

## 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 Zaslat.cz.
3. Zásílatelská 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 s Obchodními podmínkami a předpokládá respektování ustanovení v nich obsažených.
4. Zásílatelskou smlouvou pověřuje Objednatel společnost CELKOM Praha, spol. s r.o. uzavřením Zásílatelské smlouvy s Přepravcem, který splňuje podmínky realizace služby. Smlouvu uzavírá Poskytovatel vlastním jménem na účet Objednatele. **Poskytovatel neprovádí přepravu zásilek.** Poskytovatel pouze obstarává Přepravní služby - Přepravce, a to s vynaložením potřebné péče tak, aby co nejlépe vyhovovaly zájmům Objednatele. Poskytovatel neodpovídá za provedení obstarávané přepravy zásilky, kterou obstaral. Převzetí, přepravu a doručení zásilky a zajištění organizace přepravy provádí Přepravce vybraný Poskytovatelem a zodpovídá za provedení Přepravy.
5. 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.), ve znění pozdějších novel.
6. **Parametry zásilek a přepravní podmínky se řídí Obchodními podmínkami vybraného Přepravce. Reklamace se řídí výhradně reklamačním řádem Přepravce, v jehož úseku přepravy došlo k domnělé škodné události.**

## B. Pojmy

1. Poskytovatel (Zásílatel) – obstarává Příkazci vlastním jménem na jeho účet přepravu Zásilky.
2. Objednatel (Příkazce, Zákazník) – fyzická, nebo právnická osoba objednavající služby u Poskytovatele.
3. Přepravce (Smluvní přepravce, Dopravce) – subjekt odlišný od Provozovatele, specializovaná externí přepravní, nebo kurýrní firma, která fyzicky přepravuje zásilku a je zprostředkovaná Poskytovatelem.
4. Vlastní přepravce - subjekt odlišný od Provozovatele, smluvní partner Provozovatele a Objednatele, jemuž Provozovatel na základě Dílčí smlouvy o předání dat předá data tvořící Zásilku Objednatele. Provozovatel u Vlastního přepravce nezprostředkovává Přepravce, jenom předává data Objednavatelem nasmlouvanému přepravci.
5. Odesílatel - fyzická osoba předávající zásilku kurýrovi.

6. Příjemce (Adresát) - subjekt označený takto na zásilce, jemuž má být zásilka určena.
7. Srovnávací a Objednávkový Systém (Objednávkový systém, Zaslat.cz) – online rezervační služba umožňující srovnat a objednat přepravní služby poskytované partnery Poskytovatele (Přepravci), správu zásilek, platby za služby Objednatelem. Sloužící k zaznamenávání dat týkajících se obsahu, hmotnosti, rozměrů, hodnoty zásilek a adresních údajů, na základě kterých vypočítává cenu přepravného, jež je pro Poskytovatele závazná při sjednávání služeb. Systém je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele. Za objednávkový systém se považuje i rozhraní mobilní aplikací Poskytovatele, zprostředkující služby Zaslat.cz.
8. Uživatelský účet – část webového rozhraní na stránkách Poskytovatele, přístupného pouze Objednateli po zadání přístupových údajů, sloužící pro obsluhu Objednávkového systému.
9. Zásilka - obálky, balíky a další zásilky připravené Objednatelem k vyzvednutí kurýrem podle řádem stanovených zásad balení.
10. Balík - zásilka odeslaná Příjemci na základě jednoho nákladového listu. Jedna zásilka může být tvořena několika balíky.
11. Vícekusová zásilka - zásilka skládající se z několika balíků zasílaných jednomu příjemci. Počet balíků v takové zásilce musí být stejný jako počet nákladních listů.
12. Listovní zásilka (DOX) – zásilka v pevné obálce do 1 kg.
13. Balíková zásilka – zásilka nepřesahující parametry Nadrozměrné zásilky dle bodu 20.
14. 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 m<sup>3</sup>,
  - e. celková hmotnost jedné zásilky nesmí překročit 2000kg, nad 2001kg 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.
15. Identifikační číslo Zaslat.cz – unikátní kód generovaný Objednávkovým systémem pro každou objednávku.
16. Doručení zásilky - předání zásilky určenému příjemci u prvních uzamykatelných dveří objektu na adrese udané příkazcem nebo osobní odběr na výdejních místech.
17. Dobírka - zásilka, oproti jejímuž fyzickému vydání příjemci je zásiatel povinen na základě pokynu příkazce vybrat od příjemce peněžní dobírkovou částku ve výši určené příkazcem a následně ji poukázat na účet specifikovaný příkazcem.
18. Skutečná hmotnost - celková hmotnost zásilky, kterou zjistí Poskytovatel nebo Přepravce.
19. Obvodová délka - je dána součtem délky a obvodu zásilky. Obvodová délka = 1xdélka+2xšířka+2xvýška.
20. 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.
21. 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 m<sup>3</sup> (250 000 cm<sup>3</sup>). Objemová hmotnost = výška (cm) x délka (cm) x šířka (cm) / 5000 (každý Přepravce může používat jiný koeficient).
  22. Doplnkové služby - všechny ostatní doplnkové služby mimo službu prostého odeslání Zásilky.
  23. Dílčí smlouva o předání dat - smlouvu uzavřenou mezi Objednatelem a Provozovatelem, kterou se Provozovatel zavazuje předat data určenému Vlastnímu přepravci o uzavřené Zásilce, kterou Objednavatel zadal prostřednictvím Objednávkového systému.
  24. Přepravní Štítek (Štítek) – doklad vytištěný k zásilce (balíku) Objednatelem, povinné dle podmínek přepravce a jeho služby.
  25. Přeprava (Spedice, Přepravní služba) – služba, kterou poskytuje dopravce. To znamená příjem, přepravu a doručení zásilky.
  26. Kurýr (Řidič) je pracovník Přepravce, který doručuje Zásilku.
  27. Vnitrostátní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá výhradně na území České republiky.
  28. Mezinárodní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá také mimo území České republiky.
  29. P.O.BOX - zamykatelná poštovní přihrádka umístěná na poště (z angl. Post Office Box).
  30. Pracovní den - každý den kromě soboty, neděle, státního svátku či jiného dne pracovního klidu v zemi, kde se balík přebírá či doručuje, nebo přes kterou se přepravuje.
  31. Kredit - souhrn peněžních prostředků Objednatele, které poskytl Poskytovateli za účelem úhrady Objednatelem zvolených služeb poskytovaných Poskytovatelem – zejména obstarání Přepravy.

## C. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že se před uzavřením každé Zásilky důkladně seznámí s Přepravními podmínkami každého Přepravce, kterého si zvolí k přepravě balíků. Objednatel se zejména zavazuje k tomu, že nezadá k přepravě takový balík, který by u daného Přepravce dle jeho Přepravních podmínek byl z přepravy vyloučen a že každý balík bude řádně zabalen a připraven k přepravě tak, jak budou vyžadovat Přepravní podmínky daného Přepravce. Objednatel bere na vědomí, že Přepravci jsou oprávněni své Přepravní podmínky měnit a aktualizovat.
2. Objednatel prohlašuje, že údaje jím zadané na webových stránkách Poskytovatele jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti. V případě vyšší skutečné hmotnosti nebo větších rozměrů zásilky oproti zadaným údajům nemusí být zásilka přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy. V případě, že zásilka bude přesto k přepravě přijata, zavazuje se Objednatel k doplnění rozdílové částky dle nové kalkulace ceny se zjištěnými parametry, a dále manipulačního poplatku ve výši 500 Kč. Poskytovatel nemá povinnost upozornit na neúplnost nebo nesprávnost takových údajů.

3. Náklady navíc vzniklé v důsledku dodatečných požadavků Objednatele na vybraného Přepravce jdou k tíži Objednatele.
4. V případě, že Přepravce vyžaduje tisk a polepení zásilky štítkem, jak je uvedeno při výběru Přepravce na webových stránkách a v přepravních podmínkách vybraného Přepravce, Objednatel prohlašuje, že štítek vytiskne a zásilku předá Přepravci spolu s příslušnými štítky. V případě, že dotyčná zásilka nebude v čase příjezdu Přepravce označena v souladu s uvedenými požadavky, nemusí být zásilka přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy.
5. Objednatel prohlašuje, že informace obsažené na štítku jsou správné a v souladu se skutečností.
6. Objednatel je povinen odstranit ze zásilky všechna zavádějící sdělení, označení, adresy, případně dříve použité štítky, které nesouvisí s nynější přepravou. Zásilka, která nesplňuje tyto VOP, nemusí být přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy. Objednatel se zavazuje v tomto případě zaplatit zasílateli manipulační poplatek ve výši ceny přepravného dle aktuálně platného ceníku zvoleného dopravce. Stejným způsobem bude postupováno v případě, že Objednatel sjedná provedení služby prostřednictvím servisu Zaslat.cz, avšak v den příjezdu přepravce pro zásilku byl nepřítomen.
7. Odstoupením od přepravní smlouvy z důvodů uvedených v části C a H obchodních podmínek není dotčen nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů.
8. Objednatel je povinen zajistit řádné zabalení a důkladné zajištění Zásilky dle následujících podmínek:
  - 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 v kartonové krabici z 2 a více vrstev lepenky odpovídající povaze a hmotnosti zboží.** Vzhledem k tomu, že se zásilky třídí automaticky na jezdicích pásech, musí být zásilka zabalena skutečně důkladně. Vhodný obal musí být mimo jiné odolný proti pádu z výšky jednoho metru. Kartonovou krabici je potřeba přelepit z každé strany lepicí páskou.
  - b. Objednatel je povinen znemožnit přístup k obsahu zásilky bez zanechání viditelných stop.
  - c. Objednatel 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.
  - d. Je potřebné optimálně využít prostor krabice; vhodné rozměry a dostatečná kvalita obalového materiálu, jakož i úplné vyplnění vnitřního prostoru krabice, chrání zboží. Řádné oddělení jednotlivých položek v zásilce vhodným materiálem. 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 fólie, nebo igelitu nelze uplatnit reklamaci poškození.
  - e. Není možno přepravit balík, ze kterého vyčnívají dlouhé a ostré části zboží.
  - f. 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“ nechrání zboží a odesílatele neosvobodí od jeho povinnosti zboží patřičně zabalit.

- g. Obtížně zabalitelné zboží atypických rozměrů je třeba chránit pod obalovou fólií ještě jiným vhodným obalovým materiálem.
  - h. Láhve a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Láhve v balíku je třeba chránit ochrannou vrstvou umístěnou vespod a nahoře, jakož i mezi láhvemi
  - i. Není možno přijmout svázané balíky.
  - j. Zboží na paletě musí být vzájemně spojeno stahovací páskou tak, aby nedocházelo k naklápění zásilky nebo k jejímu svévolnému posunu.
  - k. Každá zásilka musí být zabalená a připravená k přepravě správně, pokud nebude zabalená v dostatečné kvalitě, vyhrazujeme 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 Objednatelem.
- I. Nejsou-li předměty správně zabaleny, nebude se na ně vztahovat pojistné krytí. Za poškození i ztrátu nevhodně zabalených zásilek zodpovídá Odesílatel.**

9. Objednatel se zavazuje informovat Příjemce o tom, že v případě ztráty části, nebo poškození zásilky je Příjemce povinen bezodkladně vyhotovit zápis s kurýrem, který bude obsahovat způsob a rozsah poškození nebo částečné ztráty. Protokol o poškození musí být sepsán v přítomnosti zástupce kurýra (požadovaný protokol musí být čitelně podepsán příjemcem a zástupcem kurýra doručujícího zásilku).

10. Objednatel se zajistí, že zásilka bude přijata v cílovém místě. Objednatel je povinen informovat Odesílatele o uzavřené smlouvě s Přepravcem.

11. Přepravce a Poskytovatel má právo od Objednatele požadovat poskytnutí údajů o obsahu a povaze Zásilky. Objednatel je povinen této žádosti o poskytnutí údajů vyhovět.

12. Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím uživatelského jména a hesla Objednatele (nezbytného k používání veškerých služeb popsanych v systému) se považují za objednávku učiněnou Objednatelem.

13. V případě, kdy jsou předmětem služby zásilky obzvláště cenné, je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli jejich skutečnou hodnotu buď pro každý kus odděleně, anebo pro jeden balík, přičemž za obzvláště cennou zásilku se považuje každá věc v hodnotě vyšší než 25000 Kč nebo balík v hodnotě převyšující tuto částku. Pokud Objednatel nepřiznal hodnotu zásilky výše popsaným způsobem, bude případné plnění z pojistné události limitováno jako v případě zásilky v hodnotě do 25000 Kč.

14. Objednatel bere na vědomí, že Objednatel a Přepravce v případech, kdy existuje důvodné podezření, že zásilka Objednatele porušuje platné právní předpisy, takovou zásilku neprodleně oznámí příslušné instituci a zastaví přepravu a zajistí zásilky do doby inspekce provedené příslušným orgánem.

15. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel může požadovat uhrazení ceny za dodatečné služby nesjednané při uzavření Zásilatelské smlouvy, které Objednatel, Odesílatel nebo Příjemce od Přepravce dodatečně vyžaduje a také pokuty účtované Přepravcem za nedodržení přepravních nebo Obchodních podmínek Objednatelem.

16. Odesláním objednávky se Objednatel zavazuje, že Zásilka bude pro Přepravce připravena k převzetí na adrese vyzvednutí v době mezi 8:00 a 18:00 vybraného dne. V případě nepředvídaných

okolností na straně Přepravce může být převzetí ve vybraný den provedeno i dříve nebo později. Výjimečně může dojít k tomu, že v důsledku nepředvídatelných okolností na straně Přepravce bude vyzvednutí provedeno až další pracovní den.

## 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 si pak vyhrazuje právo na 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 obstarat Objednateli Přepravní služby, které poskytují smluvní partneři – Přepravci. Poskytovateli za zmíněné služby náleží odměna uvedená při výpočtu ceny přepravy v Objednávkovém systému nebo sdělená telefonicky.

4. Informace spojené se zásilkou, jakož i doklad o doručení je možno po dobu 1 roku zpětně vyhledat na základě písemné žádosti.

5. Při změně adresy zásilky v průběhu přepravy, provede Poskytovatel nebo Přepravce upřesnění a následně doručení zásilky na správnou adresu. Následné doručení po prvním neúspěšném pokusu o doručení zásilky může být zpoplatněno, dle podmínek vybraného Přepravce a jeho služby.

6. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o jakékoliv informaci, kterou obdrží od Přepravce, týkající se dopravy Zásilky Objednatele

7. Obecná promlčecí doba práv ze zásilatelské smlouvy činí 3 roky. Práva vzniklá z celkového zničení nebo ztráty zásilky či z jejího poškození nebo opožděného doručení se promlčují v 1 roce. Promlčecí lhůta počne běžet ode dne, kdy byla zásilka doručena, případně, kdy měla být doručena. Jednorroční promlčecí lhůta neplatí u práva vzniklého z úmyslného poškození povinnosti nebo je-li jednorroční promlčecí lhůta ujednána v neprospěch slabší strany (§630 odst. 2 NOZ). Ostatní práva ze zásilatelské smlouvy se promlčují ve 3 letech.

8. Objednatel může objednat službu Poskytovatele 7 dní v týdnu, během celého dne. Vnitrostátní nebo exportní Objednávky na zásilky, které Poskytovatel přijme po 17:45, importní po 14:30 a dále ve sobotu, neděli či ve státní svátek mohou být realizovány až následující pracovní den.

9. Poskytovatel neposkytuje přepravu zásilek do P.O.BOX.

### 10. Garance doručení:

a. Dodací lhůty se vždy uvádějí odhadem a jsou pouze přibližné, nikoli zaručené.

b. Poskytovatel neposkytuje garanci doručení, pokud tak není přímo uvedeno u popisu služby, veškeré tyto garance přebírá zvolený Přepravce.

c. 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., prodlžení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu, jakož i okolnostmi, které nemohl přepravce odvrátit nebo předvídat.

d. V případě nedodání Přepravcem do termínu dle expresní přepravy je účtována pouze přeprava za ekonomický (standardní produkt).

- e. Náhrada za nedoručení v čase expresního produktu je pouze v rozdílu ceny za expresní a standardní doručení.
- f. Základní poplatek nezahrnuje dodatečné poplatky za služby použité při procesu objednávání, např. dobírku, doplňkové pojištění, vrácení dokumentů, atd.
- g. Při osobním odběru na výdejních místech se za okamžik doručení považuje vyzvednutí předmětné zásilky.
- h. Doručení zásilky v sobotu nebo v neděli je možné pouze takto označených služeb a výhradně v případě objednání resp. jejího vyzvednutí Převavcem v bezprostředně předcházející pátek.

## E. Omezení odpovědnosti poskytovatele

1. Poskytovatel nenes odpovědnost za vznik škody na zásilce v průběhu přepravy, pokud sám neprovádí tuto přepravu. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu na převzaté zásilce vzniklé v době při obstarávání přepravy. Poskytovatel neodpovídá za porušení smluv sjednaných s Převavcem, neodpovídá tedy Objednateli za škody, které mu vzniknou porušením přepravní smlouvy ze strany Převavce.
2. 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 země nejsou povoleny přepravovat apod.) a v těchto případech není možné reklamovat přepravu.
3. Pokud Poskytovatel odpovídá ze zásilatelské smlouvy za škodu, je jeho odpovědnost škodu nahradit hodnotu ztracené, zničené nebo při obstarání přepravy poškozené zásilky omezena částkou 6.000 Kč, nebo do výše pojištění u vybrané služby, nejvýše však do udané hodnoty zásilky. Zásilky lze rovněž připojistit. Poskytovatel neodpovídá za případné nedoručení zásilky. Nezodpovídá za jakoukoli jinou, i nepřímou, 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 Objednatele. Skutečnou škodu se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota Zásilky.
4. Objednatel 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 Objednatel nesprávné údaje o obsahu zásilky nebo zabezpečí-li tuto špatně, jde o důvod zproštění se odpovědnosti za poškození nebo nedoručení zásilky.
6. V případě, že Objednatel spojuje zásilky, aniž by tyto umístil do oddělených krabic, zásilka se oddělí během přepravy a Příjemce podepíše příjem zásilky/zásilek, nemůže se Objednatel 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 nenes 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 nenes odpovědnost za chybné doručení či nedoručení Zásilky v případě, že tato byla špatně nebo nejednoznačně adresována nebo označena. 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 Příjemce nesplní svoje závazky k uhrazení výdajů souvisejících s celním odbavením, jdou tyto výdaje k tíži Objednatele.

10. Ve věcech realizace objednávek a reklamací je Objednatel jediným legitimním vlastníkem zásilky, proto eventuelní náhrady budou poukázány na jeho bankovní účet.

11. Pouze Objednatel je u Poskytovatele oprávněn podat reklamaci.

12. Objednatel je povinen oznámení o způsobení škody doručit Poskytovateli ve lhůtě 7 dnů od vzniku škody. Marným uplynutím této lhůty jeho nárok na náhradu případné škody zaniká. 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 Převavce, jde o důvod zproštění se odpovědnosti.

13. Poskytovatel není jakkoliv odpovědný za ušlé výnosy, ušlý zisk, ztrátu trhů, ztrátu dobré pověsti, ztrátu zákazníků, ztrátu v provozu, ztrátu příležitosti, a to i kdyby si byl eventuelně 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.

14. Poskytovatel nenes odpovědnost, jedná-li se o případy s vyloučením odpovědnosti dopravce podle ustanovení mezinárodních úmluv nebo národního práva.

15. Poskytovatel nenes 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: váleek, 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 žhářství,
- 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 přepravce takovou zásilku přijal,
- i. příjemce odmítne například zaplatit částku za dobírku, nebo 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 jakékoli nezákonné platby v zastoupení Objednatele.

16. V případě porušení ustanovení přepravního řádu vybraného přepravce nebo zásilatelské smlouvy Objednatelem může Poskytovatel zablokovat nebo odstranit účet Objednatele a také ihned odstoupit od Zásilatelské smlouvy bez písemného odůvodnění.

## F. Doručení

1. Předání zásilky určenému Příjemci probíhá u prvních uzamykatelných dveří objektu (jestliže není využita příplatková služba) na adrese udané Objednatelem nebo osobním odběrem na výdejních místech, jestliže to zvolená služba podporuje.

2. Při doručení předává Kurýr Příjemci pečlivě zabalený, přesně a čitelně adresovaný balík. Kurýr není možno nechat při doručování čekat; v případě, že není možné zásilku ihned předat příjemci, může být doručování přerušeno.

3. Zásilka bude vydána proti podpisu Příjemci nebo osobám, o nichž lze podle okolností předpokládat, že jsou oprávněny zásilku převzít. Především jsou to osoby přítomné v místě adresáta a též osoby, které disponují plnou mocí a to i mimo místa doručení. Doručení zásilky Příjemce, případně jiná osoba dle první a druhé věty tohoto ustanovení, potvrzuje svým podpisem na formuláři Přepravce. Kurýr neověřuje totožnost, pokud tak není uvedeno u zvolené služby, doručení se považuje za uskutečněné i v případě, že zásilku na doručovací adrese převezme osoba k převzetí zásilky neoprávněná, nemohl-li na tuto skutečnost kurýr z jemu dostupných informací usuzovat.

4. Kurýr při podpisu požaduje i křestní jméno příjemce. Až po vyplacení zásilky (jde-li o dobírku) a podepsání dokladu o doručení může Příjemce krabici otevřít, resp. zkontrolovat její obsah.

5. Nedojde-li k doručení v plánovaný den z důvodu, který není na straně Kurýra (Příjemce je nepřítomen), proběhne další pokus o doručení v některém z dalších pracovních dnů. V případě nepřítomnosti Příjemce je Kurýr oprávněn se rozhodnout, že balík doručí na alternativní adresu (sousední adresa nebo místní pošta či doručovací místo). V tom případě zanechá Kurýr na první adrese vzkaz s informací o tom, kam bude Zásilka doručena.

6. Pokud k převzetí balíku nedojde do 7 dnů od prvního pokusu o doručení, vyhrazuje si Poskytovatel právo Zásilku na náklady Objednatele vrátit, a to na adresu Odesílatele. Vzniklé náklady navíc budou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami naúčtovány Objednateli.

7. Služba se považuje za neprovedenou bez nároku na refundaci, pokud:

- a. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 15, v odstavci C bod 8 a v odstavci H obchodních podmínek,
- b. zásilka nebyla zaplacená nebo byla uhrazena částka nižší, než bylo stanoveno a Objednatel nebo Příjemce odmítne zaplatit poplatek nebo rozdíl v poplatcích,
- c. zásilku nelze doručit Příjemci ani vrátit Objednateli z důvodu chybějící nebo nesprávné adresy Objednatele.

8. V případě prokázání odmítnutí přijetí zásilky Příjemcem, je zásilka vrácena Objednateli na jeho náklady. Jestliže to bude možné, bude částka odečtena z Příkazcova pre-Paid účtu nebo bude Objednatel zaslána výzva k zaplacení.

9. Příjemce je povinen ponechat si Protokol o převzetí zásilky a ukázat jeho originál v případě reklamace.

## G. Reklamacce

1. Poskytovatel - provozovatel online systém Zaslal.cz jako takový nenes odpovědnost za případnou ztrátu či poškození Zásilky nebo jeho obsahu. Zodpovídá pouze za výběr Přepravní služby – Přepravce.

2. **Poskytovatel neodpovídá za plnění Přepravce. Případné nároky Objednatele vůči Přepravci z přepravní smlouvy uplatňuje Poskytovatel vlastním jménem na účet Objednatele, který je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména poskytnout doklady týkající se zásilky, její hodnoty apod. Uplatňování nároků Poskytovatelem dle předchozí věty končí vyřízením reklamace Přepravcem v souladu s čl. G. 18.**

3. Na žádost Objednatele postoupí Poskytovatel veškeré nároky a práva vůči Přepravci a poskytne Objednateli potřebnou součinnost. Objednatel je pak povinen vymáhat nároky a práva na Přepravci sám.

4. **Reklamacce u Smluvního přepravce podléhá lhůtám a Obchodním podmínkám daného Přepravce. Poskytovatel uplatní svým jménem na účet Objednatele u Přepravce nároky v souladu s podmínkami upravenými v čl. G. 5 až G. 16.**

5. Poskytovatel ani Přepravci nenes odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení přepravních služeb 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 přebat zásilku, nebo zaplatit dobírku),
- f. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 15, v odstavci C bod 8 a v odstavci H obchodních podmínek, zejména se jedná o předměty vyloučené z přepravy, nesprávně zabalené zásilky (také v případech, kdy se nedostatečnost zabalení zásilky projeví až po jejím převzetí),
- g. nastanou mimořádné události, mezi jinými: špatné povětrnostní podmínky (nízké teploty, mlha, napadnutí velkého množství sněhu, náledí atd.), stávkový, povodňový, zemětřesení, požáry, apod.

6. Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věci tvořících zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.

7. Zničením se rozumí taková změna stavu věci tvořících zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

8. 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 Objednatel 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 Objednatel s prodejem souhlasí.

9. V případě zničení nebo ztráty zásilky skutečnou hodnotu zásilky v době převzetí zásilky Převzatcem, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Hodnota zásilky je udaná ve smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

10. U poškozených zásilek je Objednatel, Příjemce i Poskytovatel povinen umožnit ohledání zásilky také zástupci pojišťovny Převzatce.

11. 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.

12. 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.

13. **Zjevné porušení nebo poškození obalu a zjištěných ztrát může být rozporováno nejpozději při doručení Zásilky** za přítomnosti Kurýra sepsán ve dni doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán **Protokol o poškození (škodě)**.

14. V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne oprávněný nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen Objednatelem do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně Převzatce. Při neporušeném balení zásilky nemusí Převzatce odpovídat za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu, i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné.

15. **Reklamacie 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 Zaslát.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 zásilce s částečnou ztrátou nebo poškozením. Fotodokumentace předložená Poskytovateli musí obsahovat i fotografie obalu, přepravního štítku, jakož i obsahu zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu,
- i. v případě nedoručení zásilky čestné prohlášení Příjemce, že dotčenou Zásilku nepřevzal,
- j. podpis žadatele,
- k. 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 **reklamacie@zaslat.cz**.

16. Nároky plynoucí z nesprávného provedení služeb, pozbývají platnost v případě přijetí zásilky bez výhrad.

17. Právo k uplatnění nároků vyplývajících z reklamacie může být Objednateli pozastaveno do doby, dokud tento Objednatel nevyrovná všechny svoje úhrady, poplatky, náklady a další výdaje.

18. Na reklamacie ohlášené po lhůtě uvedené v bodě 13, reklamacie nepřesné nebo neúplné, reklamacie nahlášené po uplynutí lhůty pro podání stížnosti, nebo reklamacie podané neoprávněnou osobou nebude brán zřetel.

19. Po prozkoumání stížnosti Pojistitelem Převzatce, sdělí Poskytovatel, Převzatce nebo Pojistitel Převzatce do 30 dnů od přijetí úplné dokumentace reklamacie písemně žadateli, zda jeho reklamacie byla uznána, částečně uznána nebo zamítnuta. Za seznámení s rozhodnutím lze považovat i odeslání rozhodnutí o reklamaci na emailovou adresu Objednatele.

20. Reklamacie se považuje za uzavřenou, pokud Převzatce nebo Pojistitel jménem Převzatce odmítne uznat reklamaci a také pokud nezaplatí vymáhanou pohledávku v termínu do 6 měsíců ode dne přijetí plné dokumentace reklamacie. Rozhodnutí Převzatce o vyřízení reklamacie Zásilky z konkrétního reklamačního důvodu je konečné a neměnné. K dalším reklamacím téže Zásilky z téhož reklamačního důvodu nebude Převzatce přihlížet.

21. Objednatel, kterému byla uznána reklamacie, může být vyzván k vystavení Škodové faktury ve vyšší uznané reklamace.

22. Postupy, dle nichž se řeší škodní případy, jsou dále upraveny **Reklamačním řádem**, který je zveřejněn na internetové adrese <https://www.zaslat.cz/reklamacni-rad> a kterým je Objednatel povinen se řídit.

## H. Předměty vyloučené z přepravy

1. Objednatel je povinen o Podmínkách a těmito Podmínkami stanovených parametrech zásilek informovat třetí osoby, které budou předávat Převzatci zásilky k přepravě, a zajistit, aby zásilky předávané k přepravě na základě jeho objednávky vyhovovaly těmto Podmínkám. Za splnění těchto požadavků Objednatel odpovídá stejně, jako by zásilku k přepravě předával sám.

2. V případě, že Objednatel předá Převzatci 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 Objednatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu a to jak u vnitrostátních, tak mezinárodních zásilek.

3. Poskytovatel si vymíná, aby obsahem přepravované Zásilky nebylo následující i části (**pokud tak nedovolují přepravní podmínky zvoleného Převzatce**):

- a. zásilka tvořená několika pospojovanými krabicemi,
- b. zboží podléhající zvláštnímu režimu (nebezpečí náklady), 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, finanční hotovost, kreditní karty, doklady, ceniny apod.,
- g. šperky a hodinky (vyjma bižuterie a běžných hodinek), jejichž hodnota přesahuje 12tis Kč nebo ekvivalent této částky v místní měně za balík,
- h. umělecká díla, antikvariátní předměty,
- i. zásilky, které nejsou chráněny anebo zabaleny způsobem odpovídajícím jejich váze, tvaru a povaze obsahu, nebo požadavkům Přepravce,**
- j. zásilky, u nichž chybí potřebné údaje o odesílateli a příjemci,
- k. zásilky, jejichž obsah by mohl způsobit škodu na majetku, nebo zdraví (zejména: výbušniny, hořlaviny, radioaktivní látky, žíraviny nebo zápachající látky, zbraně a munice, a další látky),
- l. zásilka obsahující drogy nebo léky a psychotropní látky, s výjimkou předmětů, jež zasílají zákonně k tomu oprávněné instituce pro vědecké nebo zdravotnické účely,
- m. živá zvířata a rostliny,
- n. ostatky lidí a živočichů,
- o. exportní zásilky na dobírku a na celní záznam,
- p. zásilky s obsahem snadno podléhajícím zkáze, nebo obsahem snadno poškoditelným a dále zásilky s obsahem, který je nutno zvláštním způsobem chránit, nebo je s nimi nutná zvláštní manipulace,
- q. zavazadla (kufry, tašky, batohy, aktovky) bez doprovodu, pokud to nedovoluje vybraný přepravce,
- r. zásilky s tepelně nestabilním obsahem,
- s. zásilky adresované jen směrovacím číslem (bez udání plné a platné adresy),
- t. zásilky zboží spadajícího pod režim ADR (nebezpečné zboží),
- u. zásilka, která podle právních předpisů nemůže být přepravována,
- v. zásilka směřující mimo Českou republiku obsahující veškeré alkoholické nápoje, tabákové výrobky a zboží podléhající spotřební dani,
- w. zásilka pro leteckou přepravu obsahující: nádoby pod tlakem (např. obyčejné spreje), výbušné látky a předměty, plyny a zkapalněné podchlazené plyny, látky náchylné k samovznícení, látky podporující hoření, oksličující látky, korozivní látky, a další komodity uvedené na seznamu DGR - Pravidel pro přepravu nebezpečného zboží vydanými Mezinárodní asociací leteckých přepravců (IATA).

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 Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli.

## I. Řešení sporů

1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy. Kupující, 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 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](http://www.coi.cz).

2. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

3. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

4. 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.

5. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## J. Zásilky na dobírku

1. U zásilek zasílaných na dobírku provádí Poskytovatel nebo Přepravce u Příjemce Zásilky inkaso částky určené Objednatelem (maximálně do výše 85 000 Kč nebo 3 300 EUR) a poukáže tuto částku na účet příkazce v souladu s těmito podmínkami. Dobírkové částky budou zaslány na účet určený Objednatelem 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. Objednatel 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 Objednatel 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 dobírečná služba poskytována na území Slovenské republiky, je Objednatel povinen ve smlouvě vyznačit částku ve společné evropské měně (EUR). Takto označená částka bude vybrána od Příjemce při převzetí zásilky. Jiná měna než v EURech nebude na území Slovenské republiky od Příjemců zásilek vybírána.

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 Objednatel dodá chybná dobírková data, zejména pokud je na straně zasílatele nutně 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. Objednatel 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 Objednatel. Pokud by Objednatel 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 Objednatel 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 vypláčení doběřečné částky Příkazci, vychází ze střední hodnoty ČNB v den objednání, upravené o 2,5% ve prospěch Poskytovatele.

## K. 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 Objednatel, balíky podávané nevypaceně 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 zaslátel rozhodující údaj zjištěný zaslátel.

4. Náklady navíc vzniklé z důvodu celního odbavování či jiných řízení jdou k tíži Objednatele.

5. Poskytovatel je oprávněn sjednat s Objednatelem na základě dlouhodobé spolupráce vlastní platební podmínky s možností úhrady kumulativní fakturou za sjednané období. Objednatel 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 Objednatelem 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 odečtem Kreditů, 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 přesměřují poplatky Poskytovateli. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za transakce přes platební bránu.

9. V případě, že Poskytovatel nesprávně vyúčtoval Objednateli služby Zaslát.cz na základě daňového dokladu, je Objednatel 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 Objednatel 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 Objednatele na nesprávné vyúčtování, zašle Objednateli nový a správný daňový doklad se správným vyúčtováním služeb a vystornuje vadný daňový doklad.

## L. Kreditní systém

1. Objednatel může dobít Kredit ve výši libovolné peněžní částky v rozmezí definovaném v Objednávkovém systému, a to i opakovaně. Maximální možná výše zůstatku Kreditu jednoho Objednavatele může činit nejvýše 50000 Kč včetně DPH. Kredit lze dobít některou z podporovaných platebních metod, které jsou v Objednávkovém systému k dispozici.

2. V případě, že zůstatek Kreditu Objednatele by mohl vzrůst nad stanovený limit, vyhrazuje si Poskytovatel právo zamezit dalšímu dobítí Kreditu nad tuto stanovenou částku, kdy současně, pokud dojde k takovéto nadlimitní poukázané platbě, ji Objednateli vrátí na účet, ze kterého platbu poukazoval.

3. Objednatel má přístup k zobrazení zůstatku Kreditu a k přehledu transakcí provedených po přihlášení do svého uživatelského účtu v Objednávkovém systému. V případě nesrovnalostí je Objednatel oprávněn výši zůstatku Kreditu nebo transakce reklamovat u Poskytovatele, a to bezodkladně po zjištění jakékoliv nesrovnalosti, nejpozději však do tří kalendářních měsíců od uskutečnění reklamované transakce. Tuto reklamaci je Objednatel povinen doložit průkaznými doklady.

4. Provozovatel je oprávněn z hodnoty Kreditu odečítat hodnotu úhrad jednotlivých odměn za zrealizované služby Poskytovatele objednané Objednatelem, a to bezprostředně po té, co na úhradu jednotlivého poplatku Poskytovateli vznikne nárok. Uhrazené poplatky Poskytovatel Objednatelovi vyúčtuje vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc, a zašle mu přehled v elektronické podobě na kontaktní e-mail Objednatele.

5. Faktury - daňové doklady do 15 kalendářních dnů ode dne přijetí platby na účet Poskytovatele. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění daňového dokladu je den přijetí úplaty na účet Poskytovatele nebo den navýšení Kreditu, a to ten den, který nastane dříve.

6. Poskytovatel si vyhrazuje právo zablokovat nabíjení nebo čerpání Kreditu na účtu Objednatele, pokud dojde k závažnému podezření na pokus o placení odcizenou platební kartou, z důvodu podezření na neoprávněnou manipulaci s přístupovými údaji k uživatelskému účtu, z důvodu podezření na neoprávněnou manipulaci s účtem nebo jiné podezřelé aktivity tímto účtem provedené, nebo pokud dojde k závažnému porušení Obchodních podmínek. Na žádost Objednatele nebo na základě uvážení Poskytovatele pak do 1 měsíce od zablokování nabíjení nebo čerpání Kreditu na účtu Objednatele bude částka odpovídající zůstatku Kreditu v souladu s těmito Podmínkami navracena na bankovní účet.

7. V případě, že Objednatel požádá Poskytovatele o navrácení prostředků poskytnutých na Kredit, je povinen uvést částku, kterou žádá navrátit, uživatelský účet a důvod vrácení. Takovýto přípis musí

být zaslán písemně do sídla Poskytovatele s originálním podpisem Objednatele nebo elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@zaslat.cz. Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet, ze kterého byl Kredit uhrazen. V případě žádosti o vrácení prostředků na jiný bankovní účet si Poskytovatel vyhrazuje právo požadovat od Objednatele žádost s vlastnoručním podpisem, případně žádost zamítnout.

8. Objednateli poplatek za vrácení Kreditu odpovídající 10% z prostředků, které jsou požadovány k vrácení, minimálně však 100 Kč.

9. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, že nedojde k vyčerpání Kreditu po dobu 2 let od poslední změny zůstatku Kreditu (směrem nahoru i dolů), nevyčerpaný Kredit propadá Poskytovateli, tedy Objednatel není oprávněn požadovat vrácení Kreditu ani čerpat služby Poskytovatele oproti Kreditu.

## M. Přeprava Vlastním přepravcem

1. Objednatel má možnost využít k přepravě Zásilek vlastního smluvního partnera, tedy Vlastního Přepravce. Pokud si k přepravě Zásilky Zákazník zvolí Vlastního Přepravce, nemůže mezi Zákazníkem a Poskytovatelem dojít k uzavření Dílčí smlouvy o zprostředkování přepravy, ale pouze k uzavření Dílčí smlouvy o předání dat.

2. Zvolí-li si Objednatel k přepravě Vlastního Přepravce, je okamžikem uzavření Zásilky uzavřena Dílčí smlouva o předání dat.

3. Aby mohl Objednatel využít k přepravě Vlastního Přepravce, musí nejprve s tímto Vlastním Přepravcem vstoupit do smluvního vztahu, získat od něj autentizační údaje a tyto autentizační údaje předat Poskytovateli, který následně provede potřebná nastavení v Objednávkovém Systému a tohoto Vlastního Přepravce vloží Objednateli do nabídky Přepravců.

4. V případě využívání Vlastního Přepravce se cena přepravy Zásilek řídí smluvním vztahem mezi Objednatelem a tímto Vlastním Přepravcem, do kterého Poskytovatel nezasahuje. V takovém případě není cena přepravy uvedena a Objednavatel platí Poskytovateli dle ceníku pouze odměnu za vkládání dat o Zásilce prostřednictvím Objednávkového systému a předání dat zvolenému Vlastnímu Přepravci.

5. Poskytovatel nezodpovídá za vzniklé výpadkem Objednávkového systému a nemožností zadat nebo předat tyto data Vlastnímu přepravci.

6. Poskytovatel také nezodpovídá za správnost dat předaných Vlastnímu přepravci pomocí Objednávkového systému.

## N. Ochrana osobních údajů

1. Objednatel souhlasí s tím, aby zaslítel, 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 Objednatele uvedené ve smlouvě, případně získané z jiných zdrojů souvisejících se vzájemnou spoluprací, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování zásilatelských služeb. Tyto osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi Poskytovatele pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze zásilatelské smlouvy a evidenční účely.

2. Objednatel souhlasí s poskytnutím těchto osobních údajů třetím stranám – Přepravcům a to výhradně za účelem plnění zásilatelské smlouvy. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje Objednatele bez předchozího souhlasu Objednatele 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. Objednatel souhlasí s tím, že osobní údaje Objednatele mohou být použity v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. Objednatel souhlasí s přijímáním obchodních sdělení od Poskytovatele. Obsahem sdělení jsou informace o novinkách, slevách a nabídkách Poskytovatele, nezvolí-li Objednatel jinou možnost.

6. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávkách provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změnách ve svých osobních údajích. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

7. Objednatel 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 Objednávající 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 Objednávajícího nebo Příjemce vymazat z databáze. Správce osobních údajů poté nesmí dále uvedené údaje zpracovávat.

9. Požádá-li Objednávající 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 Objednávající zjistí nepřesnosti v údajích zpracovávaných Poskytovatelem, je oprávněn žádat, aby Poskytovatel provedl opravu.

10. Poskytovatel nenes odpovědnost za správnost či pravdivost informací, které registrovaní uživatelé uvádějí na Webových stránkách. Rovněž Poskytovatel nenes odpovědnost za správnost či pravdivost informací poskytovaných webovými portály, na nichž se nachází odkazy na webovém portálu Poskytovatele.

## O. Ukládání cookies, monitorování návštěvnosti a uživatelské účty

1. Objednávající souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. Uložením cookies nedochází k osobní identifikaci. Objednávající může ukládání cookies vyloučit ve svém internetovém prohlížeči. Dojde tím však k omezené funkčnosti webového portálu Poskytovatele.
2. Webové stránky 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 webových stránek (a to včetně IP adresy). Tyto data slouží ke zkvalitnění služeb Poskytovatele.
3. Webové stránky dále používají cookies využívané pro identifikaci uživatele v partnerském (affiliate) programu Poskytovatele.
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 zálohována po dobu 12 měsíců.

## P. Závěrečná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na webových stránkách Poskytovatele, v den potvrzení požadavku Objednatele Poskytovatelem. Odesláním objednávky Objednatel 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 nich 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 chráněné a nejsou nijak spojené s Poskytovatelem.
3. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele 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 na dobu neurčitou vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba v tomto případě činí jeden 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 Objednatele pro účely této smlouvy považuje zejména prodlení Objednatele s plněním ceny uvedené v objednávce 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 Zásilatelkou smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právním řádem České republiky. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně měnit tyto Obchodní podmínky nebo aktuální ceny služeb a to i bez předchozího upozornění objednatele. Objednatel 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.
8. Objednatel souhlasí s jednostranným postoupením této smlouvy, zákaznického účtu a souhlasu se zpracováním osobních údajů společnosti Zaslát s.r.o., IČ 03672808. Postoupením nezaniká právo na vyrovnání závazků vůči Poskytovateli z předchozího plnění smlouvy.
9. Tyto Obchodní podmínky jsou aktualizovaným vydáním Obchodních podmínek vydaných dne 1. 3. 2017 a nabývají platnosti 01. 07. 2017.