

PODMÍNKY A PRAVIDLA POŠTOVNÍCH SLUŽEB NOVA GLOBAL CZ s.r.o.

(Datum 06.02.2026 - oznámení o změně Poštovních podmínek, které nabývá účinnosti dne 07.03.2026)

(„Podmínky“)

1. Obecná ustanovení

1.1 Tyto Podmínky upravují poskytování poštovních služeb společnosti NOVA GLOBAL CZ s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1047/26, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČ: 18006779, DIČ: CZ18006779, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 379993 („**Společnost**“ nebo „**Provozovatel**“), zákazníkům (jak je definováno níže). Tyto Podmínky jsou poštovními podmínkami ve smyslu § 6 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách.

1.2 Pojmy začínající velkým písmenem použité v těchto Podmínkách mají význam uvedený dále v tomto Článku 1.2:

1.2.1 **Adresa** – místo dodání nebo odeslání Zásilky, uvedené Odesílatelem;

“**Adresní štítek**“ (označení) je nálepka na balíku vygenerovaná buďto zástupcem Provozovatele, nebo Zákazníkem v Mobilní aplikaci nebo na Webových stránkách Provozovatele, obsahující údaje o Zásilce, včetně

- místo odeslání a dodání
- číslo Zásilky
- kontaktní údaje Příjemce a Odesílatele
- směr doručení
- vybrané doplňkové služby.

1.2.2 **Ceník** – aktuální ceník Služeb Provozovatele. Ceník tvoří přílohu těchto Podmínek a je dostupný na internetových stránkách <https://novapost.com/cs-cz/international/shipping-cost> (pro doručování po České republice a na Ukrajinu) a <https://novapost.com/cs-cz/international/send-to-another-countries> (pro doručování do dalších zemí).;

1.2.3 **Doplňkové služby** – doplňkové služby uvedené v Článku 6 a 7 těchto Podmínek;

1.2.4 **Zákazník** – Firemní zákazník nebo Spotřebitel (jak definováno níže), jenž s Provozovatelem uzavírá smlouvu o poštovních službách. Zákazníkem se obecně rozumí Odesílatel Zásilky; kde však tyto Podmínky nebo smlouva o poštovních službách upravují vztah mezi Provozovatelem a Příjemcem Zásilky, rozumí se Zákazníkem také Příjemce.

1.2.5 **Firemní zákazník** – zákazník Provozovatele, který využívá Služby v rámci svého podnikání a který uzavřel s Provozovatelem smluvní vztah.

1.2.6 **Formulář pro zasílání zásilek** – formulář pro zadávání údajů, který vyplňuje buďto zástupce Provozovatele, nebo Odesílatel na Webových stránkách/v Mobilní aplikaci Provozovatele při objednávce Poštovní služby Odesílatelem.

Formulář pro zasílání zásilek musí obsahovat informace o Odesílateli podle čl. 1.2.9. níže, informace o Příjemci podle čl. 1.2.14. níže, a dále následující informace o Zásilce:

- Deklarovaná hodnota;
- popis obsahu Zásilky při mezinárodním doručení do zemí mimo EU (je nutno uvést veškeré položky tvořící obsah Zásilky);

- Hmotnost a rozměry zásilky;
- Plátce služeb a způsob platby;
- V případě, že Zásilka podléhá celnímu odbavení, informaci, zda bude clo placeno Odesílatelem při odeslání, nebo Příjemcem při doručení. (režim DAP nebo DDP).

1.2.7 Mobilní aplikace – software Provozovatele pro rychlý přístup k informacím o odeslání a doručení zásilek na chytrých telefonech s operačními systémy Android a iOS. Mobilní aplikace umožňuje Zákazníkovi pohodlnou formou vytvářet Adresní štítky, vyhledat nejbližší Pobočku, vypočítat cenu Služeb, sledovat polohu Zásilky, využívat Schránky na zásilky nebo zavolat kurýrovi, jakož i další funkce, které Mobilní aplikace aktuálně nabízí. Používání Mobilní aplikace se řídí podmínkami používání aplikace Provozovatele, které jsou k dispozici na:

iOS – <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>;

Android – <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>

1.2.8 Nadrozměrná zásilka – zásilka o skutečné nebo objemové hmotnosti vyšší než 30 kg, kterou Odesílatel předá Provozovateli k dodání Příjemci, to vše v souladu s těmito Podmínkami a zákonem o Poštovních službách;

1.2.9 Odesílatel – osoba, která s Provozovatelem uzavřela Smlouvu o poštovních službách a je uvedena jako Odesílatel ve Formuláři pro zasílání zásilek, obsahujícím následující povinné údaje:

- Příjmení a jméno odesílatele;
- Název společnosti a DIČ (pro právnickou osobu)
- Telefonní číslo a e - mail
- Místo odeslání, včetně názvu země, obce a adresy odeslání.

1.2.10 Pobočka – provozovna Provozovatele, kde lze odesílat a přijímat Zásilky, zapsaná jakožto provozovna Provozovatele, která je na Webových stránkách označena jako Pobočka. Na Pobočce je možné:

- objednávka Poštovních služeb;
- odesílání a přijímání Zásilek;
- platba za služby;
- služby balení Zásilek;
- nákup obalů;
- podávání reklamací, stížností a podnětů písemně;
- seznámení se s Poštovními podmínkami;
- objednávky a platby některých dalších doplňkových služeb;
- seznámení s Ceníkem.

1.2.11 Poštovní služby – poštovní služby ve smyslu Zákona o poštovních službách;

1.2.12. Pracovní dny – jsou pracovní doby a dny stanovené pro každou pobočku, schránku na zásilky a PUDO, které jsou uvedeny na webových stránkách Provozovatele na adrese <https://novapost.com/uk-cz/departments?city=142473> pro každou jednotku zvlášť.;

1.2.13. **Provozovatel** – Společnost; pokud to vyplývá z kontextu, rozumí se Provozovatelem také oprávněná osoba jednající jménem Provozovatele;

1.2.14 **Příjemce** – fyzická nebo právnická osoba, která je uvedena jako Příjemce ve Formuláři pro zasílání zásilek, obsahujícím následující povinné údaje:

- Příjmení a jméno příjemce;
- Název společnosti a DIČ (pro právnickou osobu)
- Telefonní číslo a e - mail
- Místo dodání, včetně názvu země, obce a adresy dodání.

1.2.15 **Schránka na zásilky** – zařízení provozováno Provozovatelem nebo jeho smluvním partnerem, které umožňuje odesílání a vyzvedávání zásilek pomocí přístupových údajů poskytnutých Provozovatelem nebo jeho partnerem;

1.2.16 **Služby** – Poštovní služby a/nebo Doplnkové služby;

1.2.17 **Smlouva o poštovních službách** – smlouva mezi Odesílatelem a Provozovatelem, na jejímž základě Provozovatel poskytuje Odesílateli Poštovní služby;

1.2.18 **Spotřebitel** – fyzická osoba, která je s Provozovatelem provádí transakci, jež přímo nesouvisí s její obchodní nebo profesní činností;

1.2.19 **Webové stránky** – oficiální webové stránky Provozovatele na adrese novapost.com/en-cz. Odkazují-li tyto Podmínky na Webové stránky, rozumí se tím též Mobilní aplikace, obsahuje-li Mobilní aplikace stejnou funkci, na kterou Podmínky odkazují.

1.2.21. **Zákon o poštovních službách** – zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů;

1.2.22 **Zásilka** – zásilka, kterou Odesílatel předá Provozovateli k dodání Příjemci, to vše v souladu s těmito Podmínkami a ve smyslu zákona o Poštovních službách; Zásilkou se dle těchto Podmínek rozumí zásilka i dokumenty dle čl. 2.1. níže, a, nevyplyvá-li z příslušného ustanovení těchto Podmínek něco jiného, rozumí se Zásilkou i Nadrozměrná zásilka.

1.2.23. **Agent** – společnost, která jedná jménem a ve prospěch Národní platební instituce Transfer24 Sp. z o.o. se sídlem v Kielce (v oblasti poskytování platebních služeb).

1.2.24. **Převod peněz** – platební služba, která spočívá v přijímání peněžních prostředků oprávněnou osobou a jejich převodu příjemci, který byl uveden plátcem.

1.2.25. **TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ** se sídlem v Kielce, ul. Sienkiewicza 16/10, 25-333 Kielce, Polsko, zapsaná v obchodním rejstříku Okresním soudem v Kielce, 10. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku, pod číslem KRS 0000311111, základní kapitál 240 000 PLN, NIP 6572777, je národní platební institucí s číslem povolení IP5/2013.

1.2.26 **Partnerské výdejní a podací místo (pick-up/drop-off („PUDO“)** – místo doručení/převzetí zásilek, které je provozováno třetími stranami na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.

PUDO může poskytovat následující služby:

- Převzetí Zásilky od Odesílatele;
- Vydání Zásilky Příjemci;
- seznámení se s Poštovními podmínkami včetně Ceníku;

- Doplňkové služby, pokud jsou stanoveny dohodou mezi Provozovatelem a PUDO (převzetí zásilky na Dobírku nebo Platbu při převzetí), popřípadě přijímání plateb od Odesílatelů; není-li na Webových stránkách a/nebo v prostorách PUDO uvedeno jinak, tyto služby nejsou v PUDO poskytovány.

PUDO není oprávněno k příjmu stížností a podnětů Zákazníků vůči Provozovateli.

1.2.27 Deklarovaná hodnota Zásilky je cena obsahu Zásilky, kterou Odesílatel uvede při vytváření Zásilky. **Garance vrácení Deklarované hodnoty** znamená, že Zákazníkovi, jemuž vzniklo právo na náhradu škody na Zásilce, bude v případě ztráty, zničení nebo poškození Zásilky uhrazena, za podmínek stanovených těmito Podmínkami, plná výše Deklarované hodnoty Zásilky. Garance vrácení deklarované hodnoty může být zahrnuta v ceně Zásilky nebo podléhat platbě provize z Deklarované hodnoty, jejíž výše je uvedena v Ceníku Provozovatele. Je-li v Ceníku uvedena provize z Deklarované hodnoty, náleží Garance vrácení Deklarované hodnoty pouze za Zásilky, za něž byla tato provize uhrazena.

1.2.28 Kontaktní centrum je servisní jednotka Provozovatele, která je zodpovědná za komunikaci se Zákazníky a řešení jejich problémů prostřednictvím různých komunikačních kanálů. Aktuální komunikační kanály jsou vždy uvedeny na Webových stránkách v dolní části stránky a na tomto místě:

- support_cz@novapost.com (e-mail, k dispozici 24/7)

- **+420 225 500 609** (telefon, provozní doba je uvedena na Webových stránkách)

1.3 Předání Zásilky Provozovateli (včetně, za podmínek stanovených těmito Podmínkami, tj. v případě mezinárodního doručování do zemí mimo EU, předání otevřené Zásilky, která je jakožto Zásilka vytvořena jejím uzavřením ze strany Provozovatele) Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí.

1.4 Aktuální znění těchto Podmínek je k dispozici na Webových stránkách a na každé Pobočce včetně Partnerských výdejních a podacích míst.

2. Katalog poštovních služeb

2.1 Provozovatel poskytuje výlučně ty Poštovní služby, které jsou uvedené v tomto čl. 2.1. Podmínek. Provozovatel poskytuje tyto Poštovní služby:

2.1.1 Doručování/odesílání dokumentů

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1 kg;
- b) Rozměry: délka - až 32 cm, šířka - až 23 cm, výška - až 2 cm; a
- c) Balení: obal nebo kartonová obálka dle požadavků stanovených těmito Podmínkami;
- d) Provozovatel za škodu na Zásilce odpovídá maximálně do výše 10 000 Kč nebo ekvivalent 400 eur.

2.1.2 Doručování/odesílání zásilky

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 30 kg;
- b) Rozměry: největší strana není větší než 120 cm a celkový součet všech stran není větší než 152 cm; a
- c) Balení: má obdélníkový tvar; balení dle požadavků stanovených těmito Podmínkami.
- d) Provozovatel za škodu na Zásilce odpovídá maximálně do výše 100 000 Kč nebo ekvivalent 4000 eur.

2.1.3 Doručování/odesílání Nadrozměrné zásilky do Pobočky

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1000 kg;
- b) Rozměry: největší strana nepřesahuje 250 cm a celkový součet všech stran není větší než 350 cm a

c) Balení: má obdélníkový tvar; balení dle požadavků stanovených těmito Podmínkami a případně Provozovatelem dle povahy Nadrozměrné zásilky.

d) Provozovatel za škodu na Zásilce odpovídá maximálně do výše 100 000 Kč nebo ekvivalent 4000 eur.

Doručení „Pobočka – Pobočka“ je výhradní možností pro doručení nadrozměrných zásilek, pokud se Provozovatel a Odesílatel/Příjemce samostatně nedohodnou jinak. Nadrozměrné zásilky jsou přijímány k přepravě pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem s přihlédnutím ke kapacitě Provozovatele; náklady na jejich doručení jsou stanoveny dle Ceníku.

2.2 Provozovatel poskytuje Poštovní služby výlučně ve variantách uvedených v tomto čl. 2.2. Podmínek. Provozovatel poskytuje Poštovní služby v následujících variantách:

2.2.1 Adresa – Adresa – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.

2.2.2 Adresa – Pobočka – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce Příjemce.

2.2.3 Adresa – Schránka na zásilky – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení do Schránky na zásilky Příjemce.

2.2.4 Adresa – PUDO – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení do PUDO Příjemce.

2.2.5. Pobočka– Pobočka – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce ve městě Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce Příjemce.

2.2.6.Pobočka– Adresa – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.

2.2.7. Pobočka– Schránka na zásilky – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce Odesílatele a její doručení do Schránky na zásilky Příjemce.

2.2.8. Pobočka – PUDO – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce Odesílatele a její doručení do PUDO Příjemce.

2.2.9. PUDO – Adresa – převzetí Zásilky v PUDO Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.

2.2.10. PUDO – Pobočka – převzetí Zásilky v PUDO Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce Příjemce.

2.2.11.PUDO – Schránka na zásilky – převzetí Zásilky v PUDO Odesílatele a jeho doručení do Schránky na zásilky Příjemce.

2.2.12. PUDO – PUDO – převzetí Zásilky v PUDO Odesílatele a její doručení do PUDO Příjemce.2.2.13. Schránka na zásilky – Adresa – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a doručení zásilky na adresu Příjemce.

2.2.13. Schránka na zásilky–Adresa – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a doručení Zásilky na Adresu Příjemce.2.2.14. Schránka na zásilky – Schránka na zásilky – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a doručení zásilky do Schránky na zásilky Příjemce.

2.2.15 Schránka na zásilky – Pobočka – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a doručení Zásilky Příjemci na Pobočce Příjemce.

2.2.16 Schránka na zásilky – PUDO – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a její doručení do PUDO Příjemce.

2.2.17. Schránka na zásilky – Schránka na zásilky – převzetí Zásilky od Odesílatele ve Schránce na zásilky Odesílatele a doručení zásilky do Schránky na zásilky Příjemce.

3. Všeobecné podmínky poštovních služeb

3.1 Provozovatel poskytuje Poštovní služby v termínech uvedených na Webových stránkách pro Poštovní služby.

3.2 Provozovatel poskytuje Poštovní služby na území České republiky a v zahraničí (prostřednictvím smluvních partnerů), a to v zemích uvedených na Webových stránkách. Tyto Podmínky se vztahují k odesílání Zásilek z České republiky vnitrostátně nebo do zahraničí.

3.3 K uzavření Smlouvy o poštovních službách dochází vždy pouze převzetím Zásilky Provozovatelem k přepravě, osobně v přítomnosti pověřeného pracovníka Provozovatele.

Podmínkami pro převzetí Zásilky jsou:

- Formulář pro zasílání zásilek, správně vyplněný Odesílatelem nebo doplněný pověřeným zaměstnancem Provozovatele na Pobočce nebo na Webových stránkách,
- vytvořený Adresní štítek, připevněný na vnější stranu obalu Zásilky, nebo číslo Zásilky uvedené čitelně na vnějším obalu Zásilky (propiskou nebo fixem)
- obsah zásilky zkontrolován pověřeným zaměstnancem Provozovatele (v případě mezinárodního doručení do zemí mimo EU);
- řádné zabalení Zásilky, které splňuje požadavky těchto Poštovních podmínek, a
- uzavření obalu oprávněným zaměstnancem Provozovatele nebo Odesílatelem za přítomnosti oprávněného zaměstnance Provozovatele (pouze v případě mezinárodního doručování do zemí mimo EU).

Oprávněným zaměstnancem Provozovatele se zde rozumí i zaměstnanec smluvního partnera jednající jménem Provozovatele, včetně kurýra. Toto ustanovení týkající se uzavření Smlouvy o poštovních službách platí i v případě, že platba za Poštovní služby byla provedena před uzavřením Smlouvy o poštovních službách; postup pro jednání v situacích, kdy v takovém případě nedojde k uzavření Smlouvy o poštovních službách, je uveden níže v těchto Podmínkách.

3.4 Podle Zákona o poštovních službách není Provozovatel povinen uzavřít se Zákazníkem Smlouvu o poštovních službách, pokud by jejím obsahem měly být i odchylky od těchto Podmínek nebo jejich dodatky.

3.5 Převzetí a doručení Zásilky se provádí v Pracovní dny.

4. Příjem a výdej zásilek, Poskytování poštovních služeb.

4.1 Obecná pravidla pro objednávku Poštovních služeb a podání Zásilky, požadavky na balení Zásilky.

4.1.1 Poštovní službu může Zákazník objednat:

- na Pobočce (nikoliv PUDO);
- prostřednictvím Webových stránek;
- prostřednictvím Mobilní aplikace; nebo
- prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele.

příčemž v souladu s požadavky uvede variantu Poštovní služby, adresu Odesílatele a Příjemce a způsob a místo dodání.

4.1.2 Při objednávce Poštovních služeb Odesílatel, popřípadě pověřený pracovník Provozovatele na základě informací poskytnutých Odesílatelem, vyplní Formulář pro zasílání zásilek, v němž uvede následující informace:

Informace o Odesílateli:

- Příjmení a jméno Odesílatele;
- Název společnosti a DIČ (pro právnickou osobu)
- Telefonní číslo a e-mail
- Místo odeslání, včetně názvu země, obce a adresy odeslání.

Informace o Příjemci:

- Příjmení a jméno příjemce;
- Název společnosti a DIČ (pro právnickou osobu)
- Telefonní číslo a e-mail
- Místo dodání, včetně názvu země, obce a adresy dodání.

Informace o Zásilce:

- Deklarovaná hodnota
- popis obsahu Zásilky zasílané do země mimo EU
- Hmotnost a rozměry zásilky
- Plátce služeb a způsob platby.

V případě, že Zásilka podléhá celnímu odbavení, informaci, zda bude clo placeno Odesílatelem při odeslání, nebo Příjemcem při doručení (režim DAP nebo DDP). Další informace, které mohou ovlivnit kvalitu, dobu trvání a cenu Služeb, například dodací podmínky, země původu zboží, podrobné popisy.

Po vyplnění Formuláře pro zasílání zásilek obdrží Zákazník číslo Zásilky, pomocí kterého je možné získat informace o stavu Poštovní služby.

4.1.3 Odesílatel musí uvést přesnou adresu Příjemce nebo adresu Schránky na zásilky či Pobočky, kam má být Zásilka doručena. Odesílatel odpovídá za správnost údajů uvedených pro doručení Zásilky.

4.1.4 Po objednání Poštovní služby prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace, tj. po vyplnění webového Formuláře pro zaslání zásilky, získá Odesílatel možnost obdržet Adresní štítek, který musí být zřetelně a pevně připevněn k jejímu vnějšímu obalu, popřípadě musí být na vnější straně obalu Zásilky čitelně uvedeno číslo Zásilky (číslo lze vyznačit propiskou nebo fixem). V případě objednání Poštovní služby na Pobočce bude Adresní štítek vytvořen pracovníkem Provozovatele.

Adresní štítek vytvořený prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace je platný po dobu 2 dnů ode dne jeho vytvoření, nebyla-li Zásilka předána zástupci Provozovatele nebo umístěna do Schránky na zásilky. Po uplynutí této doby platnost Adresního štítku vyprší.

4.1.5 Jakékoli označení, které Odesílatel umístí na obal Zásilky, nesmí zakrývat Adresní štítek, resp. na balení uvedené číslo Zásilky, a nesmí obsahovat žádný obsah zakázaný zákonem a těmito Podmínkami.

4.1.6 Odesílatel musí Zásilku řádně zabalit, aby bylo zajištěno doručení obsahu Zásilky v neporušeném stavu. Provozovatel může na žádost Odesílatele Zásilku zabalit jako Doplnkovou službu.

4.1.7. Odesílatel podává v případě mezinárodního doručování do zemí mimo EU Zásilku otevřenou,. Provozovatel je v tomto případě oprávněn zkontrolovat soulad obsahu Zásilky a jejího balení s těmito Podmínkami před uzavřením Smlouvy o poštovních službách. Provozovatel je oprávněn Smlouvu o poštovních službách odmítnout uzavřít, nevyhovuje-li obsah Zásilky nebo její balení těmto Podmínkám.

4.1.8. Způsob balení Zásilky musí být v souladu se zde uvedenými pravidly balení:

- Krabice musí být vyrobena z vlnité lepenky, musí být bez deformací, trhlin, vlhkých míst nebo prasklin. Krabice musí mít rovné výtuhy.
- Minimální rozměry krabice jsou 11×11 cm.
- Sklo, porcelán a jiné křehké předměty musí být ze všech stran obaleny nejméně třemi vrstvami polstrovacího materiálu. Pokud se jedná o více kusů, musí být každý kus zabalen samostatně.
- Vyplňte zbývající místo v krabici výplní. Zásilka by se uvnitř neměla během přepravy pohybovat.
- Dokumenty vložte do kartonové obálky, věci a textil do obálky na oblečení. Balení na dokumenty a na textil nepoužívejte na přepravu zaoblených, ostrých nebo křehkých předmětů.
- Způsob balení Zásilky musí zajistit, aby byla označena příslušným Adresním štítkem nebo na ní mohlo být čitelně uvedeno číslo Zásilky.

4.1.9 Způsoby úhrady ceny za Poštovní služby jsou vždy specifikovány v tomto článku 4.1.9. Podmínek. Zákazník je povinen zaplatit za poskytnutí Poštovních služeb podle zvoleného typu Poštovní služby a Ceníku, a to v hotovosti, platební kartou nebo online platbou platební kartou.

V případě objednávky na Pobočce hradí Zákazník cenu služby po uzavření Smlouvy o poštovních službách.

V případě objednávky z Adresy, prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace hradí Zákazník cenu služby před uzavřením Smlouvy o poštovních službách.

4.1.10 Provozovatel má právo odmítnout uzavřít Smlouvu o poštovních službách nebo může odstoupit od již uzavřené Smlouvy o poštovních službách, pokud:

- a) Odesílatel nesplňuje podmínky poskytování Poštovních služeb stanovené Zákonem o poštovních službách nebo předpisy vydanými na jeho základě, jakož i těmito Podmínkami;
- b) obsah nebo obal Zásilky nesplňuje požadavky stanovené těmito Podmínkami;
- c) Adresní štítek je neúplně nebo nesprávně vyplněn, nebo číslo Zásilky není čitelně uvedeno na obalu Zásilky;
- d) Formulář pro zasílání zásilek je neúplně, nesprávně nebo nepravdivě vyplněn;
- e) Zásilka nesplňuje parametry stanovené těmito Podmínkami pro Odesílatelem zvolený typ doručení;
- f) na obalu Zásilky nebo na viditelné části jeho obsahu jsou nápisy, obrázky, kresby nebo jiné symboly, které jsou v rozporu s platným zákonem nebo jiným právním předpisem;
- g) Poštovní služba by byla zcela nebo zčásti poskytována na území, kde Provozovatel není oprávněn takovou službu poskytovat, ledaže by Provozovatel uzavřel dohodu o spolupráci umožňující poskytování takové služby na takovém území;
- h) převzetí nebo přeprava Zásilek nebo konkrétní Zásilky jsou zakázány platnými zákony nebo jinými právními předpisy.

4.1.11 Provozovatel, který uzavřel s Odesílatelem Smlouvu o poštovních službách, je povinen zajistit identifikaci Zásilky umístěním Adresního štítku (označení) s číslem balíku a údaji o Odesílateli a Příjemci na obal Zásilky. Provozovatel uvede informaci o přijetí platby za Poštovní službu v platebním dokladu vystaveném Zákazníkovi, v Mobilní aplikaci pro konkrétního Zákazníka a ve svém informačním systému.

4.1.12 Zásilku, kterou nelze doručit Příjemci, vrací Odesílateli Provozovatel na žádost Odesílatele podanou prostřednictvím Pobočky, kde Zásilku podal, prostřednictvím Kontaktního centra, Webových stránek nebo Mobilní aplikace. Za úkony související s vrácením Zásilky bude Provozovatel požadovat úhradu ve výši uvedené v Ceníku (stejnou cenu jako u nového doručení Zásilky) nebo ve Smlouvě s Firemním klientem.

Nedoručitelná Zásilka bude do jejího vrácení na žádost Odesílatele uložena na centrálním skladu Provozovatele po dobu jednoho roku; toto uložení je bezplatné, ledaže je v Ceníku za toto uložení uvedena cena. Neprojeví-li Odesílatel ani Příjemce zájem o její vydání (tedy o její zaslání za cenu dle Ceníku jako za nové doručení z adresy centrálního skladu za podmínek stanovených těmito Podmínkami, formou žádosti prostřednictvím Kontaktního centra, žádosti v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo na Pobočce) ani do uplynutí jednoho roku od jejího uložení na centrálním skladu, popřípadě odmítnou-li oba výslovně její převzetí, považuje se Zásilka za zásilku, kterou ve smyslu Zákona o poštovních službách nelze doručit ani vrátit, a lze ji tedy v souladu se Zákonem o poštovních službách a níže uvedenými ustanoveními těchto Podmínek otevřít, prodat, popřípadě též zničit. S Firemním zákazníkem lze samostatnou Smlouvou o poštovních službách případně sjednat podmínky uložení a vrácení Zásilek i odlišně.

4.1.13 Vrácená zásilka se vrátí zpět Odesílateli za stejných podmínek, za jakých byla odeslána Příjemci, pokud to umožňují celní předpisy odesílající země a/nebo země Příjemce. Za vrácenou Zásilku bude účtována cena dle Ceníku, včetně celních služeb.

4.1.14 Odmítne-li Provozovatel uzavřít Smlouvu o poštovních službách nebo od takové smlouvy odstoupí pro zjištění důvodů podle čl. 4.1.10. Podmínek, bude Zásilka, byla-li již Provozovatelem převzata, vrácena Odesílateli. Provozovatel Odesílateli vrátí cenu za Poštovní službu, byla-li již uhrazena, avšak Provozovatel má právo odečíst vynaložené náklady na vrácení Zásilky nebo zajistit vrácení na náklady Odesílatele, kterému je Zásilka vrácena, v souladu s Ceníkem Provozovatele (jako u nového doručení Zásilky). Zásilku si Odesílatel může bezplatně vyzvednout na pobočce Provozovatele nejblíže adrese Odesílatele. Nevyzvedne-li Odesílatel zde Zásilku v bezplatné 7denní úložné době, bude mu, požádal-li o ni formou žádosti prostřednictvím Kontaktního centra, žádosti v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo na Pobočce, vrácena na jeho Adresu na jeho náklady za cenu stanovenou Ceníkem jako při novém doručení Zásilky z této Pobočky na jeho Adresu; v opačném případě s ní bude naloženo podle čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

4.1.15 Nepřevezme-li Příjemce doručovanou Zásilku do:

- 2 dnů ve Schránce na zásilky;
- 5 dnů v PUDO; nebo
- v den doručení v případě doručení na Adresu,

od okamžiku, kdy je Příjemce informován o možnosti vyzvednutí Zásilky (SMS, e-mail, telefonát od zástupce Provozovatele), je Zásilka považována za nedoručenou a bude uložena na nejbližší pobočce Provozovatele po dobu 7 dnů bezplatně (v případě sjednání prodloužené úplatné úložné doby v souladu s těmito Podmínkami celkem nanejvýš po dobu 30 dnů), poté bude přesunuta do centrálního skladu Provozovatele a bude zde uložena v souladu s podmínkami uvedenými v těchto Poštovních podmínkách, dokud Odesílatel nebo Příjemce Zásilku neodmítne nebo neobjedná opětovné doručení/vrácení, ve smyslu čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

Do centrálního skladu budou za podmínek shora uvedených přesunuty rovněž Zásilky doručované na Pobočku, nevyzvednuté Příjemcem do 7 dnů od okamžiku, kdy je Příjemce informován o možnosti vyzvednutí Zásilky (nebude-li, ve smyslu shora uvedeného, sjednáno prodloužení úložné doby).

4.1.16 Provozovatel může otevřít Zásilku po uzavření Smlouvy o poštovních službách výlučně v případech uvedených v Článku 11 těchto podmínek.

4.1.17 Kontrola obsahu a balení Zásilek před uzavřením Smlouvy o poštovních službách při mezinárodním doručování do zemí mimo EU je oprávněním, nikoliv povinností Provozovatele, a nelze ji považovat za úplnou kontrolu Zásilky z hlediska jejího souladu s Podmínkami, právními předpisy a zásadami bezpečnosti. Převzetí zásilky Provozovatelem neznamena, že obsah Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky byl zkontrolován a odpovídá těmto Podmínkám a platným zákonům nebo jiným právním předpisům. Odesílatel plně odpovídá za obsah i balení Zásilky v souladu s platnými zákony a dalšími právními předpisy.

4.2 Velikost a hmotnost Zásilky

4.2.1 Cena Poštovní služby může záviset na hmotnosti a velikosti Zásilky podle Ceníku.

4.2.2 Existují dva způsoby určení hmotnosti Zásilky: skutečná a objemová. Náklady na Poštovní služby se případně vypočítají podle vyšší hodnoty hmotnosti - skutečné nebo objemové - podle Ceníku.

4.2.3 Skutečná hmotnost se určí zvážení Zásilky na váze.

4.2.4 Objemová hmotnost se stanoví na základě vnějších rozměrů Zásilky (přičemž vnější rozměry se v případě nepravidelného tvaru měří podle nejvíce vyčnívajících bodů) podle vzorce: Objemová hmotnost [kg] = délka [cm] × šířka [cm] × výška [cm] / 4000.

4.3. Deklarovaná hodnota Zásilky

4.3.1. Deklarovanou hodnotu Zásilky uvádí Odesílatel při jejím odeslání.

V případě přepravy do zemí mimo EU – deklarovaná hodnota musí odpovídat součtu všech položek na popisu obsahu, z nichž každá musí odpovídat skutečné (tržní) hodnotě.

V případě přepravy v rámci EU a České republiky – deklarovaná hodnota musí odpovídat skutečné hodnotě obsahu Zásilky.

Deklarovaná hodnota Zásilky má vliv na výši provize z deklarované hodnoty podle platného Ceníku; je-li v Ceníku stanovena provize z deklarované hodnoty, vztahuje se Garance vrácení deklarované hodnoty pouze k Zásilkám, za něž byla tato provize uhrazena.

Uvede-li Odesílatel vyšší Deklarovanou hodnotu, než je maximální výše stanovena Ceníkem, provize je hrazena pouze do výše provize z maximální Deklarované hodnoty uvedené Ceníkem a Garance vrácení deklarované hodnoty je omezena na tuto maximální Deklarovanou hodnotu stanovenou Ceníkem.

Provozovatel je ve Smlouvě o poštovních službách oprávněn s Firemním zákazníkem ujednat i výši Deklarované hodnoty a výši provize odchylně od Ceníku.

4.4 Podrobné podmínky podání Zásilky z Adresy

4.4.1 V případě podání z Adresy nesmí hmotnost jedné zásilky překročit 30 kg, maximální délka spolu s obalem nesmí překročit 120 cm a součet rozměrů nesmí překročit 152 cm, pokud se Provozovatel a Odesílatel nedohodnou jinak.

4.4.2 Odesílatel je povinen umožnit zástupci Provozovatele dojet na místo uvedené jako adresa převzetí projet autem v blízkosti uvedené adresy převzetí Zásilky ve vzdálenosti maximálně 50 metrů.

4.4.3 Pokud celková hmotnost Zásilky v součtu přesáhne 30 kg, Odesílatel zajistí naložení Zásilky na vozidla Provozovatele sám.

4.4.4 Odesílatel zajistí balení, označení a informace o Zásilce v souladu s ustanoveními těchto Podmínek. Formulář pro zaslání zásilky Odesílatel vyplňuje a Adresní štítek vytvoří prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní Aplikace a umístí na vnější část obalu; číslo Zásilky může být případně uvedeno čitelně na vnější části obalu (číslo balíku vygenerované v Mobilní aplikaci nebo Webových stránkách lze na obal uvést perem nebo fixem).

4.4.5 Odesílatel je povinen umožnit Provozovateli převzetí Zásilky, včetně její kontroly před uzavřením Smlouvy o poštovních službách, v souladu s těmito Podmínkami, ve stanoveném termínu (resp. dni odeslání) a místě.

4.5. Všeobecné dodací podmínky Zásilek

4.5.1 Dodací lhůta je od 1 pracovního dne pro doručení v rámci České republiky i pro doručení do zahraničí. Konečná dodací lhůta, pokud existuje, je určena informacemi uvedenými na Webových stránkách/v Mobilní aplikaci v den uzavření Smlouvy o poštovních službách a může být v průběhu doručování upravena v závislosti na následujících faktorech:

- Doby celního odbavení se prodloužily
- Náklad se přepravuje o víkendech nebo svátcích
- Dopad vyšší moci
- Zpoždění na hraničním přechodu
- Zpoždění od partnerských společností
- Neuhrazení plateb a poplatků za balík ze strany zákazníka
- Nesprávná dodací adresa nebo telefonní číslo příjemce/odesílatele;
- popřípadě další důvody.

4.5.2. Doručení Zásilek s garantovanou dobou doručení je možné za podmínek dohodnutých se Zákazníkem v individuální Smlouvě o poskytování poštovních služeb.

4.5.3 Odesílatel i Příjemce mohou Zásilku sledovat na Webových stránkách nebo v Mobilní aplikaci po zadání čísla Zásilky.

4.5.4 V případě, že Zásilku nelze včas doručit na místo určené Odesílatelem jím zvoleným způsobem z důvodu kapacity (například přeplnění příslušné Schránky na zásilky) nebo z jiných oprávněných důvodů, bude Zásilka doručena na jiné místo, jiným způsobem nebo v jinou dobu, o čemž bude Příjemce informován prostřednictvím SMS zprávy nebo telefonicky na čísle uvedeném Odesílatelem. Pokud bude v takovém případě Zásilka doručena nebo připravena k předání Příjemci v dodací lhůtě a v obci doručení určené Odesílatelem, nejedná se o porušení podmínek plnění.

4.5.5 Při doručování mezinárodních zásilek nese Zákazník veškeré náklady spojené s celním odbavením a také rizika spojená se zásahem celních orgánů a pohraniční strážě do Zásilky a jejího obsahu. Zákazníkem, který hradí clo, daň z přidané hodnoty a náklady spojené s celním odbavením, je Příjemce Zásilky, pokud je použita metoda DAP (clo placeno Příjemcem) nebo Odesílatel, pokud je použita metoda DDP (clo placeno Odesílatelem); v případě přijetí Zásilky ze zahraničí v České republice je Zákazníkem, který hradí clo a daň z přidané hodnoty, Příjemce Zásilky (pokud je použita metoda DAP) nebo Odesílatel (pokud je použita metoda DDP).

4.5.6 Pokud Zásilka dle informací Odesílatele nebo výsledků kontroly Zásilky před uzavřením Smlouvy o poštovních službách obsahuje předměty, které si mohou zakoupit pouze dospělé osoby nebo osoby

od určitého věku, může Provozovatel požadovat od Příjemce Zásilky předložení dokladu potvrzujícího jeho věk; takové Zásilky s ohledem na nutnost ověření věku nelze doručovat do Schránky na zásilky.

V případě odmítnutí předložení dokladu Provozovatel Zásilku nevydá a Zásilka bude uložena v centrálním skladu Provozovatele, popřípadě vrácena Odesílateli na jeho žádost v souladu s ustanovením čl. 4.1.12. těchto Podmínek; totéž platí pro Zásilky, u nichž Příjemce, jenž je povinen uhradit clo, daň z přidané hodnoty a náklady spojené s celním odbavením, tuto úhradu provést odmítne.

4.5.7 Prostřednictvím PUDO lze podávat Zásilky pouze s deklarovanou hodnotou do 10 000 Kč a hmotností maximálně 10 kg (není-li ve smlouvě s takovým PUDO stanoveno jinak), s maximální délkou jedné strany Zásilky nepřesahující 60 cm.

4.6. Podrobná pravidla pro doručování Zásilek na Pobočky a PUDO

4.6.1. Odesílatel je povinen sdělit Příjemci číslo Zásilky a přibližné datum doručení a také seznámit Příjemce s těmito Podmínkami. Příjemce bude o možnosti převzetí Zásilky informován prostřednictvím SMS nebo e-mailu na číslo nebo e-mail uvedený Odesílatelem.

4.6.2. Pro přijetí Zásilky adresované fyzické osobě na Pobočce nebo PUDO musí Příjemce zástupci Provozovatele sdělit číslo zásilky nebo číslo mobilního telefonu Příjemce a následně:

- sdělit zástupci Provozovatele kód z SMS zprávy nebo e-mailu odeslané zástupcem Provozovatele na mobilní číslo Příjemce, které Odesílatel uvedl při odeslání; nebo
- předložit zástupci Provozovatele doklad totožnosti Příjemce.

4.6.3. Osoba přijímající Zásilku jménem Příjemce – právnické osoby – musí zástupcům Provozovatele potvrdit svou totožnost předložením platného dokladu totožnosti a originálu plné moci od právnické osoby, která ji zmocnila k převzetí Zásilky jménem právnické osoby. Pokud je Zásilka doručována právnické osobě, ale s uvedením Příjemce – fyzické osoby, platí pravidla uvedená v bodě 4.6.2.

4.6.4 Doručení Zásilky bez potvrzení totožnosti Příjemce dokladem totožnosti je možné, pokud je deklarovaná hodnota Zásilky nižší než 25 000 Kč, Příjemce zná číslo Zásilky a/nebo číslo mobilního telefonu Příjemce a sdělí Provozovateli kód potvrzení zasláný jako SMS zpráva na číslo uvedené jako číslo Příjemce.

4.6.5 Pro převzetí Zásilky v hodnotě 25 000 Kč a více musí Příjemce, vedle uvedení čísla Zásilky a/nebo čísla mobilního telefonu Příjemce, předložit též doklad totožnosti i uvést potvrzovací kód zasláný v SMS zprávě nebo e-mailu na číslo nebo e-mail uvedený jako číslo nebo e-mail Příjemce.

4.6.6 Osoba, která není uvedena jako Příjemce zásilky, obdrží Zásilku po sdělení čísla Zásilky a předložení kódu z SMS zprávy nebo e-mailu zasláné na telefonní číslo nebo e-mail Příjemce; to neplatí pro Zásilky s deklarovanou hodnotou od 25 000 Kč.

4.6.7. Odesílání a doručování Zásilek na Pobočce je možné během provozní doby Pobočky.

4.6.8. Do PUDO lze doručit pouze Zásilky o hmotnosti maximálně 10 kg a s maximální délkou jedné strany nepřesahující 60 cm.

4.6.9. Doba bezplatného uložení Zásilky činí:

- 7 dnů na Pobočce
- 2 dny ve Schránce na zásilky
- 5 dní v PUDO

od okamžiku, kdy je Příjemce informován o možnosti vyzvednutí Zásilky na Pobočce (SMS, e-mail, telefonát od zástupce Provozovatele).

Dobu úschovy Zásilky lze prodloužit pouze na Pobočkách, za cenu dle Ceníku Provozovatele. V ostatních případech lze objednat opětovné doručení z Pobočky do:

- PUDO;
- Schránky na zásilky, nebo
- na Adresu,

za cenu stanovenou Ceníkem jako při novém doručení Zásilky.

Zásilku si lze bezplatně vyzvednout na pobočce Provozovatele nejbližší adrese Příjemce do 7 dnů od jejího doručení na Pobočku, resp. od jejího předání na Pobočku po jejím nevyzvednutí ve stanovené lhůtě pro jiný způsob doručení (Schránka na zásilky, PUDO, Adresa).

4.7 Podrobná pravidla pro doručování Zásilek na Adresu

4.7.1 V případě doručení Zásilky na Adresu obdrží Příjemce SMS zprávu nebo e-mail na telefonní číslo nebo e-mail uvedené Odesílatelem o plánovaném termínu doručení Zásilky.

4.7.2. Pokud je Zásilka doručována na Adresu, pak v nepřítomnosti Příjemce nebo člena stejné domácnosti, který může Zásilku převzít, je Provozovatel povinen Zásilku doručit

- do nejbližší Pobočky,
- do nejbližší Schránky na zásilky, nebo
- do nejbližšího PUDO,

za předpokladu, že v nich je volná kapacita pro velikost Zásilky, kde bude uložena v souladu s těmito Podmínkami.

4.7.3. Totožnost osoby, která Zásilku na Adrese přebírá, Provozovatel ověřuje způsoby uvedenými v čl. 4.6.2. až 4.6.6. těchto Poštovních podmínek. V případě doručení Zásilky na Adresu Příjemci – právnické osobě postačuje, v případě Zásilky v deklarované hodnotě nižší než 25 000 Kč, aby číslo Zásilky a kód SMS zprávy nebo e-mailu sdělila zástupci Provozovatele buďto osobně osoba přebírající Zásilku na Adrese, nebo telefonicky kontaktní osoba Příjemce na telefonním čísle uvedeném Odesílatelem jakožto telefonní číslo Příjemce v okamžiku doručení Zásilky.

4.7.4. Pokud Příjemce Zásilku převezme, je Provozovatel oprávněn požadovat potvrzení převzetí touto osobou. Odmítnutí potvrzení doručení znamená odmítnutí převzetí Zásilky. Provozovatel pak postupuje stejně jako v případě nepřevzetí Zásilky Příjemcem v případě jejího nepřevzetí na Pobočce, tj. uloží Zásilku za podmínek stanovených čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

4.7.5. V případě doručení Zásilky, u které bylo doručení Zásilky určeno pouze Příjemci, je Příjemce povinen na vyžádání zástupce Provozovatele předložit doklad prokazující jeho totožnost. V případě nepředložení takového dokladu má zástupce Provozovatele právo odmítnout vydání Zásilky. Provozovatel pak postupuje obdobně v souladu s bodem 4.7.4. těchto Podmínek.

4.7.6 Doba přítomnosti zástupce Provozovatele na Adrese v souvislosti s doručením Zásilky nesmí překročit 15 minut.

4.7.7. Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze tehdy, pokud je Adresa dosažitelná autem do vzdálenosti maximálně 50 m. Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze u Zásilek, které splňují stejné rozměrové a hmotnostní parametry jako Zásilky doručované z Adresy.

4.7.8. Na žádost Příjemce může být doručení Zásilky na Adresu odloženo až o 5 pracovních dnů.

4.8 Podrobné podmínky pro Zásilky doručované do Schránky na zásilky

4.8.1. Zásilka doručená do Schránky na zásilky v České republice nebo v jiné zemi, kam Provozovatel doručuje, s výjimkou Ukrajiny, musí splňovat následující parametry:

- a) maximální povolená hmotnost je 10 kg;
- b) rozměry jsou 40 × 30 × 60 cm; a
- c) hodnota Zásilky nesmí překročit 25 000 korun českých.

4.8.2 Zásilka doručovaná do Schránky na zásilky na Ukrajině musí splňovat následující parametry:

- a) maximální povolená hmotnost je 20 kg;
- b) rozměry - 40 × 30 × 60 cm; a
- c) cena zásilky nesmí překročit 5 000 českých korun.

Umístění Schránek na zásilky je zveřejněno na Webových stránkách. Webové stránky poskytují aktuální informace o dostupnosti Schránek na zásilky.

4.8.3. Doručení zásilek do Schránky na zásilky není možné pro více než jednu Zásilku na jeden Adresní štítek.

4.8.4 Po doručení Zásilky do Schránky na zásilky obdrží Příjemce SMS zprávu na telefonní číslo uvedené Odesílatelem.

4.8.5. Pro přijetí zásilky ze Schránky na zásilky je nutné nainstalovat Mobilní aplikaci Provozovatele a přihlásit se pomocí čísla mobilního telefonu uvedeného jako číslo Příjemce/Odesílatele.

4.8.6. Pokud Příjemce platí za Zásilku, musí být uhrazena bankovní kartou pomocí Mobilní aplikace Provozovatele před jejím převzetím. Podrobná pravidla a podmínky pro používání Mobilní aplikace jsou zveřejněny na Webových stránkách.

4.8.7. Pokud si Příjemce nevyzvedne Zásilku ve Schránce na zásilky do 48 hodin od jejího dodání do Schránky na zásilky kurýrem, bude Zásilka předána na nejbližší Pobočku, kde bude uložena v souladu s těmito Podmínkami.

4.8.8. V případě, že Příjemce při převzetí Zásilky doručené do Schránky na zásilky zjistí jakoukoli závadu Schránky na Zásilky (zejména potíže s otevíráním poštovní přihrádky), může Příjemce získat pomoc kontaktováním Kontaktního centra Provozovatele na čísle uvedeném na Webových stránkách.

4.8.9. Podmínky užívání Schránek na zásilky partnerských provozovatelů jsou dostupné na webových stránkách partnerů, které jsou uvedeny na Webových stránkách.

4.9 Podrobné podmínky pro Zásilky odesílané ze Schránek na zásilky

4.9.1. Zásilka odesílaná ze Schránky na zásilky v České republice musí splňovat následující parametry:

- a) maximální povolená hmotnost je 10 kg;
- b) rozměry jsou 40 × 30 × 60 cm; a
- c) hodnota Zásilky nesmí překročit 25 000 korun českých;
- d) v případě mezinárodního doručení do zemí mimo EU je nutno podat balení Zásilky otevřené.

4.9.2. Odesílání Zásilek ze Schránky na zásilky není možné pro více než jednu zásilku na jeden Adresní štítek.

4.9.3. Po doručení zásilky do Schránky na zásilky obdrží Příjemce SMS zprávu nebo e-mail na telefonní číslo nebo e-mail uvedené Odesílatelem.

4.9.4 Pro odeslání Zásilky ze Schránky na zásilky je nutné nainstalovat Mobilní aplikaci Provozovatele a přihlásit se pomocí čísla mobilního telefonu uvedeného jako číslo Příjemce/Odesílatele. Služba je objednána výběrem požadované Schránky na zásilky ze seznamu a online platbou za doručení Zásilky. Pokud ve vybrané Schránce na zásilky nejsou volné přihrádky, je možné Zásilku odeslat z jakékoli jiné Schránky na zásilky stejné partnerské sítě.

4.9.5. Odesílatel hradí doručení Zásilky bankovní kartou pomocí Mobilní aplikace Provozovatele po vyplnění formuláře v mobilní aplikaci. Podrobná pravidla a podmínky pro používání Mobilní aplikace naleznete na Webových stránkách.

4.9.6. Pokud Odesílatel neumístí Zásilku do Schránky na zásilky do 24 hodin od objednávky poštovní služby, bude objednávka zrušena a peníze budou automaticky vráceny na účet, z něhož byla cena služby zaplacená.

4.9.7. V případě, že Odesílatel při podávání Zásilky do Schránky na zásilky zjistí jakoukoli závadu Schránky na zásilky (zejména potíže s otevíráním poštovní přihrádky), může Odesílatel získat pomoc kontaktováním Kontaktního centra Provozovatele na čísle uvedeném na Webových stránkách.

4.9.8. Podmínky užívání Schránek na zásilky partnerských provozovatelů jsou dostupné na webových stránkách partnerů, které jsou uvedeny na Webových stránkách.

5. Platby

5.1 Cena za Služby se vypočítá podle aktuálního Ceníku.

5.2 Odesílatel je povinen poskytnout Provozovateli veškeré informace pro výpočet celkové ceny za vybrané Služby.

5.3 Cena za Poštovní služby je určena dle parametrů Zásilky, Deklarované hodnoty Zásilky, země doručení a varianty Poštovní služby.

5.4 V případě zpoždění platby (nebo její části) za Službu

- na straně Firemního zákazníka po dobu delší než 15 dnů – Provozovatel má právo pozastavit poskytování všech Služeb až do úplného uhrazení dluhu.
- na straně Spotřebitele – Provozovatel má právo službu neposkytnout.

5.5. Celní zastoupení a celní řízení

Odesílatel i Příjemce Zásilky přijetím těchto Podmínek výslovně souhlasí s tím, že společnost Nova Global CZ s.r.o. je oprávněna vystupovat jako nepřímý zástupce ve smyslu článků 18 a 19 Nařízení (EU) č. 952/2013 (Celní kodex Unie).

Společnost Nova Global CZ s.r.o je oprávněna jednat vlastním jménem, avšak na účet Odesílatele nebo Příjemce zásilky, zejména:

- podávat celní prohlášení a další dokumenty v celním řízení,
- komunikovat s celními orgány,
- provádět veškeré úkony související s dovozem zásilky do Evropské unie,
- uhradit clo, daň z přidané hodnoty a jiné poplatky související s dovozem.

Zastupování v celním řízení jako takové je bezplatné v případě zásilek doručovaných Příjemcům – Spotřebitelům v Deklarované hodnotě nepřevyšující částku 150 EUR. V ostatních případech je za

zastoupení Příjemce (není-li případně ve Smlouvě o poštovních službách ujednáno jinak), povinen za zastupování uhradit cenu určenou Ceníkem.

Odesílatel i Příjemce berou na vědomí, že povinnost uhradit clo a daň z přidané hodnoty může vzniknout Příjemci zásilky na základě platných právních předpisů, a to bez ohledu na skutečnost, že celní prohlášení bylo podáno společností Nova Global CZ.s.r.o jako nepřímým zástupcem. Bylo-li clo a/nebo DPH uhrazeno ze strany Provozovatele, je pro vydání Zásilky Příjemci Provozovatel oprávněn požadovat úhradu těchto nákladů tím Zákazníkem, jenž je dle těchto Podmínek a platných právních předpisů povinen je hradit, stejně tak i cenu za zastoupení v celním řízení; nebude-li úhrada provedena, Zásilka nemůže být doručena a bude s ní naloženo ve smyslu čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

Přijetím těchto Poštovních podmínek vzniká smluvní oprávnění společnosti Nova Global CZ s.r.o. jednat v celním řízení bez nutnosti udělení samostatné plné moci.

Nemá-li Zákazník zájem o zastoupení v celním řízení Provozovatelem, je oprávněn nesouhlas sdělit Provozovateli na e-mailové adrese broker_cz@novapost.com a/nebo customer_care_cz@novapost.com; v takovém případě k zastoupení nedojde.

6. Doplnkové služby

6.1 Provozovatel poskytuje na žádost Zákazníka následující Doplnkové služby, které nejsou Poštovními službami, což jsou Služby za samostatně určenou cenu uvedenou v Ceníku nebo na Webových stránkách :

6.1.1 Balící služba – uložení Zásilky na Pobočce do vhodného typu obalu, který přispěje k bezpečnosti její přepravy a skladování a k její ochraně. Zásilka je zabalena do obalů (sáčků , obálek, fólie, těsnicího materiálu. nebo krabice) ze sortimentu nabízeného Provozovatelem.

6.1.2 Prodloužení úložné doby – možnost uložit Zásilku na Pobočce po uplynutí bezplatné 7denní doby uložení. Cena za službu je stanovena Ceníkem.

Smlouvu o Prodloužení úložné doby může Odesílatel nebo Příjemce Zásilky uzavřít s Provozovatelem distančním způsobem prostřednictvím Webových stránek a cenu dle Ceníku uhradit online platební kartou.

V případě nepřevzetí Zásilky Příjemcem po uplynutí prodloužené úložné doby, za niž byla cena uhrazena, nedojde-li k opětovnému prodloužení, bude Zásilka předána k dalšímu uskladnění na centrálním skladu Provozovatele; doručení Zásilky z centrálního skladu se řídí ustanoveními čl. 4.1.12. těchto Podmínek (pouze na žádost Zákazníka, za cenu jako za nové doručení, s maximální úložnou dobou jednoho roku). Zákazník je povinen uhradit cenu za veškerou vyčerpanou dobu uložení Zásilky na Pobočce po skončení doby bezplatného uskladnění. Je-li tak stanoveno Ceníkem, platí Zákazník, jenž žádá o vydání Zásilky z centrálního skladu, i za dobu uložení na centrálním skladu; není-li v Ceníku uvedena cena za uskladnění v centrálním skladu, je toto uskladnění bezplatné.

Od smlouvy o Prodloužení úložné doby může Zákazník odstoupit do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy i bez uvedení důvodu, nebyla-li Zásilka před odstoupením od smlouvy převzata Příjemcem nebo zaslána zpět Odesílateli; v takovém případě bude nevyzvednutá Zásilkauložena na centrálním skladu Provozovatele. Zákazník je povinen uhradit cenu za již vyčerpanou dobu uložení Zásilky.

Maximální úložná doba Zásilky na Pobočce činí 30 dnů; po uplynutí této doby bude Zásilka předána k dalšímu uskladnění na centrálním skladu Provozovatele za podmínek čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

6.1.3. Prodej obalů – prodej obalových materiálů vhodných k balení Zásilek, které lze zakoupit na Pobočce i bez podání Zásilky.

7. Doplnkové služby spojené s poštovními službami

7.1 „**Firemní účet**“ je uživatelský účet, který je přístupný prostřednictvím Webových stránek a prostřednictvím kterého může Zákazník sám vytvářet Adresní štítky, objednávat Doplňkové služby atd. Služba je bezplatná.

7.2 „**Oznámení o obnovení čísla zásilky**“ poskytne Příjemci nebo Odesílateli oznámení o číse Zásilky po zaslaní žádosti Operátorovi na Pobočce a potvrzení totožnosti. Služba je bezplatná.

7.3 „**Sledování zásilky**“ umožňuje sledovat polohu Zásilky podle čísla Zásilky. Službu lze využívat na internetových stránkách nebo prostřednictvím Mobilní aplikace. Služba je bezplatná.

7.4 „**Přezkum zásilky**“ dává Příjemci příležitost otevřít zásilku a zkontrolovat stav Zásilky na vnější poškození a shody zboží s objednávkou, a to pouze na Pobočce Provozovatele nebo v místě dodání na Adrese za přítomnosti zástupce Provozovatele. Provozovatel nezajišťuje přezkum Zásilky, pokud není ve Smlouvě o poštovních službách stanoveno jinak. Služba je bezplatná.

7.4.1 Přezkum Zásilky je zakázán, pokud se týká:

a) zařízení, médií a mechanismů pro připojení, které nejsou součástí Zásilky (kromě karet SIM, sluchátek, baterií, flash disků (např. pro kontrolu závad na televizní matici));

b) použití spotřebního materiálu, který je k dispozici v Zásilce (např. lahvičky s parfémů pro testování sprejů, testovací kosmetické přípravky);

c) užívání obsahu Zásilky s osobními věcmi Příjemce, včetně médií (je zakázáno připojovat, číst, kopírovat);

d) rozlití paliv a maziv nebo jiných kapalin v Zásilce, která je vyžaduje k použití.

e) nastavení hesel pro elektronická zařízení s touto funkcí (telefony, tablety, počítače nebo notebooky);

f) strhávání továrních, reklamních a informačních nálepek ze Zásilek a jejich obsahu (s výjimkou nálepek nalepených na obalech počítačových, elektronických a optických výrobků);

g) otevření zabalených Zásilek, jejichž první otevření je zajištěno jedním z těchto způsobů (povolena je pouze vnější kontrola poškození):

i. těsnění (sáčky sešité provázkem, kovová nebo papírová výplň plechovek, perforace na hrdle víček nádob na tekutiny atd.);

ii. termální fólie (kromě počítačových, elektronických a optických výrobků a příslušenství k nim) - druh obalové fólie, jejíž vlastností je schopnost zmenšovat pod vlivem teploty a přijmout tvar baleného výrobku;

iii. blistrový obal - obal nebo krabice vyražená tak, aby opakovala tvar a rozměry předmětu, který má být umístěn uvnitř, nebo aby vytvořila nádobu potřebnou pro obsah výrobku, vyrobená z tepelně odolného plastu a může mít tvrdý potisk, kovový nebo plastový povlak;

iv. polyethylenové vrstvené obaly - obaly, v nichž jsou dvě nebo více vrstev fólie spojeny do jedné vystavením vysokým teplotám, použitím lepidla nebo rozpouštědla.

h) demontáž, s výjimkou instalace karty SIM nebo baterie, bez použití nástrojů, které nejsou součástí sady zařízení;

i) Kontrola Zásilky mimo Pobočku (u Zásilek zaslaných na Pobočku);

j) v případě doručení na Adresu:

i. odstranění krabice, ve které je Zásilka zabalena;

ii. připojení přenosných domácích spotřebičů k elektrické síti (je povoleno kontrolovat vnější vady a mechanická poškození Zásilky).

Zásilku v případě využití služby Přezkum zásilky otevírá vždy Příjemce. Provozovatel obsah Zásilky při využití této služby nezjišťuje, ledaže mu seznámení se s jejím obsahem umožní sám Příjemce.

7.5 Pod slovem „**Informace**“ se rozumí informování Příjemce a Odesílatele o době příjezdu, doručení a uložení zásilky. Služba je poskytována formou SMS zpráv, zpráv v Mobilní aplikaci nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp, telefonu nebo elektronické konverzace na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.

7.6 „**Změna údajů**“ umožňuje Odesílateli měnit údaje uvedené na Adresním štítku od okamžiku jeho vytvoření až do okamžiku, kdy zásilku obdrží Příjemce. Změnu údajů je možné provést v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele. Služba není dostupná poté, co již převzal Zásilku kurýr k doručení. .

Služba je bezplatná, je-li adresa doručení na Adresu změněna v rámci téže obce, v ostatních případech je služba placena dle Ceníku za doručení Zásilky z místa, kde se Zásilka k okamžiku Změny údajů nachází, do místa, kam má být Zásilka dle Změny údajů doručena. V případě změny osoby Příjemce je nutná rovněž změna kontaktních údajů Příjemce.

7.7. **Vrácení Zásilky** – služba, kterou si může objednat Odesílatel Zásilky změnou dodací adresy Zásilky v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele. Platba je stanovena dle Ceníku jako za nové doručení Zásilky Odesílateli z místa, kde se Zásilka nachází. Služba není dostupná poté, co již převzal Zásilku kurýr k doručení. .

7.8. **Přesměrování Zásilky** – služba, kterou si může Odesílatel nebo Příjemce Zásilky objednat změnou dodací adresy Zásilky v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele. Platba je stanovena dle Ceníku jako za nové doručení Zásilky z místa, kde se Zásilka k okamžiku Změny údajů nachází, do místa, kam má být Zásilka dle Změny údajů doručena. Služba je bezplatná, pokud se dodací adresa při doručení na Adresu změní v rámci jedné obce. V případě změny dodací adresy Zásilky (obec nebo země) je Zákazník povinen uhradit náklady na doručení Zásilky v souladu s Ceníkem z místa, kde se Zásilka nachází v době změny údajů, do místa, kam má být Zásilka doručena, s přihlédnutím ke změně údajů. Služba není dostupná poté, co již převzal Zásilku kurýr k doručení. .

7.9. „**Online platba**“ poskytuje Odesílateli nebo Příjemci možnost zaplatit za poštovní služby, zprostředkovatelské služby za přepravu zboží nebo doplňkové služby v Mobilní aplikaci, na uživatelském účtu Společnosti a na Webových stránkách pomocí technologie „Internet-acquiring“ (přitom smlouvu o poskytování služby převodu peněz prostřednictvím „Internet-acquiring“ (acquiring) uzavírá Provozovatel jakožto podnikatelský subjekt, s partnerskou finanční institucí).

7.10. „**Dobírka**“ poskytuje Příjemci možnost zaplatit za Zásilku její cenu určenou Odesílatelem, a současně i cenu za poštovní službu (včetně případného cla a souvisejících nákladů) při převzetí od oprávněné strany – zástupce Provozovatele, který doručuje tuto Zásilku podle následujících pravidel:

7.10.1. Celkovou cenu lze uhradit v hotovosti nebo prostřednictvím platebního terminálu včetně BLIK, platebních služeb jako Apple Pay nebo Google Pay.

7.10.2. Výše uvedená platba v hotovosti a její převod Odesílateli je platební službou pro převod peněz a je poskytována společností Transfer24, jejímž Agentem je Provozovatel (popřípadě partner Provozovatele).

7.10.3. Transfer24, ani jiný partner Provozovatele, nenese odpovědnost za odeslání ani doručení zásilky. Odpovědnost Transfer24 je omezena pouze na poskytování platební služby pro převod peněz.

7.10.4. Služba pro převod peněz je poskytována na základě Pravidel platební služby Transfer24, která tvoří přílohu č. 1 k těmto Podmínkám.

7.10.5. Odesílatel – Firemní zákazník, od něž Příjemce kupuje doručovanou Zásilku na Dobírku, je povinen přijmout tato Pravidla platební služby Transfer24 a umístit je na vhodná místa, kde se provádějí nákupy, aby Příjemce je mohl přijmout.

7.10.6. V případě poskytování doručení Zásilky na Dobírku od Odesílatele, jenž není Firemním zákazníkem, připadá výše uvedená povinnost dle čl. 7.8.5. na Provozovatele, jenž tato pravidla zveřejňuje jako přílohu svých Poštovních podmínek

7.10.7. Odesláním Zásilky na Dobírku opravňuje Odesílatel Provozovatele k přijetí platby od Příjemce jménem a na náklady Odesílatele. Po odeslání Zásilky nelze autorizaci odvolat.

7.10.8. Zmocnění Odesílatele pro Provozovatele zahrnuje právo Provozovatele udělovat další zmocnění subdodavatelům jednajícím jménem Provozovatele k provádění činností souvisejících s doručením a přijímáním plateb od Příjemce jednajícího přímo pro Odesílatele. Provozovatel plně odpovídá Odesílateli za jednání a opomenutí svých zástupců, včetně subdodavatelů, jakož i za své vlastní jednání a opomenutí a za jednání a opomenutí poskytovatelů platebních služeb, jejichž prostřednictvím přijímá hotovost při doručení a předává ji Odesílateli.

7.10.9. Platba Provozovateli je ekvivalentní platbě přímo Odesílateli a vydání Zásilky Provozovatelem je potvrzením o přijetí platby Odesílatele.

7.10.10. Provozovatel Příjemcem uhrazenou cenu Zásilky poukáže Odesílateli bezhotovostním převodem na účet do 1 týdne ode dne jejího přijetí od Příjemce. . Za den převodu peněžních prostředků se považuje den odepsání peněžních prostředků z bankovního účtu Provozovatele.

7.10.11. Odeslání Dobírky je povoleno pouze v případě, že je v samostatné smlouvě mezi Odesílatelem a Příjemcem výslovně uvedeno, že cena Zásilky, jako i cena za poštovní službu za poštovní službu (včetně případného cla a souvisejících nákladů) bude uhrazena za těmito Podmínkami stanovenými pravidly pro Dobírku a že Příjemce a Odesílatel přijali Pravidla platební služby Transfer24. V opačném případě je Provozovatel oprávněn odmítnout převzetí Zásilky jakožto zásilky na Dobírku. Odesláním Dobírky Odesílatel potvrzuje splnění této podmínky a na požádání Provozovatele poskytne Provozovateli v této souvislosti potřebné informace.

7.10.12. Odpovědnost Provozovatele za peněžní prostředky převzaté od Příjemce začíná okamžikem, kdy Provozovatel převzetí peněžních prostředků potvrdí.

7.10.13. Odesílatel odpovídá Provozovateli v souvislosti s požadavkem Příjemců zásilek na dobírku, kteří platí kartou, o vrácení peněžních prostředků za tzv. postup pro vrácení platby (pokud se žádost o vrácení týká obsahu Zásilky). Odesílatel se v tomto případě zavazuje uhradit veškeré poplatky a výdaje vzniklé Provozovateli v důsledku zrušení transakce emitentem elektronického platebního prostředku v důsledku uznání oprávněnosti reklamace podané Příjemcem Dobírky (storno platby).

7.10.14. Cenu za doručování Dobírky, kterou Příjemce odmítl uhradit, je Provozovateli povinen uhradit Odesílatel. Příjemci nedoručená Zásilka podléhá uložení na centrálním skladu a případnému vrácení za podmínek uvedených v čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

7.11. „**Platba při převzetí**“ poskytuje Příjemci možnost zaplatit cenu poštovní služby (včetně případného cla a souvisejících nákladů) po jejím obdržení od oprávněného zástupce Provozovatele, který Zásilku doručuje za následujících podmínek:

7.11.1. Platbu za doručení Zásilky lze provést prostřednictvím internetového rámce v mobilní aplikaci Provozovatele pomocí platební karty nebo platebních služeb Apple Pay nebo Google Pay, nebo v hotovosti. Odmítne-li Příjemce cenu doručení uhradit, Zásilka mu nebude vydána; cenu za její doručování je Provozovateli povinen uhradit Odesílatel. Příjemci nedoručená Zásilka podléhá uložení na centrálním skladu a případnému vrácení za podmínek uvedených v čl. 4.1.12. těchto Podmínek.

7.12. „Odmítnutí převzetí zásilky“ dává Odesílateli a Příjemci možnost odmítnout převzetí Zásilky. Odmítnutí se považuje za podané, pokud ho Odesílatel a Příjemce zásilky podají písemně na Pobočku, telefonicky nebo elektronicky (včetně účtu společnosti, v mobilní aplikaci). Poté, co Odesílatel i Příjemce odmítnou Zásilku převzít, je Zásilka považována za Zásilku, kterou nelze doručit ani vrátit, a podléhá tedy otevření podle § 8 Zákona o poštovních službách, prodeji podle § 9 Zákona o poštovních službách, popřípadě zničení podle § 10 Zákona o poštovních službách.

8. SEZNAM ZAKÁZANÉHO OBSAHU ZÁSILEK A POVOLENÉ NEBEZPEČNÉ ZBOŽÍ SE ZVLÁŠTNÍMI POŽADAVKY NA BALENÍ. Zásilka nesmí obsahovat:

8.1 Výrobky, které vyžadují zvláštní teplotní podmínky nebo mají trvanlivost do 5 dnů (doba použitelnosti je uvedena na obalu), chlazené nebo mražené výrobky, mléčné výrobky.

8.2 Měny: národní měna (kromě numismatických mincí a sad), cizí měna, cenné papíry.

8.3 Léky a narkotika: léky, které vyžadují zvláštní podmínky skladování a přepravy (včetně peroxidu vodíku), etylalkohol, veterinární a imunobiologické léky. Psychotropní látky a prekursor, jejich analogy a prekursor podléhající zvláštní kontrole v souladu se zákonem.

8.4 Jakýkoli druh zvířete, hmyz, zbytky zvířat, surová kožešina.

8.5 Střelné zbraně a jejich jednotlivé části: střelné zbraně všech druhů, hlavní části střelných zbraní, střelecká technika, pogumované náboje nebo podobné nesmrtící střelivo, chladné zbraně a další předměty speciálně určené k útoku a obraně (nože, bodce, kanystry s paralytickou kapalinou apod.), střelivo, výbušniny, výbušné předměty nebo jiné nebezpečné látky, hořlavé látky.

8.6 Nebezpečné látky: peroxid vodíku, kyseliny, vysokooktanové látky obsahující kyslík (chemické sloučeniny podobné benzínu), jakož i kapaliny a látky v nádobách nebo jiných obalech se štítky (označením) s označením nebezpečnosti 1 až 7 tříd, včetně: hořlavých, výbušných, radioaktivních látek a produktů, jakož i jiných nebezpečných produktů s příslušným označením, "výbušné plyny", "výbušné plyny", "výbušné plyny", hořlavé látky, "jedovaté a infekční látky", "oxidující látky", "radioaktivní látky", "žiravé a žiravé látky", "jiné nebezpečné látky a produkty", jedovaté rostliny, azbest a výrobky z něj (potrubí, břidlice apod.).

8.7 Baterie: všechny použité baterie.

8.8 Lampy a reflektory: zářivky a jiné výrobky obsahující rtuť.

8.9 Láhve/nádoby/hasicí přístroje: láhve, nádoby, hasicí přístroje naplněné kapalinou/plyny (propan, butan, isobutan a jiné hořlavé plyny).

8.10 Peroxid vodíku: ve všech koncentracích a formách balení.

8.11 Kyseliny: v jakékoli koncentraci nebo nádobě, včetně produktů obsahujících jakékoli množství kyseliny, peroxidu vodíku nebo jiných chemických sloučenin s oxidačními činidly (bez ohledu na koncentraci).

8.12 Jakékoli pyrotechnické výrobky.

8.13 Nádoby na kapaliny: nádoby s kapalinami se štítkem/označením, označení třídy nebezpečnosti od 1 do 7, bez výrobního štítku/označení s informacemi o názvu látky, technických vlastnostech a podmínkách skladování, jakož i se stopami odlupování nebo přelepování jiných štítků a symbolů na originálních štítcích/nálepkách, s nepřítomností/nebezpečností spoju s vysokým obsahem oktanových plynů ugovaná lepenka, neprůhledná fólie, páska nebo jiný obalový materiál nebo zabalené (kromě originálního obalu výrobce s informacemi o názvu látky a jejích vlastnostech).

8.14 Jiné položky zakázané platnými zákony nebo předpisy kterékoli ze zemí, ve kterých je Zásilka převáděna, přepravována nebo doručována;

8.15 předměty, které jsou kontaminované a mohou poškodit jiné předměty nebo zdraví lidí nebo zvířat.

8.16. Navzdory výše uvedenému výčtu provádí Provozovatel přepravu nebezpečných věcí (v souladu se Vzorovým nařízením OSN Rev. 22 (2021)[1]) v souladu s podmínkami balení stanovenými pro tento druh zboží v příloze A Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), vyhlášené nařízením Ministerstva zahraničních věcí č. 13 Sbírka 8/2

8.16.1 látky zařazené do tříd nebezpečnosti 8 a 9, s výjimkou kyselin (bez ohledu na koncentraci) a látek obsahujících libovolné množství kyseliny, peroxidu vodíku nebo jiných chemických sloučenin s oxidačními vlastnostmi;

8.16.2 chemikálie zařazené do třídy nebezpečnosti 2 a 3, v nádobách (obalech) schválených výrobcem pro přepravu:

a) barvy: v kovových nádobách o maximálním objemu 10 litrů (množství není omezeno);

b) automobilové oleje (motorové, převodové) bez omezení objemu nádoby.

c) lidský biologický materiál ve formě výtěrů (včetně z dutiny ústní).

8.17 Pokud má Provozovatel důvodné podezření, že Zásilka obsahuje nebo může obsahovat zboží, o kterém je v souladu s platnými právními předpisy povinen upozornit státní orgány, je povinen upozornit příslušné orgány.

8.18 Pokud v důsledku Zásilky s nepřijatelným nebo nevhodně zabaleným obsahem vznikne Provozovateli, jeho zaměstnanci nebo třetí osobě újma v souvislosti s poskytováním Poštovní služby, je Odesílatel povinen tyto ztráty v plné výši nahradit.

9. Reklamáce – OBECNÁ USTANOVENÍ

9.1 Pro účely tohoto oddílu týkajícího se reklamací, jako i oddílu týkající se reklamací uplatňovaných spotřebiteli, platí následující:

9.1.1 „**Poškození**“ – jakákoli změna stavu, tj. změna kvality, rozměrů, struktury, stability, složení nebo předmětů tvořících Zásilku, kterou lze odstranit opravou, nebo změna stavu, kterou nelze odstranit opravou, ale která stále umožňuje použití věci k původnímu účelu. Poškození, není-li výslovně v těchto Podmínkách uvedeno jinak, se rozumí i ztráta nebo úbytek části obsahu Zásilky.

9.1.2 „**Zničení**“ – taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

9.1.3 „**Ztráta**“ – situace, kdy je Odesílateli a Příjemci Provozovatelem oznámeno, že Zásilka nebude doručena Příjemci ani vrácena Odesílateli z důvodu, že došlo k její ztrátě nebo odcizení, nebo kdy není se Zásilkou naloženo žádným ze způsobů předvídaných těmito Podmínkami ani do 6 měsíců ode dne uzavření Smlouvy o poštovních službách.

9.1.4 „**Reklamáce**“ – způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vadné plnění smlouvy o poskytování Služeb a/nebo na náhradu škody ze strany Zákazníka.

Zákazníkem, vůči němuž je Provozovatel odpovědný za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb, a jenž má tedy v případě Poškození, Zničení či Ztráty Zásilky právo na náhradu škody na Zásilce, je do okamžiku doručení Zásilky Příjemci Odesílatel. Po tomto doručení je Zákazníkem, jenž má právo na náhradu škody na Zásilce, Příjemce. V případě Ztráty Zásilky má, s ohledem na nemožnost doručení Příjemci, právo na náhradu škody vždy Odesílatel.

Zákazníkem, jenž je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve vztahu k samotné poštovní službě, je Zákazník, jenž cenu za předmětnou poštovní službu hradil nebo má dle těchto Podmínek hradit.

Jinou případnou škodu je oprávněn uplatnit ten Zákazník, kterému prokazatelně v důsledku porušení povinností Provozovatele vznikla.

Právo na náhradu škody, ani práva z vadného plnění, nemá Zákazník, jenž již taková práva v souvislosti s doručováním konkrétní Zásilky uplatnil vůči některému smluvnímu partnerovi Provozovatele a jeho reklamaci bylo ze strany tohoto partnera prokazatelně plně vyhověno; bylo-li jeho reklamaci vyhověno pouze zčásti, reklamaci je oprávněn uplatnit vůči Provozovateli v rozsahu, v němž mu nebylo vyhověno.

9.1.6 „Vadné plnění“ – poskytnutí Služby Provozovatelem v rozporu se smlouvou a těmito Podmínkami, zejména, nikoliv však výlučně, Poškození, Zničení nebo Ztráta Zásilky, neučinění pokusu o doručení Zásilky Příjemci nebo neoprávněné vrácení Zásilky Odesílateli.

9.2 Za Poškození, Zničení nebo Ztrátu Zásilky odpovídá Provozovatel pouze v rozsahu uvedeném v těchto Podmínkách nebo sjednaném ve Smlouvě o poštovních službách.

V případě Poškození, Zničení nebo Ztráty Zásilky bude náhrada škody vyplacena ve výši nepřesahující Deklarovanou hodnotu Zásilky. V případě, že Zásilka podléhá Garanci vrácení Deklarované hodnoty, bude oprávněnému Zákazníku Deklarovaná hodnota vyplacena v plné výši, v opačném případě pouze v prokázané výši nepřesahující Deklarovanou hodnotu.

Provozovatel nese odpovědnost pouze za skutečnou škodu na Zásilce, nikoliv za ušlý zisk, očekávaný příjem, nemajetkovou újmu či jiné nepřímé škody.

9.3 Pravidla pro podání reklamace

9.3.1 Každá Reklamace musí obsahovat údaje o Zákazníkovi, předmět reklamace, popis, v čem spočívá vadné plnění, v případě Poškození/Zničení/Ztráty popis povahy, rozsahu a výše Poškození /Zničení/Ztráty, a v případě Poškození, Zničení nebo částečné ztráty obsahu Zásilky také fotodokumentaci obsahu Zásilky a přepravního obalu. Za reklamaci se považuje i hlášení o Poškození/Zničení/Ztrátě, pokud obsahuje všechny náležitosti reklamace.

9.3.2 Pokud Reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo musí být doplněna o jiné informace či dokumenty, je Provozovatel oprávněn požádat Zákazníka o její doplnění. Zákazník má na doplnění reklamace 10 Pracovních dnů ode dne doručení žádosti. V období od podání žádosti o doplnění Reklamace do doplnění Reklamace lhůta pro vyřízení Reklamace neběží.

9.3.3 Není-li uplatňována Garance vrácení Deklarované hodnoty, musí být kvantifikace skutečného Poškození/Zničení/Ztráty řádně zdokumentována, zejména věrohodným daňovým dokladem nebo fakturou, na jejímž základě byla věc a/nebo látky představující obsah Zásilky pořízeny; v případě Poškození je nutno doložit i vynaložené nebo očekávané náklady na opravu obsahu Zásilky, podléhá-li Poškození nutnosti opravy. Pokud je vůči Provozovateli uplatněna pohledávka plátce DPH, musí být uplatněna bez DPH.

9.4 Postup podání Reklamace

9.4.1 Reklamaci může Zákazník podat písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na Pobočce. Právo na náhradu škody musí být uplatněno bez zbytečného odkladu po zjištění důvodu reklamace, tj. po zjištění vady, nejpozději však do 3 pracovních dnů od doručení Zásilky Příjemci, popřípadě vrácení Odesílateli.

Poškození nebo Zničení Zásilky musí být v případě doručení Zásilky ve viditelně poškozeném obalu reklamováno bezprostředně po převzetí Zásilky (v případě doručení Zásilky na Pobočku ještě před opuštěním Pobočky, v ostatních případech elektronicky – včetně fotodokumentace obalu a obsahu – bezprostředně po převzetí Zásilky).

V případě nedoručení Zásilky je nutno reklamaci uplatnit do 7 dnů ode dne, kdy mělo dojít k doručení, pokud se na doručení vztahuje konečná lhůta, nebo ode dne, kdy bylo se Zásilkou naloženo jinak než

doručením Příjemci; v případě uplatňování Ztráty do 7 dnů ode dne, kdy uplynulo 6 měsíců od uzavření Smlouvy o poštovních službách.

Opožděně podané reklamace budou zamítnuty. Podání Reklamace prostřednictvím elektronické komunikace je možné na e-mailové adrese Provozovatele: customer_care_cz@novapost.com nebo prostřednictvím Webových stránek.

9.5 Vyřízení Reklamace

9.5.1 Provozovatel potvrdí přijetí Reklamace Zákazníkovi vhodným způsobem.

9.5.2 Zákazník je povinen umožnit Provozovateli zjistit skutečný rozsah Poškození/Zničení Zásilky. Z výše uvedených důvodů je Zákazník povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo nijak manipulováno, a zachovat v maximální možné míře neporušený obal, ve kterém byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka zničena nebo převezena na jiné místo bez souhlasu Provozovatele. V případě poškozených nebo zničených Zásilek, nebo Zásilek, jejichž část obsahu chybí, je Zákazník povinen umožnit nebo zajistit prohlídku Zásilky také zástupcem pojišťovny Provozovatele. Zákazník si je vědom skutečnosti, že v případě nesplnění povinností Zákazníka uvedených v tomto odstavci může hrozit nedostatek důkazů o Poškození/Zničení, což může vést k zamítnutí Reklamace ze strany Provozovatele.

9.5.3 Zákazník je povinen převést na Provozovatele bezplatně vlastnické právo, resp. Zajistit převod vlastnického práva, k Poškozené/Zničené Zásilce v okamžiku, kdy Provozovatel oznámí Zákazníkovi, že uznává svou odpovědnost za Poškození/Zničení a že Poškození/Zničení bude uhrazeno v plné výši Deklarované hodnoty Zásilky.

9.5.4 Provozovatel je povinen vyřídit (tj. informovat Zákazníka o vyřízení Reklamace) každou řádně podanou a úplnou Reklamací do 30 dnů od předložení všech požadovaných dokumentů Zákazníkem na základě doručené Reklamace.

9.5.5 Samotné proplacení řádně podané a Provozovatelem uznané Reklamace se provede do 20 Pracovních dnů ode dne uznání Reklamace Provozovatelem; to neplatí pro Zákazníky, kteří jsou Spotřebiteli. Zákazník není oprávněn započíst právo na náhradu škody proti právu Provozovatele na úhradu za Služby; toto ustanovení se nevztahuje na zákazníky, kteří jsou Spotřebiteli. Vzniklo-li v důsledku vadného plnění právo na Deklarovanou hodnotu, rozumí se proplacením reklamace pouze výplata Deklarované hodnoty, ledaže dojde k úplné Ztrátě nebo Zničení Zásilky; toto ustanovení se nevztahuje na zákazníky, kteří jsou Spotřebiteli. Dojde-li k úplné Ztrátě nebo Zničení Zásilky, má Firemní zákazník, jenž Poštovní službu hradil nebo má dle těchto Podmínek hradit, rovněž právo na vrácení ceny poskytnuté Poštovní služby.

V případě, že se ztracená Zásilka nebo jakákoli jejich část najde kdykoli v průběhu Postupu podávání Reklamace, bude Reklamace Zákazníka považována za zamítnutou v části, v níž se Zásilka našla, v okamžiku, kdy Zákazník získá možnost disponovat Zásilkou nebo její příslušnou částí; Provozovatel o zamítavém vyřízení Reklamace z tohoto důvodu Zákazníka písemně vyrozumí. Pokud Zákazník Zásilku nalezne, je povinen o tom informovat Provozovatele. Pokud byla Provozovatelem před nalezením Zásilky nebo její části uhrazena platba za Ztrátu nebo Poškození, je Zákazník povinen tuto částku Provozovateli vrátit při převzetí nalezené Zásilky nebo její části, a to do 30 dnů od převzetí Zásilky nebo její části Zákazníkem. Toto ustanovení se nevztahuje na Zákazníky, kteří jsou Spotřebiteli.

V případě jiného vadného plnění, než je Ztráta, Zničení nebo Poškození Zásilky (zejména neučinění pokusu o doručení Zásilky Příjemci, neoprávněné vrácení Zásilky Odesílateli, nebo opožděné doručení v případě, kdy se na doručení vztahuje konečná lhůta) má Firemní zákazník, jenž Poštovní službu hradil nebo má dle těchto Podmínek hradit, právo na:

- v případě možnosti nápravy vady poskytnuté Služby právo na její řádné poskytnutí, resp. řádné dokončení;

- v případě nenapravitelné podstatné vady Služby právo na úplnou náhradu ceny poskytnuté Služby;
- v případě nenapravitelné méně podstatné vady Služby přiměřenou slevu z ceny Služby.

9.6 Postup zamítnutí Reklamací

9.6.1 V následujících případech je Provozovatel oprávněn Reklamací zamítnout:

- a) případem se zabýval nebo zabývá soud nebo o předmětu sporu již rozhodl jiný orgán;
- b) Reklamací nebyla podána včas, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak;
- c) nejsou předloženy dokumenty uvedené v těchto Podmínkách k prokázání oprávněnosti Reklamací;
- d) Reklamací neobsahuje všechny náležitosti a Zákazník je na požádání a ve lhůtě stanovené v těchto Podmínkách nedoplnil;
- e) Nebylo zjištěno poskytnutí Služeb v rozporu se smlouvou nebo těmito Podmínkami, nebo za takový rozpor Provozovatel dle těchto Podmínek, smlouvy se Zákazníkem nebo platných právních předpisů neodpovídá.

9.7 Pokud Provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí Reklamací týkající se vady poskytovaných Poštovních služeb, může Zákazník podat námitku Českému telekomunikačnímu úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P.O. BOX. 02, 225 02 Praha 025, <https://www.ctu.cz/>, zahájit řízení o námitce proti vyřízení Reklamací, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení rozhodnutí o Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo podat námitku zaniká. Podání námitky podléhá správnímu poplatku.

9.8. Pravidla pro vyřizování reklamací týkajících se poskytování služby převodu peněz jsou stanovena v Pravidlech platebních služeb Transfer24 sp. z o. o.

10. INFORMACE SPECIFICKÉ PRO REKLAMACE TÝKAJÍCÍ SE PRÁV SPOTŘEBITELŮ

10.1 Spotřebitel má, vedle obecných ustanovení dle čl. 9. těchto Podmínek, která nejsou určena pouze pro Firemní zákazníky, práva uvedená níže v tomto oddíle těchto Podmínek vůči Provozovateli v případě vadného plnění Služeb.

10.2 V případě vady při poskytování Služeb má Spotřebitel vůči Provozovateli práva z vadného plnění, jak je uvedeno níže v této části těchto Podmínek.

10.3 Pokud je vada napravitelná, má Spotřebitel právo vybrat z následujících práv:

10.3.1 zajištění opakovaného poskytnutí Služby;

10.3.2 dokončení řádného poskytnutí Služby;

10.3.3 na přiměřenou slevu na poskytovanou službu;

10.3.4 odstoupení od smlouvy v případě odstranitelné, ale závažné závady, pro kterou by bylo použití některého z výše uvedených práv zjevně neadekvátní.

10.4 Pokud nelze vadu odstranit, má Spotřebitel na výběr z následujících variant:

10.4.1 přiměřenou slevu;

10.4.2 odstoupení od smlouvy.

10.5 Spotřebitel je povinen informovat Provozovatele o volbě práva z vadného plnění při nahlášení vady nebo bez zbytečného odkladu poté. Spotřebitel nemůže bez souhlasu Provozovatele změnit své právo volby. Pokud si Spotřebitel určitou variantu nezvolí, učiní tak Provozovatel.

10.6 Má-li Spotřebitel právo z vadného plnění podle tohoto oddílu těchto Podmínek, má rovněž nárok na náhradu řádně doložených výdajů vynaložených při uplatnění tohoto práva.

Shora uvedená práva náleží Spotřebiteli, jenž Poštovní službu hradil nebo má hradit, i v případě, kdy je tomuto Spotřebiteli v souladu s těmito Podmínkami vracena škoda na Zásilce do výše Deklarované hodnoty, popřípadě celá Deklarovaná hodnota na základě Garance vrácení deklarované hodnoty.

10.7 Pravidla pro podání reklamace Spotřebitele

10.7.1 Pokud Reklamace neobsahuje všechny náležitosti, jak stanoveno v obecných ustanoveních o reklamaci, nebo je třeba ji doplnit o další informace či dokumenty, je Provozovatel oprávněn požádat Spotřebitele o její doplnění. Spotřebitel má na doplnění stížnosti 30 dnů ode dne doručení žádosti. V období od podání žádosti o doplnění reklamace do doplnění reklamace lhůta pro vyřízení reklamace neběží.

10.8 Postup podání Reklamace

10.8.1 Reklamaci může Spotřebitel podat písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na Pobočce.

10.8.2 Podání Reklamace prostřednictvím elektronické komunikace je možné na e-mailové adrese Provozovatele: customer_care_cz@novapost.com nebo prostřednictvím Webových stránek.

10.9 Zpracování reklamace

10.9.1 Provozovatel musí neprodleně informovat Spotřebitele o přijetí reklamace.

10.9.2 Provozovatel je povinen vyřídit (tj. Informovat Zákazníka o vyřízení Reklamace) každou řádně podanou a úplnou reklamaci do 30 dnů od obdržení reklamace, včetně proplacení případných peněžitých nároků Zákazníka vyplývajících z Reklamace. Tím není dotčeno stavění lhůty podle Článku 10.7.1 a 10.9.3. těchto Podmínek. Vzniklo-li v důsledku vadného plnění právo na náhradu Deklarované hodnoty, rozumí se proplacením reklamace platba náhrady Deklarované hodnoty dle těchto Podmínek spolu s přiznaným případným částečným nebo úplným vrácením uhrazené ceny reklamované služby, je-li tentýž Zákazník oprávněn k přijetí obou plateb.

10.9.3 Pokud je k vyřízení reklamace zapotřebí dokumentace od orgánů zapojených do trestního řízení, pojišťovací společnosti nebo jiného orgánu či instituce, lhůta pro vyřízení reklamace nezačne běžet, dokud Provozovatel takovou dokumentaci neobdrží, požádá-li Zákazník o vyčkání s vyřízením reklamace do okamžiku obdržení takové dokumentace. V opačném případě bude o reklamaci rozhodnuto v 30denní lhůtě i bez takové dokumentace.

10.10 Spotřebitel má nárok na náhradu nákladů, které mu prokazatelně vznikly uplatněním práv z vadného plnění do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro uplatnění vad.

10.11 Pokud Provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí Reklamaci týkající se vady poskytovaných Poštovních služeb, může Zákazník podat námitky Českému telekomunikačnímu úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P.O. BOX 02, 225 02 Praha 025, <https://www.ctu.cz/>, zahájit řízení o námitce proti vyřízení Reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení rozhodnutí o Reklamaci nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo podat námitku zaniká. Podání námitky podléhá správnímu poplatku. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. Postup pro otevření zásilky

11.1 Provozovatel je oprávněn otevřít Zásilku v souladu s ustanoveními § 8 Zákona o poštovních službách, pokud:

11.1.1 Zásilku nelze doručit a zároveň ji nelze vrátit, nebo ji nelze vrátit podle Smlouvy o poštovních službách;

11.1.2 existuje důvodné podezření, že obsahuje položku, která je podle těchto Podmínek považována za nebezpečnou, nebo položku, jejíž poštovní přeprava není podle těchto Podmínek povolena;

11.1.3 byla poškozena;

11.1.4 existuje důvodné podezření, že před doručením došlo nebo může dojít k poškození; nebo

11.1.5 je to nezbytné pro splnění povinností Provozovatele podle platných právních předpisů.

11.2 Ustanovení Článku 11.1 se nevztahuje na Zásilku, jejíž vnější uspořádání jasně stanoví, že je nedotknutelná podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky.

11.3 Je-li to možné a s ohledem na okolnosti vhodné, Provozovatel k otevření Zásilky přizve Odesílatele. Není-li Odesílatel otevření Zásilky přítomen, otevření musí být přítomny dvě fyzické osoby, které tím Provozovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné fyzické osoby pověřené Provozovatelem, otevřít zásilku lze jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba. Hrozí-li zvláště závažné nebezpečí z prodlení, může Zásilku otevřít i jedna osoba, přičemž tato je povinna bezodkladně přivolat další osobu jako svědka, jakmile to bude možné.

O otevření Zásilky se pořídí písemný záznam; pokud byl otevření zásilky přítomen Odesílatel, Provozovatel mu na požádání vydá kopii záznamu. Kopii záznamu vydá Provozovatel příjemci při dodání zásilky, případně odesílateli při jejím vrácení.

Toto ustanovení se nevztahuje na opravu obalu poštovní zásilky, při níž je alespoň částečně zachován původní obal a nedochází k otevření původního obalu.

11.4 Provozovatel je povinen informovat Příjemce o otevření Zásilky při doručení nebo Odesílatele při vrácení Zásilky.

11.5 Obsah Zásilky může být při otevření kontrolován pouze v rozsahu nezbytném k zajištění účelu otevření Zásilky.

11.6 Při otevírání musí být zajištěna ochrana informací chráněných podle platných zákonů nebo jiných právních předpisů, zejména poštovní tajemství a listovní tajemství. S obsahem jakýchkoliv listin nacházejících se v Zásilkách není oprávněn se seznamovat ani Provozovatel.

12. Postup při prodeji nebo likvidaci zásilky

12.1 Provozovatel je oprávněn, v souladu s ustanoveními § 9 Zákona o poštovních službách, prodat Zásilku nebo její část po uplynutí 1 roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, resp. v případě jejího uložení do centrálního skladu do 1 roku ode dne jejího převzetí do centrálního skladu, pokud:

12.1.1 Zásilku nelze doručit a zároveň ji nelze vrátit nebo nebude vrácena; nebo

12.1.2 existuje důvodné podezření, že se obsah Zásilky před doručením zhorší.

12.2 Provozovatel může prodat Zásilku nebo její část až po otevření Zásilky v souladu s těmito Podmínkami.

12.3 Při prodeji Zásilky nebo její části bere Provozovatel v úvahu, zda je prodej přiměřeně výhodný pro Odesílatele.

12.4 Pokud je to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na skladování, nákladů na prodej a nezaplacené části ceny („Čistý výnos“) předá Provozovatel Odesílateli. Pokud Čistý výnos nebyl dodán, má Odesílatel právo požádat o jeho vydání do jednoho roku od prodeje Zásilky nebo její části. Po uplynutí této lhůty nárok na uvolnění Čistého výnosu zaniká a Čistý výnos propadá ve prospěch Provozovatele.

12.5 Provozovatel zejména neprodá Zásilku, pokud jsou náklady na prodej Zásilky neúměrné výnosům z prodeje.

12.6 Provozovatel je oprávněn v souladu s ustanoveními § 10 Zákona o poštovních službách likvidovat Zásilku nebo její část po uplynutí jednoho roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, resp. v případě jejího uložení do centrálního skladu do 1 roku ode dne jejího převzetí do centrálního skladu, pokud se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil.

12.7 Provozovatel je oprávněn likvidovat Zásilku nebo její část před uplynutím sjednané doby, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany lidského zdraví.

12.8 Není-li Zásilka prodána a nemůže být dodána a zároveň nemůže být vrácena nebo nemá být vrácena podle Smlouvy o poštovních službách, Provozovatel ji po uplynutí 1 roku od jejího převzetí Provozovatelem zničí.

12.9 Prodeji nebo likvidaci zásilky nebo její části musí být přítomny dvě fyzické osoby, které tím Provozovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné fyzické osoby pověřené Provozovatelem, prodej nebo likvidaci lze uskutečnit jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba.

O prodeji nebo likvidaci zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla prodána nebo zlikvidována pouze část zásilky, kopii záznamu vydá Provozovatel příjemci při dodání poštovní zásilky, případně odesílateli při jejím vrácení.

12.10 Ustanovení tohoto oddílu Podmínek se nevztahuje na Zásilku, jejíž vnější uspořádání jasně stanoví, že je nedotknutelná podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky. Obsah Zásilky, na kterou se vztahuje listovní tajemství, nelze prodat.

12.11 Provozovatel má právo na žádost Odesílatele nebo Příjemce na základě obdrženého potvrzení (v aplikaci, prostřednictvím SMS, e-mailu apod.) prodat nebo zlikvidovat nedoručenou Zásilku nebo její část před uplynutím 1 roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, a to postupem a v souladu s požadavky právních předpisů ČR.

12.12. Za Zásilku, kterou nelze doručit a nelze vrátit, se považuje i Zásilka, jejíž převzetí Odesílatel i Příjemce odmítli, o čemž Provozovatel pořídil záznam (záznam hovoru, e-mail nebo jiný písemný souhlas Odesílatele a Příjemce), jako i Zásilka uložena v centrálním skladu Provozovatele, o jejíž doručení Příjemci (je-li to možné dle těchto Podmínek) ani o její vrácení Odesílateli ve smyslu čl. 4.1.12. těchto Podmínek nebylo do jednoho roku ode dne jejího uložení do centrálního skladu požádáno.

13. ODPOVĚDNOST Provozovatele. Odškodnění. Nesprávné poskytování nebo neposkytování poštovních služeb

13.1 Pravidla odpovědnosti Provozovatele za vadné poskytnutí služby nebo jiné porušení smlouvy se Zákazníkem se řídí Občanským zákoníkem, Zákonem o poštovních službách a těmito Podmínkami. Práva Zákazníků z vadného plnění jsou upravena v těchto podmínkách výše v části upravující reklamace poskytovaných Služeb.

13.2 Provozovatel, který uzavřel s Odesílatelem smlouvu o poskytování Poštovních služeb, neodpovídá za nesplnění nebo vadné plnění Poštovních služeb, pokud k tomuto nesplnění nebo nesprávnému plnění došlo v důsledku:

13.2.1 vyšší moci;

13.2.2 z důvodů na straně Odesílatele nebo Příjemce, které nebyly způsobeny zaviněním Provozovatele;

13.2.3 porušení Zákona o poštovních službách, těchto Podmínek nebo platných zákonů či jiných předpisů ze strany Odesílatele nebo Příjemce;

13.2.4 povahou zasílaného zboží.

13.3 Odpovědnost Provozovatele za škodu způsobenou nesplněním nebo vadným plněním Poštovních služeb není omezena a vztahují se na ni obecné právními předpisy stanovené zásady odpovědnosti za škodu v případě takového nesplnění nebo vadného plnění, které:

13.3.1 je důsledkem úmyslného jednání zaměstnance Provozovatele nebo osoby oprávněné za Provozovatele jednat nebo jiné osoby, které Provozovatel použil. ;

.

13.4. Oznámení o vzniku škody v důsledku vadného plnění nebo neplnění Poštovních služeb ze strany Provozovatele se podává písemně, e-mailem na adresu customer_care_cz@novapost.com nebo prostřednictvím Webové stránky, případně osobně do protokolu v sídle Provozovatele nebo na Pobočce.

13.5. Provozovatel posoudí oznámení o o vzniku škody v důsledku vadného plnění nebo neplnění Poštovních služeb za podmínek stanovených pro postup podávání Reklamací.

13.6. Za škodu způsobenou nesplněním nebo vadným plněním Poštovních služeb náleží Zákazníkovi:

13.6.1 práva z vadného plnění dle platných právních předpisů a těchto Podmínek výše;

13.6.2 náhrada Deklarované hodnoty dle těchto Podmínek, došlo-li k Poškození, Zničení nebo Ztrátě Zásilky; náhrada jiné škody, je-li prokázán její vznik v důsledku nesplnění nebo vadného plnění Poštovních služeb, za které odpovídá Provozovatel.

13.7. Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě vnitrostátní přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 100 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno, nebo s Firemním zákazníkem ve Smlouvě o poštovních službách výslovně sjednáno, jinak.

13.8. Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě přeshraniční přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 100 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno, nebo s Firemním zákazníkem ve Smlouvě o poštovních službách výslovně sjednáno, jinak.

13.9. Odpovědnost Provozovatele za případnou škodu je dále striktně omezena na skutečnou přímou škodu způsobenou Zákazníkovi, s výhradou omezení uvedených v těchto Podmínkách. Odpovědnost Provozovatele za nemajetkovou újmu a jiné druhy následných škod (např. ušlý zisk, ztráta obchodní příležitosti, ztráta dobrého jména, práva třetích osob, smluvní pokuty, penále, náklady spojené s podáním stížnosti nebo jiné následné škody) je vyloučena, a to i v případě, že byl Provozovatel o riziku takové škody předem informován.

14. Vyšší moc

14.1 Žádná ze stran nenese odpovědnost za škody, vadné plnění nebo porušení Smlouvy o poštovních službách nebo za prodlení s plněním závazků z ní vyplývajících, pokud tyto okolnosti byly způsobeny vyšší mocí. Pokud je zpoždění v plnění závazků podle této smlouvy jednou ze stran způsobeno vyšší mocí, pozastavuje se termín plnění závazku na dobu odpovídající trvání okolností vyšší moci a dotčené strany musí pokračovat v plnění, jakmile překážka způsobená vyšší mocí pomine. Takto postižená strana vynaloží veškeré obchodní úsilí, aby co nejdříve informovala druhou stranu a uvedla rozsah a povahu vyšší moci, jakmile to bude možné.

14.2 Obě strany vyvinou přiměřené úsilí, aby zmírnily důsledky vyšší moci na plnění svých závazků. Pokud je Provozovatel z důvodu vyšší moci schopen splnit svůj závazek pouze za cenu zvýšených dodatečných nákladů, nese tyto přiměřené a dohodnuté náklady Zákazník.

14.3 Vyšší mocí se rozumí jakákoli událost nebo nepředvídatelná okolnost mimo přiměřenou kontrolu stran, které nelze přes veškeré úsilí zabránit nebo předejít a která nebyla způsobena chybami nebo opomenutím takto dotčených stran. Mezi ně patří zejména, nikoliv však výlučně, opatření v souladu s rozhodnutím jakékoli vlády nebo jiného orgánu, válka nebo národní nouze, nepokoje, občanské

nepokoje, terorismus, pirátství, požáry, výbuchy, záplavy, počítačové viry, kybernetické útoky, nepříznivé počasí, epidemie, pandemie, výluky, stávky a jiné spory (bez ohledu na to, zda se týkají zaměstnanců strany nebo jejich subdodavatelů).

14.4 Pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 14.3 těchto Podmínek může být na celém území nebo jeho části, kde Provozovatel poskytuje Poštovní služby. Provozovatel umístí na Webových stránkách informace o pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb.

14.5 Provozovatel může prodloužit dobu trvání pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 14.3 těchto Podmínek až na 10 Pracovních dnů po skončení okolností, které způsobily jeho zavedení, jak je oznámeno na Webových stránkách.

15. Ochrana osobních údajů a poštovního tajemství

15.1 V souvislosti s plněním Smlouvy o poštovních službách a poskytováním poštovních služeb předává Odesílatel Provozovateli osobní údaje Odesílatele a třetích osob, zejména Příjemce, např.: jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu („**Osobní údaje**“).

15.2 Odesílatel prohlašuje, že osobní Údaje byly získány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a že Odesílatel poskytl třetí straně veškeré informace podle GDPR a splnil všechny povinnosti podle GDPR tak, aby Osobní údaje mohly být předány Provozovateli a aby Provozovatel mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poštovních službách. Pokud se prohlášení Odesílatele uvedené v předchozí větě ukáže jako nepravdivé nebo zavádějící, zavazuje se Odesílatel nahradit Provozovateli veškerou škodu, která mu tím vznikne.

15.3 Provozovatel je oprávněn zpracovávat a bude zpracovávat Osobní údaje v pozici správce za účelem přepravy a sledování Zásilek, zákaznické podpory, plnění svých zákonných povinností, statistik a přehledů, vnitřní kontroly a evidence a ochrany svých právních nároků. V případě Zákazníků, kteří s Provozovatelem uzavřeli smluvní vztah, je Provozovatel oprávněn zpracovávat jejich Osobní údaje i k zasílání obchodních sdělení samotného Provozovatele elektronickou formou ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., ledaže Zákazník takové zasílání odmítne.

15.4 V souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy o poštovních službách je Provozovatel oprávněn předat nebo jinak zpřístupnit Osobní údaje smluvním partnerům Provozovatele, kteří pro Provozovatele zajišťují zejména přepravu, svoz, manipulaci, dodání nebo uložení Zásilek za účelem doručení ve smyslu a v souladu se zásadami zpracování osobních údajů dle článku 18.6 těchto Podmínek.

15.5 Je-li Zásilka doručována do země, která není členským státem Evropské unie, mohou být osobní údaje Odesílatelů a Příjemců, resp. fyzických osob za ně jednajících, předány smluvním partnerům usazeným mimo území Evropské unie, a to jakožto zpracovatelům za účelem splnění Smlouvy o poštovních službách. V případě zemí, u nichž neexistuje rozhodnutí Evropské komise o zajištění odpovídající úrovně ochrany osobních údajů, je předávání osobních údajů realizováno za splnění podmínek uvedených v čl. 46 GDPR, když vhodné záruky pro účely předání osobních údajů jsou poskytnuty na základě smluvního vztahu s takovým partnerem prostřednictvím standardních doložek o ochraně osobních údajů přijatých Evropskou komisí dle Prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2021/914 ze dne 4. června 2021 o standardních smluvních doložkách pro předávání osobních údajů do třetích zemí podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

15.6 V závislosti na sjednaném způsobu Poštovní služby se Provozovatel zavazuje Odesílateli umožnit použití zabezpečeného rozhraní pro předávání Osobních údajů Provozovateli. Odesílatel odpovídá za zabezpečení Osobních údajů při jejich předávání Provozovateli jiným způsobem než pomocí zabezpečeného rozhraní. Provozovatel používá vhodná technická a organizační opatření k ochraně

Osobních údajů před náhodným nebo nedovoleným zničením nebo náhodnou ztrátou, změnou, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem.

15.7 Další informace a zásady zpracování osobních údajů jsou k dispozici na Webových stránkách.

15.8 Veškeré Osobní údaje poskytnuté Provozovateli na základě těchto Podmínek jsou chráněny jako poštovní tajemství ve smyslu § 16 Zákona o poštovních službách a podléhají povinnosti mlčenlivosti Provozovatele. Provozovatel může tyto Osobní údaje poskytnout pouze za podmínek stanovených platným zákonem nebo jiným předpisem osobám oprávněným podle § 16 Zákona o poštovních službách a subjektům a orgánům oprávněným k přístupu k těmto údajům podle platných zákonů nebo jiných předpisů. V souladu s § 16 Zákona o poštovních službách může Provozovatel zpřístupnit osobní údaje, které mu byly poskytnuty podle těchto Podmínek, třetím osobám, které se podílejí na poskytování Služeb Provozovatele, tj. zejména na odeslání, vyzvednutí, manipulaci, dodání nebo uložení Zásilk.

Tyto osoby mohou zpracovávat tyto Osobní údaje výhradně na základě pokynu Provozovatele, pokud nejsou povinny zpracovávat osobní údaje podle platného zákona nebo jiného předpisu. Provozovatel přijme opatření k zajištění dodržování tohoto požadavku a zajistí, aby osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje byly vázány mlčenlivostí, pokud se na ně nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti.

16. Doplnující a závěrečná ustanovení

16.1 Aktuální znění těchto Podmínek je k dispozici na Webových stránkách a na Pobočkách.

16.2 Provozovatel oznámí změny těchto Podmínek včetně Ceníku na Webových stránkách nejméně 30 dnů přede dnem nabytí platnosti. Tyto informace budou k dispozici také na kterékoli Pobočce.

16.3 Pokud Zákazník do 10 dnů před nabytím platnosti změny těchto Podmínek nevyjádří výslovný písemný nesouhlas se změnou, stává se nové znění těchto Podmínek závazným pro všechny smluvní vztahy mezi Provozovatelem a Zákazníkem v rozsahu těchto Podmínek.

16.4 V rozsahu neupraveném těmito Podmínkami se použijí ustanovení platných právních předpisů, zejména Zákona o poštovních službách, jeho prováděcích předpisů a Občanského zákoníku.

16.5 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se řídí právem České republiky.

16.6 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poštovních službách, kterou Provozovatel uzavře.

16.7 Pokud je některé ustanovení těchto Podmínek nebo jeho část z jakéhokoli důvodu považováno za neplatné, považuje se pro daný účel za vypuštěné. Tím není dotčena platnost ostatních částí těchto Podmínek.

16.8 Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek ukáže jako zastaralé nebo v rozporu s platnými právními předpisy, zůstávají ostatní ustanovení těchto Podmínek v platnosti.

16.9 Nepřipouští-li konkrétní ustanovení těchto Podmínek možnost odchylné dohody stran výslovně, od těchto Podmínek není možné se dohodou stran odchýlit.

16.10 Toto vydání Pravidel a podmínek vstupuje v platnost dne **05.03.2026**.