

**Všeobecné obchodní podmínky pro firemní zákazníky
NOVA GLOBAL CZ s.r.o.**

(Datum: 1.06.2026)
(Podmínky)

Obecná ustanovení

1.1.

Tyto Podmínky upravují poskytování Poštovních služeb společností NOVA GLOBAL CZ s.r.o., se sídlem Na Porici 1047/26, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, identifikační číslo: 18006779, daňové identifikační číslo: CZ18006779, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 379993 (dále jen „Společnost“ nebo „Provozovatel“), svým zákazníkům (jak jsou definováni níže). Tyto Podmínky představují podmínky pro poskytování Poštovních služeb ve smyslu § 6 Zákona č. 29/2000 Sb., o Poštovních službách.

1.2

Pojmy psané velkými písmeny použité v těchto Podmínkách mají význam, který jim je přiřazen níže v tomto odstavci 1.2:

1.2.1

Adresou se rozumí místo doručení nebo odeslání Zásilky, jak je uvedeno Odesílatelem;

Adresní štítek (štítek) znamená nálepkou přilepenou na balíku, kterou vygeneroval zástupce Provozovatele nebo zákazník prostřednictvím Mobilní aplikace nebo Webových stránek Provozovatele. Obsahuje údaje týkající se Balíku, včetně:

- Místa odeslání a doručení
- Číslo balíku
- Kontaktních údajů Příjemce a Odesílatele
- Místa doručení
- Vybraných doplňkových služeb.

1.2.2

Ceníkem se rozumí aktuální ceník služeb Provozovatele. Ceník tvoří přílohu těchto Podmínek a je k dispozici na Webových stránkách <https://novapost.com/cs-cz/for-business/shipping-cost>

1.2.3

Doplňkovými Službami se rozumí doplňkové služby uvedené v článcích 6 a 7 těchto Podmínek.

1.2.4

Zákazníkem se rozumí Firemní zákazník, který s Provozovatelem uzavře smlouvu o poskytování Poštovních služeb. Za zákazníka se obecně považuje Odesílatel Zásilky; pokud však vztah mezi Provozovatelem a Příjemcem Zásilky upravují tyto Podmínky nebo Smlouva o poskytování Poštovních služeb, považuje se za Zákazníka i Příjemce.

1.2.5

Obchodním zákazníkem se rozumí zákazník Provozovatele, který Služby využívá v souvislosti se svou podnikatelskou činností a který s Provozovatelem uzavřel smluvní vztah.

1.2.6

Přepravní listem se rozumí formulář pro zadávání údajů, který vyplňuje zástupce Provozovatele nebo Odesílatel na Webových stránkách/v Mobilní aplikaci Provozovatele v okamžiku, kdy Odesílatel objednává Poštovní službu poskytovanou Provozovatelem.

Přepravní list musí obsahovat informace o Odesílateli podle bodu 1.2.9 níže, informace o Příjemci podle bodu 1.2.14 níže, jakož i následující informace o zásilce:

- Deklarovaná hodnota;
- Popis obsahu Zásilky u mezinárodních zásilek do zemí mimo EU (musí být uvedeny všechny položky tvořící obsah Zásilky);
- Hmotnost a rozměry Zásilky;
- Platitel služby a způsob platby;
- Pokud Zásilka podléhá celnímu odbavení – informace o tom, zda cla uhradí Odesílatel při odeslání nebo Příjemce při doručení (Incoterms DAP nebo DDP).

1.2.7

Mobilní aplikací se rozumí software Provozovatele, který umožňuje rychlý přístup k informacím o zásilkách a sledování doručení na chytrých telefonech s operačními systémy Android a iOS. Mobilní aplikace umožňují zákazníkovi pohodlně vytvářet adresní štítky, vyhledávat nejbližší Pobočky, počítat cenu služeb, sledovat polohu Zásilky, využívat schránky na Zásilky nebo zavolat kurýra, stejně jako využívat další funkce, které Mobilní aplikace v současné době nabízí. Používání Mobilní aplikace se řídí podmínkami použití, které jsou k dispozici na následujících odkazech:

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

Nadrozměrnou zásilkou se rozumí zásilka, jejíž skutečná nebo objemová hmotnost přesahuje 30 kg, kterou Odesílatel předá Provozovateli k doručení Příjemci v souladu s těmito Podmínkami a Zákonem o Poštovních Službách;

1.2.9

Odesílatelem se rozumí osoba, která uzavřela smlouvu o poskytování Poštovních služeb s Provozovatelem a je v Přepřavním listu uvedena jako Odesílatel; tento Přepřavní list musí obsahovat následující povinné údaje:

příjmení a jméno Odesílatele;

název společnosti a daňové identifikační číslo (u právnických osob);

telefonní číslo a e-mail;

místo odeslání, včetně názvu země, obce a odesílací adresy.

1.2.10

Pobočkou se rozumí prostory Provozovatele, kde lze Zásilky odesílat a přijímat, jsou registrovány jako zařízení Provozovatele a na Webových stránkách označeny jako Pobočka. Na Pobočce mohou zákazníci:

Objednat Poštovní Služby;

Odesílat a přijímat Zásilky;

Platit za Služby;

Využívat Služby balení Zásilek;

Zakoupit balicí materiály;

Podávat písemné stížnosti, reklamace a podněty;

seznámit se s Podmínkami Poštovních služeb;

objednat a zaplatit za určité Doplňkové Služby;

prohlédnout si Ceník.

1.2.11

Poštovními službami se rozumí Poštovní služby ve smyslu Zákonu o Poštovních Službách.

1.2.12

Pracovními dny se rozumí pracovní doba a dny stanovené pro každou Pobočku, Výdejní schránku a výdejní místo PUDO, které jsou uvedeny na Webových stránkách Provozovatele na adrese

<https://novapost.com/uk-cz/departments?city=142473> pro každou jednotlivou jednotku.

1.2.13

Provozovatelem se rozumí společnost; v závislosti na kontextu se Provozovatelem rozumí také oprávněná osoba jednající jménem Provozovatele.

1.2.14

Příjemcem se rozumí fyzická nebo právnická osoba uvedená jako Příjemce v Přepřavním listu, který musí obsahovat následující povinné údaje:

příjmení a jméno Odesílatele;

název společnosti a daňové identifikační číslo (u právnických osob);

telefonní číslo a e-mail;

místo doručení, včetně názvu země, obce a doručovací adresy.

1.2.16

Službami se rozumí Poštovní Služby a/nebo Doplňkové Služby.

1.2.17

Smlouvou o Poštovních Službách se rozumí Smlouva mezi Odesílatelem a Provozovatelem, na jejímž základě Provozovatel poskytuje Odesílateli Poštovní Služby.

1.2.18

Webovými stránkami se rozumí oficiální Webové stránky Provozovatele na adrese novapost.com/en-cz. Pokud tyto Podmínky obsahují odkazy na Webové stránky, rozumí se jimi také Mobilní aplikace, a to za předpokladu, že Mobilní aplikace disponuje stejnými funkcemi, na které se tyto Podmínky vztahují.

1.2.19

Zákon o Poštovních Službách znamená Zákon č. 29/2000 Sb., o Poštovních Službách a o změnách některých zákonů (**Zákon o Poštovních Službách**), ve znění pozdějších předpisů.

1.2.20

Zásilkou se rozumí předmět, který Odesílatel předal Provozovateli k doručení Příjemci v souladu s těmito Podmínkami a Zákonem o Poštovních Službách. Pro účely těchto Podmínek zahrnuje pojem „Zásilka“ jak balíky, tak dokumenty uvedené v bodě 2.1 níže, a dále, není-li v příslušném ustanovení těchto Podmínek uvedeno jinak, i Nadrozměrnou zásilku.

1.2.21

Zástupcem se rozumí společnost jednající jménem a ve prospěch Národní Platební Instituce Transfer24 Sp. z o.o. (v oblasti poskytování platebních služeb).

1.2.22

Převodem peněz se rozumí platební služba spočívající v přijetí peněžních prostředků oprávněnou osobou a jejich převodu Příjemci určenému plátcem.

1.2.23

TRANSFER24 SPÓLKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ je společnost se sídlem v Kielcích v Polsku, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem v Kielcích, 10. obchodním oddělením Národního soudního rejstříku, pod číslem KRS 0000311111, se základním kapitálem ve výši 240, 000 PLN, NIP 6572777, působící jako vnitrostátní platební instituce s licencí č. IP5/2013.

1.2.24

Partnerským výdejním a příjmacím místem (dále jen „PUDO“) se rozumí místo pro příjem a odesílání zásilek provozované třetími stranami na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.

PUDO může poskytovat následující služby:

příjem Zásilky od Odesílatele;

vydání Zásilky Příjemci;

přístup k poštovním podmínkám, včetně Ceníku;

Doplňkové služby, pokud se na nich Provozovatel a PUDO dohodli (například přijetí Zásilky s Platbou na Dobírku nebo Platbou při Doručení), nebo 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 přijímat stížnosti nebo dotazy Zákazníků týkající se Provozovatele.

1.2.25

Deklarovanou hodnotou Zásilky se rozumí hodnota Obsahu zásilky, kterou při zadání Zásilky uvedl Zdesílatel. **Záruka náhrady Deklarované hodnoty** znamená, že Zákazníkovi, který má nárok na náhradu škody za Zásilku, bude v případě ztráty, zničení nebo poškození Zásilky proplacena plná částka Deklarované hodnoty Zásilky v souladu s podmínkami stanovenými v těchto Podmínkách. Záruka vrácení Deklarované hodnoty může být zahrnuta v ceně Zásilky nebo může podléhat poplatku vypočítanému jako procento z Deklarované hodnoty, jehož výše je uvedena v Ceníku Provozovatele. Pokud Ceník uvádí poplatek založený na Deklarované hodnotě, vztahuje se Záruka vrácení Deklarované hodnoty pouze na ty Zásilky, za které byl tento poplatek zaplacen.

1.2.26

Kontaktním centrem se rozumí servisní oddělení Provozovatele odpovědné 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, stejně jako v této sekci:

support_cz@novapost.com (e-mail, dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu)

+420 225 500 609 (telefonní číslo a pracovní doba jsou uvedeny na Webových stránkách)

1.3

Předáním Zásilky Provozovateli (včetně případů za podmínek stanovených v těchto Podmínkách, tj. v případě mezinárodní přepravy do zemí mimo EU předáním otevřené Zásilky, která se považuje za Zásilku až po jejím zapečetění Provozovatelem) zákazník potvrzuje, že si tyto Podmínky přečetl a souhlasí s nimi.

1.4

Aktuální znění těchto Podmínek je k dispozici na Webových stránkách a ve všech Pobočkách, včetně partnerských výdejních a odevzdávacích míst.

2

Katalog Poštovních služeb

2.1

Provozovatel je povinen poskytovat pouze ty Poštovní Služby, které jsou uvedeny v bodě 2.1 těchto Podmínek. Provozovatel poskytuje následující Poštovní Služby:

2.1.1

Doručení/odeslání dokumentů

- a) Hmotnost: Maximální přípustná hmotnost – 1 kg;
- b) Rozměry: Délka – až 32 cm, šířka – až 23 cm, výška – až 2 cm;
- c) Balení: Obal nebo kartonová obálka musí splňovat požadavky stanovené v těchto Podmínkách;
- d) Odpovědnost Provozovatele za škodu způsobenou na zásilce je striktně omezena na maximální částku stanovenou v Ceníku nebo ve Smlouvě.

2.1.2

Doručení/odeslání Zásilky

- a) Hmotnost: Maximální přípustná hmotnost – 30 kg;
- b) Rozměry: Nejdelší strana nesmí přesáhnout 120 cm a součet všech stran nesmí přesáhnout 152 cm;
- c) Balení: Musí mít čtvercový tvar; balení musí splňovat požadavky stanovené v těchto Podmínkách;
- d) Odpovědnost Provozovatele za škodu způsobenou na zásilce je striktně omezena na maximální částku stanovenou v Ceníku nebo ve smlouvě.

2.1.3

Doručení/odeslání Nadrozměrné zásilky na Pobočku

- a) Hmotnost: Maximální přípustná hmotnost – 1000 kg;
- b) Rozměry: Nejdelší strana nesmí přesáhnout 250 cm a součet všech stran nesmí přesáhnout 350 cm;
- c) Balení: Musí mít čtvercový tvar; balení musí splňovat požadavky stanovené v těchto Podmínkách a v případě potřeby také další požadavky stanovené Provozovatelem na základě povahy Nadrozměrné zásilky;
- d) Odpovědnost Provozovatele za škodu způsobenou na zásilce je striktně omezena na maximální částku stanovenou v Ceníku nebo ve Smlouvě.

Doručení na základě „Pobočka – Pobočka“ je jedinou dostupnou možností pro doručení Nadrozměrných zásilek, pokud se Provozovatel a Odesílatel/Příjemce nedohodli jinak. Nadrozměrné zásilky jsou přijímány k přepravě pouze po předchozí domluvě s Provozovatelem s ohledem na jeho možnosti; cena za jejich doručení se stanoví v souladu s Ceníkem.

2.2

Provozovatel poskytuje Poštovní Služby pouze ve variantách uvedených v tomto bodě 2.2. těchto 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 v místě bydliště Příjemce.

2.2.3

Adresa – Výdejní schránka: Převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení do Výdejní schránky vybrané Příjemcem.
2.2.4 Adresa – PUDO: Převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení do PUDO místa vybraného Příjemcem.
2.2.5 Pobočka – Pobočka: Převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce v místě Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce v místě Příjemce.
2.2.6 Pobočka – adresa: Převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce v místě Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.
2.2.7 Pobočka – Výdejní schránka: Převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce v místě bydliště Odesílatele a její doručení do Výdejní schránky vybrané Příjemcem.
2.2.8 Pobočka – PUDO: Převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce v místě Odesílatele a její doručení do PUDO místa zvoleného Příjemcem.
2.2.9 PUDO – Adresa: Převzetí Zásilky v místě PUDO vybraném Odesílatelem a její doručení na adresu Příjemce.
2.2.10 PUDO – Pobočka: Převzetí Zásilky v místě PUDO zvoleném Odesílatelem a její doručení Příjemci na Pobočce v místě bydliště Příjemce.
2.2.11 PUDO – Výdejní schránka: Převzetí Zásilky v místě PUDO zvoleném Odesílatelem a její doručení do Výdejní schránky zvolené Příjemcem.
2.2.12 PUDO – PUDO: Převzetí Zásilky v místě PUDO zvoleném Odesílatelem a její doručení do místa PUDO zvoleného Příjemcem.
2.2.13 Výdejní schránka – adresa: Převzetí Zásilky od Odesílatele z Výdejní schránky zvolené Odesílatelem a její doručení na adresu Příjemce.
2.2.14 Výdejní schránka – Výdejní schránka: Převzetí Zásilky od Odesílatele z jím zvolené Výdejní schránky a její doručení do jím zvolené Výdejní schránky.
2.2.15 Výdejní schránka – Pobočka: Převzetí Zásilky od Odesílatele z jím zvolené Výdejní schránky a její doručení Příjemci na Pobočku v jeho městě.
2.2.16 Výdejní schránka – PUDO: Převzetí Zásilky od Odesílatele z jím zvolené Výdejní schránky a její doručení do Příjemcem zvoleného PUDO.
3 Všeobecné podmínky Poštovních Služeb
3.1 Provozovatel poskytuje Poštovní Služby za podmínek uvedených na Webových stránkách Poštovních služeb.
3.2 Provozovatel poskytuje Poštovní Služby na území České republiky i v zahraničí (prostřednictvím smluvních partnerů), konkrétně v zemích uvedených na Webových stránkách. Tyto Podmínky se vztahují na odesílání zásilek z České republiky k doručení v tuzemsku i do zahraničí.
3.3

Smlouva o Poštovních Službách vzniká výlučně přijetím Zásilky k přepravě ze strany Provozovatele, a to osobně a za přítomnosti oprávněného zástupce Provozovatele. Podmínky pro přijetí Zásilky jsou následující:

Přepravní list Zásilky, řádně vyplněný Odesílatelem nebo doplněný oprávněným zástupcem Provozovatele na Pobočce nebo na Webových stránkách;

vygenerovaná adresní etiketa nalepená na vnější straně obalu Zásilky nebo číslo Zásilky jasně vyznačené na vnějším obalu Zásilky (perem nebo fixem);

obsah Zásilky byl ověřen oprávněným zástupcem Provozovatele (v případě mezinárodní přepravy do zemí mimo EU);

Zásilka je řádně zabalena v souladu s požadavky těchto Podmínek;

Obal byl zalepen oprávněným zástupcem Provozovatele nebo Odesílatelem v přítomnosti oprávněného zástupce Provozovatele (pouze v případě mezinárodní přepravy do zemí mimo EU).

Pro účely tohoto ustanovení se oprávněným zástupcem Provozovatele rozumí také zaměstnanec smluvního partnera jednajícího 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; postup, který je třeba dodržet v situacích, kdy Smlouva o Poštovních Službách nebyla uzavřena, je uveden níže v těchto Podmínkách.

3.4

V souladu se Zákonem o Poštovních Službách není Provozovatel povinen uzavřít se zákazníkem smlouvu o Poštovních Službách, pokud se jeho podmínky odchyľují od těchto Podmínek nebo se je snaží změnit.

3.5

Převzetí a doručení zásilek se uskutečňuje v pracovní dny.

4

Přijímání a doručování zásilek, poskytování Poštovních služeb.

4.1

Obecná pravidla pro objednávání Poštovních služeb a odevzdávání zásilek, požadavky na balení zásilek.

4.1.1

Zákazník může objednat Poštovní Službu:

na Pobočce (nikoli v PUDO);

prostřednictvím Webových stránek;

prostřednictvím Mobilní aplikace; nebo

prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele.

Při tom musí zákazník uvést zvolenou variantu Poštovní Služby, adresu Odesílatele a Příjemce, jakož i způsob a místo doručení.

4.1.2

Při objednávce Poštovních služeb vyplní Odesílatel nebo oprávněný zástupce Provozovatele na základě informací poskytnutých Odesílatelem Přepravní list obsahující následující údaje:

Údaje o Odesílateli:

Příjmení a jméno Odesílatele;

Název společnosti a daňové identifikační číslo (u právnických osob);

Telefonní číslo a e-mail;

Místo odeslání, včetně názvu země, obce a odesílací adresy.

Údaje o Příjemci:

Příjmení a jméno Příjemce;

Název společnosti a daňové identifikační číslo (u právnických osob);

Telefonní číslo a e-mail;

Místo doručení, včetně názvu země, obce a doručovací adresy.

Údaje o zásilce:

Deklarovaná hodnota;

Popis obsahu Zásilky určené k přepravě do zemí mimo EU;

Hmotnost a rozměry Zásilky;

Plátce služeb a způsob platby.

Pokud Zásilka podléhá celnímu odbavení, je nutné uvést, zda cla uhradí Odesílatel při odeslání, nebo Příjemce při doručení (DAP nebo DDP). Je třeba uvést také veškeré další podrobnosti, které mohou mít vliv na kvalitu, dobu trvání a cenu služeb, například: dodací podmínky, zemi původu zboží a podrobné popisy.

Po vyplnění Převážního listu obdrží zákazník číslo Zásilky, které lze použít k získání informací o stavu Poštovní Služby.

4.1.3

Odesílatel je povinen uvést přesnou adresu Příjemce nebo adresu Výdejní schránky či Pobočky, kam má být Zásilka doručena. Odesílatel nese odpovědnost za správnost údajů poskytnutých pro doručení Zásilky.

4.1.4

Po objednání Poštovní Služby prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace, tj. po vyplnění Převážního listu, bude Odesílatel moci získat adresní štítek, který musí být jasně a pevně přilepen na vnější stranu balíku; v případě potřeby musí být číslo Zásilky jasně uvedeno na vnější straně Balíku (číslo lze napsat perem nebo fixem). Pokud je Poštovní Služba objednána na Pobočce, adresní štítek vygeneruje zaměstnanec Provozovatele.

Adresní štítek vytvořený prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace je platný po dobu 2 dnů od data jeho vytvoření, pokud Zásilka nebyla předána zástupci Provozovatele nebo uložena do Výdejní schránky. Po uplynutí této lhůty platnost adresního štítku končí.

4.1.5

Jakékoli označení, které Odesílatel umístí na obal Zásilky, nesmí zakrývat adresní štítek ani číslo Zásilky uvedené na obalu a nesmí obsahovat žádné údaje, které jsou zakázány zákonem nebo těmito Podmínkami.

4.1.6

Odesílatel je povinen Zásilku řádně zabalit, aby zajistil doručení jejího obsahu v nepoškozeném stavu. Na žádost Odesílatele může Provozovatel Zásilku zabalit v rámci Doplnkové Služby.

4.1.7

V případě mezinárodní doručovací Služby do zemí mimo EU musí Odesílatel předložit Zásilku otevřenou. V tomto případě je Provozovatel oprávněn před uzavřením smlouvy o Poštovních Službách zkontrolovat obsah a obal Zásilky z hlediska souladu s těmito podmínkami. Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy o Poštovních Službách, pokud obsah Zásilky nebo její obal nejsou v souladu s těmito Podmínkami.

4.1.8

Způsob balení Zásilky musí být v souladu s níže uvedenými pravidly pro balení:

Krabice musí být vyrobena z vlnité lepenky a nesmí vykazovat žádné deformace, praskliny, skvrny od vlhkosti ani trhliny. Krabice musí mít rovné výztuhy.

Minimální rozměry krabice jsou 11×11 cm.

Skleněné, keramické a jiné křehké předměty musí být ze všech stran zabaleny nejméně třemi vrstvami výplňového materiálu. Pokud se jedná o více předmětů, musí být každý zabalen samostatně.

Zbývající prostor uvnitř krabice vyplňte obalovým materiálem. Zásilka se během přepravy nesmí uvnitř pohybovat.

Dokumenty vložte do kartonové obálky, oděvy a textilie do obalu na oděvy. Obaly na dokumenty a textilie by se neměly používat k přepravě kulatých, ostrých nebo křehkých předmětů.

Způsob balení Zásilky musí umožňovat připevnění příslušné adresní etikety nebo jasné označení čísla Zásilky na obalu.

4.1.9

Způsoby platby za Poštovní Služby jsou vždy uvedeny v tomto bodě 4.1.9. těchto Podmínek. Zákazník je povinen uhradit poskytnutí Poštovních služeb v souladu se zvoleným typem Poštovní Služby a Ceníkem, a to platební kartou nebo prostřednictvím online transakce platební kartou.

Při objednávce na Pobočce hradí zákazník Službu po uzavření smlouvy o poskytování Poštovních služeb.

Při objednávce z adresy, prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace zákazník za Službu zaplatí před uzavřením smlouvy o Poštovních Službách.

4.1.10

Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy o poskytování Poštovních služeb nebo odstoupit od již uzavřené smlouvy, pokud:

- a) Odesílatel nesplňuje podmínky pro poskytování Poštovních služeb stanovené Zákonem o Poštovních službách nebo předpisy přijatými na jeho základě, jakož i těmito Podmínkami;
- b) obsah nebo obal Zásilky nesplňuje požadavky stanovené v těchto Podmínkách;
- c) Adresní štítek je neúplný nebo nesprávně vyplněný, nebo číslo Zásilky není na obalu Zásilky jasně uvedeno;
- d) Přeprovázní list je neúplný, nesprávný nebo obsahuje nepravdivé údaje;
- e) Zásilka nesplňuje parametry stanovené v těchto Podmínkách pro typ doručení zvolený Odesílatel;em;
- f) Obal Zásilky nebo viditelná část jejího obsahu nese nápisy, obrázky, kresby nebo jiné symboly, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy nebo jinými předpisy;
- g) Poštovní služba má být poskytována, zcela nebo zčásti, na území, kde není Provozovatel oprávněn takovou službu poskytovat, s výjimkou případů, kdy Provozovatel uzavřel dohodu o spolupráci umožňující poskytování takových služeb na daném území;
- h) Přijetí nebo přeprava zásilek nebo konkrétní Zásilky je zakázána platnými zákony nebo jinými právními předpisy.

4.1.11

Provozovatel, který s Odesílatel;em uzavřel smlouvu o poskytování Poštovních služeb, je povinen zajistit identifikaci Zásilky umístěním adresního štítku (označení) na obal Zásilky, který obsahuje číslo Zásilky a údaje o Odesílateli a Příjemci. Provozovatel zaznamenává informace o přijetí platby za Poštovní službu do platebního dokladu vystaveného zákazníkovi, do Mobilní aplikace pro daného zákazníka a do svého vlastního informačního systému.

4.1.12

Zásilka, kterou nelze doručit Příjemci, bude Provozovatelem vrácena Odesílateli na jeho žádost podanou prostřednictvím Pobočky, kde byla Zásilka odevzdána, prostřednictvím Kontaktního centra, Webových stránek nebo Mobilní aplikace. Za úkony související s vrácením Zásilky bude Provozovatel požadovat úhradu ve výši uvedené v Ceníku (ve stejné výši jako za doručení nové Zásilky) nebo podle dohody s firemním zákazníkem.

Nedoručená Zásilka bude uložena v centrálním skladu Provozovatele po dobu jednoho roku do jejího vrácení na žádost Odesílatel;e; toto uskladnění je bezplatné, pokud Ceník nestanoví cenu za takové uskladnění. Pokud ani Odesílatel, ani Příjemce neprojeví zájem o převzetí Zásilky (nebo o její zaslání za cenu stanovenou v Ceníku jako za nové doručení z adresy centrálního skladu za podmínek stanovených v těchto Podmínkách, prostřednictvím Kontaktního centra, Mobilní aplikace, Webových stránek nebo Pobočky) do jednoho roku od data uložení v centrálním skladu, nebo pokud ji oba výslovně odmítnou převzít, bude taková Zásilka považována za Zásilku, kterou podle Zákona o Poštovních službách nelze doručit ani vrátit, a může být otevřena, prodána nebo zničena v souladu se Zákonem o Poštovních službách a ustanoveními těchto Podmínek. U firemního zákazníka mohou být v samostatné smlouvě o Poštovních službách stanoveny odlišné podmínky pro úschovu a vrácení zásilek.

4.1.13

Vrácená Zásilka bude odeslána zpět Odesílateli za stejných podmínek, za jakých byla odeslána Příjemci, a to za předpokladu, že celní předpisy země původu a/nebo země Příjemce takové vrácení umožňují. Za vrácenou Zásilku bude účtován poplatek podle Ceníku, včetně případných poplatků za celní služby.

4.1.14

Pokud Provozovatel odmítne uzavřít smlouvu o Poštovních službách nebo odstoupí od již uzavřené smlouvy z důvodů uvedených v bodě 4.1.10 těchto Podmínek, bude Zásilka, pokud již byla Provozovatelem převzata, vrácena Odesílateli. Provozovatel vrátí Odesílateli platbu za Poštovní službu, pokud již byla uhrazena, je však oprávněn odečíst náklady na vrácení Zásilky nebo zajistit vrácení na náklady Odesílatel;e v souladu s Ceníkem Provozovatele (jako u nové Zásilky). Odesílatel si může Zásilku bezplatně vyzvednout v Pobočce Provozovatele nejbliž;e své adrese. Pokud si Odesílatel Zásilku nevyzvedne ve lhůt;e bezplatného úschovy stanovené v Ceníku nebo ve smlouvě, bude mu Zásilka na jeho náklady vrácena na jeho adresu, pokud o to požádá prostřednictvím Kontaktního centra, Mobilní aplikace, Webových stránek nebo Pobočky, a to za cenu stanovenou v Ceníku pro nové doručení Zásilky z dané Pobočky na jeho adresu; v opačném případě bude postupováno v souladu s bodem 4.1.12 těchto Podmínek.

4.1.15

Pokud si Příjemce nevyzvedne doručenou Zásilku ve lhůtě stanovené v Ceníku nebo ve smlouvě od okamžiku, kdy obdržel oznámení o možnosti vyzvednutí Zásilky (SMS, e-mail, telefonát od zástupce operátora), považuje se Zásilka za nedoručenou a bude bezplatně uskladněna po dobu stanovenou v Ceníku nebo smlouvě (v případě sjednaného prodlouženého placeného uskladnění podle těchto Podmínek – nejdéle po dobu stanovenou v Ceníku nebo smlouvě). Po uplynutí této lhůty bude Zásilka přemístěna do centrálního skladu Provozovatele a tam uskladněna za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, dokud ji Odesílatel nebo Příjemce buď nevzdá, nebo nepožádá o opětovné doručení/vrácení v souladu s bodem 4.1.12 těchto Podmínek. Zásilky doručené do Pobočky, které si Příjemce nevyzvedne ve lhůtě uvedené v Ceníku nebo ve smlouvě od okamžiku, kdy byl Příjemce informován o jejich připravenosti k vyzvednutí, budou rovněž přepraveny do centrálního skladu za výše uvedených podmínek (pokud nebyla sjednána prodloužená doba úschovy, jak je uvedeno výše).

4.1.16

Provozovatel smí Zásilku otevřít po skončení platnosti smlouvy o Poštovních službách pouze v případech uvedených v článku 11 těchto Podmínek.

4.1.17

Kontrola obsahu a balení Zásilky před uzavřením smlouvy o Poštovních službách v případě mezinárodních zásilek do zemí mimo Evropskou unii je právem, nikoli povinností Provozovatele, a nelze ji považovat za komplexní ověření souladu Zásilky s těmito Podmínkami, právními předpisy a bezpečnostními požadavky. Převzetí Zásilky Provozovatelem neznamena, že obsah Zásilky nebo Nadrozměrné Zásilky byl zkontrolován a je v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy nebo jinými právními předpisy. Odesílatel nese plnou odpovědnost za obsah a balení Zásilky v souladu s platnými právními předpisy a jinými právními předpisy.

4.2

Rozměry a hmotnost Zásilky

4.2.1

Cena poštovního se může lišit v závislosti na hmotnosti a rozměrech Zásilky podle Ceníku.

4.2.2

Existují dva způsoby, jak určit hmotnost Zásilky: skutečná hmotnost a objemová hmotnost. Cena Poštovních služeb, je-li účtována, se podle Ceníku vypočítává na základě vyšší z těchto dvou hodnot – skutečné hmotnosti nebo objemové hmotnosti.

4.2.3

Skutečná hmotnost se stanoví zvážením Zásilky na váze.

4.2.4

Objemová hmotnost se určuje na základě vnějších rozměrů Zásilky (v případě nepravidelného tvaru se vnější rozměry měří v nejvystupujících bodech) podle následujícího vzorce: Objemová hmotnost [kg] = délka [cm] × šířka [cm] × výška [cm] / 4000.

4.3

Deklarovaná hodnota Zásilky

4.3.1

Deklarovanou hodnotu Zásilky určuje Odesílatel při odeslání.

Při zasílání do zemí mimo Evropskou unii musí Deklarovaná hodnota odpovídat celkové hodnotě všech položek uvedených v popisu obsahu, přičemž hodnota každé položky musí odrážet její skutečnou (tržní) hodnotu.

Při zasílání v rámci EU a České republiky musí Deklarovaná hodnota odpovídat skutečné hodnotě obsahu Zásilky.

Deklarovaná hodnota Zásilky ovlivňuje výši poplatku za Deklarovanou hodnotu podle aktuálního Ceníku; pokud Ceník stanoví poplatek za Deklarovanou hodnotu, vztahuje se záruka vrácení Deklarované hodnoty pouze na ty Zásilky, u nichž byl tento poplatek uhrazen.

Pokud Odesílatel uvede Deklarovanou hodnotu, která přesahuje maximální přípustnou částku stanovenou Ceníkem, je poplatek splatný pouze do výše odpovídající poplatku za maximální Deklarovanou hodnotu uvedenou v Ceníku a záruka vrácení Deklarované hodnoty je omezena na tuto maximální Deklarovanou hodnotu stanovenou Ceníkem.

<p>V souladu se Smlouvou o Poštovních službách je Provozovatel oprávněn dohodnout se s firemním zákazníkem na výši Deklarované hodnoty a výši poplatku způsobem odlišným od Ceníku.</p>
<p>4.4 Podrobné podmínky pro vyzvednutí Zásilky na adrese</p>
<p>4.4.1 V případě vyzvednutí Zásilky na adrese nesmí hmotnost jedné Zásilky přesáhnout 30 kg, maximální délka včetně obalu nesmí přesáhnout 120 cm a součet rozměrů nesmí přesáhnout 150 cm, pokud se Provozovatel a Odesílatel nedohodnou jinak.</p>
<p>4.4.2 Odesílatel je povinen zajistit, aby se zástupce Provozovatele mohl dostat autem na místo uvedené jako adresa pro vyzvednutí Zásilky, a to do vzdálenosti nejvýše 50 metrů od této adresy.</p>
<p>4.4.3 Pokud celková hmotnost Zásilky přesáhne 30 kg, je Odesílatel povinen zajistit naložení Zásilky do vozidel Provozovatele vlastními silami.</p>
<p>4.4.4 Odesílatel je povinen zajistit balení, označení a poskytnutí informací týkajících se zásilek v souladu s ustanoveními těchto Podmínek. Odesílatel vyplní Přepравní list a vygeneruje adresní štítek prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace a připevní jej na vnější stranu Balíku; číslo Zásilky může být, je-li to žádoucí, zřetelně uvedeno na vnější straně Balíku (číslo Zásilky vygenerované v Mobilní aplikaci nebo na Webových stránkách lze na balík napsat perem nebo fixem).</p>
<p>4.4.5 Odesílatel je povinen umožnit Provozovateli převzetí zásilek, včetně jejich kontroly před uzavřením smlouvy o Poštovních službách, v souladu s těmito Podmínkami, ve sjednaném termínu (nebo v den odeslání) a na určeném místě.</p>
<p>4.5 Všeobecné podmínky pro doručování Balíků</p>
<p>4.5.1 Doba doručení činí 1 pracovní den v rámci České republiky a 5 pracovních dnů v případě doručení do zahraničí. Konečná doba doručení, pokud je uvedena, se řídí informacemi uvedenými na Webových stránkách ke dni uzavření smlouvy o Poštovních službách a může se v průběhu doručování změnit v závislosti na faktorech, jako jsou: <ul style="list-style-type: none"> prodloužení celního odbavení; přeprava Zásilky o víkendech nebo svátcích; vliv okolností vyšší moci; zpoždění na hraničních přechodech; zpoždění způsobená partnerskými společnostmi; neuhrazení poplatků a nákladů za Zásilku ze strany zákazníka; nesprávná doručovací adresa nebo telefonní číslo Příjemce /Odesílatele; stejně jako další důvody. </p>
<p>4.5.2 Doručování zásilek s garantovaným termínem doručení je možné za podmínek sjednaných se zákazníkem v samostatné smlouvě o Poštovních službách.</p>
<p>4.5.3 Odesílatel i Příjemce mohou Zásilku sledovat na Webových stránkách po zadání čísla Zásilky.</p>
<p>4.5.4 Pokud Zásilku nelze doručit včas na místo určené Odesílatelem zvoleným způsobem z důvodu nedostatečné kapacity (například zaplnění určené schránky na Zásilky) nebo z jiných oprávněných důvodů, bude Zásilka doručena na jiné místo, jiným způsobem nebo v jiném termínu, o čemž bude Příjemce informován prostřednictvím SMS nebo</p>

telefonicky na číslo uvedené Odesílatelem. V tomto případě, pokud je Zásilka doručena nebo připravena k předání Příjemci v rámci dodací lhůty a v lokalitě určené Odesílatelem, nepředstavuje to porušení podmínek plnění.

4.5.5

Při doručování mezinárodních zásilek nese zákazník veškeré náklady spojené s celním odbavením, jakož i riziko související s činností celních orgánů a pohraniční stráže v souvislosti se Zásilkou a jejím obsahem. Zákazníkem odpovědným za zaplacení cla, daně z přidané hodnoty a nákladů souvisejících s celním odbavením je Příjemce Zásilky, pokud se uplatňuje způsob DAP (Delivery At Point) (clo hradí Příjemce), nebo Odesílatel, pokud se uplatňuje způsob DDP (Delivered Duty Paid) (clo hradí Odesílatel); v případě přijetí Zásilky ze zahraničí v České republice je zákazníkem odpovědným za zaplacení cla a daně z přidané hodnoty Příjemce Zásilky (pokud se uplatňuje způsob DAP) nebo Odesílatel (pokud se uplatňuje způsob DDP).

4.5.6

Pokud Zásilka podle informací poskytnutých Odesílatelem nebo na základě výsledků kontroly provedené před uzavřením smlouvy o Poštovních službách obsahuje předměty, které mohou zakoupit pouze dospělí nebo osoby starší určitého věku, může Provozovatel požadovat, aby Příjemce Zásilky předložil doklad totožnosti potvrzující jeho věk; takové Zásilky nelze z důvodu nutnosti ověření věku doručit do Výdejní schránky.

V případě odmítnutí předložit doklad Provozovatel Zásilku nevydá a Zásilka bude uložena v centrálním skladu Provozovatele nebo vrácena Odesílateli na jeho žádost v souladu s ustanoveními bodu 4.1.12 těchto Podmínek; totéž platí pro Zásilky, u nichž Příjemce, který je povinen uhradit cla, daň z přidané hodnoty a náklady spojené s celním odbavením, odmítne tuto platbu provést.

4.5.7

Zásilku lze odeslat prostřednictvím PUDO bodu pouze v případě, že její Deklarovaná hodnota nepřesahuje 10 000 Kč a hmotnost 10 kg (není-li v dohodě s daným PUDO bodem stanoveno jinak), přičemž maximální délka jedné strany Zásilky nesmí přesáhnout 60 cm.

4.6

Podrobná pravidla pro doručování Balíků do Poboček a do sběrných míst PUDO

4.6.1

Odesílatel je povinen sdělit Příjemci číslo Zásilky a přibližné datum doručení a seznámit ho s těmito Podmínkami. Příjemce bude o možnosti vyzvednutí Zásilky informován prostřednictvím SMS nebo e-mailu zasláního na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, kterou uvedl Odesílatel.

4.6.2

K vyzvednutí Zásilky adresované fyzické osobě na Pobočce nebo v PUDO musí Příjemce sdělit zástupci Provozovatele číslo Zásilky nebo své mobilní telefonní číslo a poté: sdělit zástupci Provozovatele kód ze SMS zprávy nebo e-mailu, který zástupce Provozovatele zaslal na mobilní číslo Příjemce, které Odesílatel uvedl při odeslání Zásilky; nebo předložit zástupci provozovatele doklad totožnosti Příjemce.

4.6.3

Osoba, která přebírá Zásilku jménem Příjemce, jímž je právnická osoba, musí prokázat svou totožnost zástupci Provozovatele předložením platného dokladu totožnosti a originálu plné moci od této právnické osoby, která ji opravňuje k převzetí Zásilky jejím jménem. Pokud je Zásilka doručována právnické osobě, ale jako Příjemce je uvedena fyzická osoba, platí pravidla stanovená v bodě 4.6.2.

4.6.4

Zásilku lze doručit bez ověření totožnosti Příjemce na základě dokladu totožnosti, pokud je Deklarovaná hodnota Zásilky nižší než 25 000 Kč, Příjemce zná číslo Zásilky a/nebo své mobilní telefonní číslo a poskytne Provozovateli potvrzovací kód zasláný prostřednictvím SMS na číslo uvedené jako číslo Příjemce.

4.6.5

Při převzetí Zásilky v hodnotě 25 000 Kč a více musí Příjemce kromě uvedení čísla Zásilky a/nebo svého mobilního telefonního čísla předložit také doklad totožnosti a zadat potvrzovací kód zasláný prostřednictvím SMS nebo e-mailu na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které byly uvedeny jako kontaktní údaje Příjemce.

4.6.6

Osoba, která není uvedena jako Příjemce Zásilky, si může Zásilku vyzvednout po zadání čísla Zásilky a předložení kódu z SMS zprávy nebo e-mailu zasláného na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu Příjemce; toto neplatí pro Zásilky s Deklarovanou hodnotou 25 000 Kč a více.

4.6.7

Odeslání a vyzvednutí zásilek na Pobočce je možné v pracovní době Pobočky.

4.6.8

Do výdejního místa PUDO lze doručovat pouze Zásilky o hmotnosti do 10 kg, u nichž délka žádné ze stran nepřesahuje 60 cm.

4.6.9

Zásilka bude bezplatně uskladněna po dobu stanovenou v Ceníku nebo ve smlouvě, a to od okamžiku, kdy byl Příjemce informován o možnosti vyzvednutí Zásilky (SMS, e-mail, telefonát od zástupce operátora). Doba uskladnění Zásilky může být prodloužena pouze na Pobočkách za poplatek podle Ceníku. V ostatních případech lze objednat doručení Zásilky z Pobočky do PUDO bodu, Výdejní schránky nebo na adresu za cenu stanovenou v Ceníku, jako v případě nového doručení Zásilky. Zásilku lze bezplatně vyzvednout v Pobočce Provozovatele nejbližší adrese Příjemce ve lhůtě stanovené v Ceníku nebo ve smlouvě o doručení do Pobočky, nebo od jejího převodu do Pobočky poté, co nebyla Zásilka vyzvednuta ve stanovené lhůtě pro jiný způsob doručení (Výdejní schránka, PUDO, adresa).

4.7

Podrobná pravidla pro doručování Balíků na zadanou adresu

4.7.1

V případě doručení Zásilky na adresu obdrží Příjemce SMS zprávu nebo e-mail na telefonní číslo či e-mailovou adresu uvedenou Podesílatelem, a to s informacemi o předpokládaném čase doručení Zásilky.

4.7.2

Pokud je Zásilka doručována na adresu a Příjemce ani žádný člen jeho domácnosti, který by Zásilku mohl převzít, není přítomen, je Provozovatel povinen Zásilku doručit:

- do nejbližší Pobočky;
- do nejbližšího výdejního boxu; nebo
- do nejbližšího výdejního místa PUDO,

za předpokladu, že je k dispozici kapacita odpovídající velikosti Zásilky, kde bude Zásilka uložena v souladu s těmito Podmínkami.

4.7.3

Provozovatel ověřuje totožnost osoby přebírající Zásilku na adrese pomocí postupů uvedených v bodech 4.6.2 až 4.6.6 těchto Podmínek. V případě doručení Zásilky na adresu Příjemce, jímž je právnická osoba, u Zásilky s Deklarovanou hodnotou nižší než 25 000 Kč stačí, aby číslo Zásilky a kód ze SMS nebo e-mailu sdělila zástupci Provozovatele přímo osoba přebírající Zásilku na adrese, nebo telefonicky kontaktní osoba Příjemce na telefonním čísle, které Odesílatel uvedl jako telefonní číslo Příjemce v okamžiku doručení Zásilky.

Zásilky

4.7.4

Pokud Příjemce Zásilku převezme, je Provozovatel oprávněn od něj požadovat potvrzení o převzetí. Odmítnutí poskytnout potvrzení o doručení představuje odmítnutí převzetí Zásilky. V takovém případě postupuje Provozovatel stejně jako v případě, že si Příjemce Zásilku nevyzvedne na Pobočce, tj. Zásilku uskladní v souladu s podmínkami uvedenými v bodě 4.1.12 těchto Podmínek.

4.7.5

V případě doručení Zásilky určené výhradně k předání Příjemci je Příjemce povinen na žádost zástupce Provozovatele předložit doklad totožnosti. Nepředložení tohoto dokladu opravňuje zástupce Provozovatele k odmítnutí vydání Zásilky. V takovém případě postupuje Provozovatel analogicky v souladu s bodem 4.7.4 těchto Podmínek.

4.7.6

Doba, kterou zástupce Provozovatele stráví na adrese v souvislosti s doručením Zásilky, nesmí přesáhnout 15 minut.

4.7.7

Doručení Zásilky na adresu je možné pouze v případě, že je k adrese možný přístup vozidlem ve vzdálenosti nejvýše 50 metrů. Doručení Zásilky na adresu je možné pouze u zásilek, které splňují stejné rozměrové a hmotnostní parametry jako Zásilky odesílané z dané adresy.

4.7.8

Na žádost Příjemce lze doručení Zásilky na danou adresu odložit až o 5 pracovních dnů.

4.8

Podrobné podmínky pro Zásilky doručované do Výdejní schránky

4.8.1

Zásilka doručovaná do Výdejní schránky v České republice nebo v jiné zemi, do které Provozovatel zajišťuje doručování (s výjimkou Ukrajiny), musí splňovat následující požadavky:

- a) Maximální přípustná hmotnost – 10 kg;
- b) Rozměry – 40 × 30 × 60 cm; a
- c) Hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 25 000 Kč.

4.8.2

Zásilka doručovaná do Výdejní schránky na území Ukrajiny musí splňovat následující požadavky:

- a) Maximální přípustná hmotnost – 20 kg;
- b) Rozměry – 40 × 30 × 60 cm; a
- c) Hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 5 000 Kč.

Informace o umístění výdejních schránek jsou k dispozici na Webových stránkách Provozovatele. Aktuální informace o dostupnosti výdejních schránek jsou rovněž zveřejňovány na Webových stránkách.

4.8.3

Doručení zásilek do Výdejní schránky není povoleno, pokud je na jedné adresní štítku uvedeno více než jedna Zásilka.

4.8.4

Jakmile je Zásilka doručena do Výdejní schránky, obdrží Příjemce SMS zprávu na telefonní číslo, které uvedl Odesílatel.

4.8.5

Chcete-li si vyzvednout Zásilku ze schránky, je nutné si nainstalovat Mobilní aplikaci Provozovatele a ověřit se pomocí telefonního čísla, které bylo uvedeno jako číslo Příjemce nebo Odesílatele.

4.8.6

Pokud má Zásilku uhradit Příjemce, musí tak učinit platební kartou prostřednictvím Mobilní aplikace Provozovatele před převzetím Zásilky. Podrobná pravidla a podmínky používání Mobilní aplikace jsou k dispozici na Webových stránkách.

4.8.7

Pokud si Příjemce Zásilku z Výdejní schránky nevyzvedne do 48 hodin od jejího doručení kurýrem do Výdejní schránky, bude Zásilka přeměrována do nejbližší Pobočky, kde bude uložena v souladu s těmito Podmínkami.

4.8.8

Pokud Příjemce při vyzvedávání Zásilky doručené do Výdejní schránky zjistí jakoukoli poruchu Výdejní schránky (včetně potíží s otevřením schránky), má právo obrátit se na Kontaktní centrum Provozovatele na telefonním čísle uvedeném na Webových stránkách Provozovatele a požádat o potřebnou pomoc.

4.8.9

Podmínky používání výdejních schránek provozovaných partnerskými Provozovateli jsou k dispozici na Webových stránkách příslušných partnerů, na které odkazují odkazy uvedené na Webových stránkách Provozovatele.

4.9

Podrobné podmínky pro Zásilky odesílané z Výdejní schránky

4.9.1

Zásilka odesílaná z Výdejní schránky na území České republiky musí splňovat následující požadavky:

- a) Maximální přípustná hmotnost – 10 kg;
- b) Rozměry – 40 × 30 × 60 cm; a
- c) Hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 25 000 Kč;
- d) V případě mezinárodní přepravy do zemí, které nejsou členy Evropské unie, musí být Zásilka předána v otevřeném obalu.

4.9.2

Odeslání zásilek z Výdejní schránky není povoleno, pokud je pod jednou adresní etiketou vytvořeno více než jedna Zásilka.

4.9.3

Jakmile je Zásilka uložena do schránky, obdrží Příjemce SMS zprávu nebo e-mail na telefonní číslo či e-mailovou adresu, kterou uvedl Odesílatel.

4.9.4

K odeslání Zásilky z Výdejní schránky je nutné nainstalovat Mobilní aplikaci Provozovatele a ověřit se pomocí telefonního čísla, které bylo zadáno jako číslo Příjemce nebo Odesílatele. Službu objednáte výběrem příslušné schránky ze seznamu a provedením online platby za doručení Zásilky. Pokud ve vybrané schránce nejsou k dispozici žádné volné přihrádky, lze Zásilku odeslat z jakékoli jiné schránky v rámci stejné partnerské sítě.

4.9.5

Odesílatel uhradí doručení Zásilky platební kartou prostřednictvím Mobilní aplikace Provozovatele po vyplnění Přeprovádního listu v této aplikaci. Podrobná pravidla a podmínky používání Mobilní aplikace jsou k dispozici na Webových stránkách Provozovatele.

4.9.6

Pokud Odesílatel neuloží Zásilku do Výdejní schránky do 24 hodin od objednání Poštovní služby, příslušná objednávka se zruší a zaplacená částka se automaticky vrátí na účet, ze kterého byla platba za službu provedena.

4.9.7

Pokud Odesílatel při vkládání Zásilky do schránky zjistí jakoukoli poruchu schránky (včetně potíží s jejím otevřením), má právo obrátit se na Kontaktní centrum Provozovatele na telefonním čísle uvedeném na Webových stránkách Provozovatele a požádat o potřebnou pomoc.

4.9.8

Podmínky používání výdejních schránek provozovaných partnerskými Provozovateli jsou k dispozici na Webových stránkách příslušných partnerů, na které vedou odkazy uvedené na Webových stránkách Provozovatele.

Platby

5.1

Cena služeb se řídí aktuálním Ceníkem.

5.2

Odesílatel je povinen poskytnout Provozovateli veškeré informace nezbytné pro výpočet celkových nákladů na vybrané služby.

5.3

Cena Poštovních služeb se odvíjí od parametrů Zásilky, její Deklarované hodnoty, země určení a zvolené varianty Poštovní služby.

5.4

V případě, že zákazník uhradí platbu za službu (nebo její část) se zpožděním delším, než je lhůta stanovená ve smlouvě, je Provozovatel oprávněn pozastavit poskytování všech služeb až do úplného uhrazení dluhu.

5.5

Zastupování při celním odbavení a celním řízení

Přijetím těchto Podmínek Odesílatel a Příjemce

Zásilky výslovně souhlasí s tím, že společnost NOVA GLOBAL CZ s.r.o. je oprávněna jednat jako nepřímý zástupce v souladu s články 18 a 19 nařízení (EU) č. 952/2013 (Celní kodex Unie).

Společnost NOVA GLOBAL CZ s.r.o. je oprávněna jednat svým jménem, avšak jménem Odesílatele nebo Příjemce Zásilky, a to včetně:

- podávání celních prohlášení a dalších dokumentů v rámci celního odbavení;
- komunikace s celními orgány;
- provádění všech úkonů souvisejících s dovozem Zásilky do Evropské unie;
- uhrazování cla, daně z přidané hodnoty a dalších poplatků souvisejících s dovozem.

V ostatních případech je Příjemce (není-li v Dohodě o Poštovních službách sjednáno jinak) povinen uhradit poplatek za zastupování ve výši uvedené v Ceníku.

Odesílatel a Příjemce berou na vědomí, že Příjemci Zásilky může podle platných právních předpisů vzniknout povinnost uhradit cla a daň z přidané hodnoty (DPH), a to i přesto, že celní prohlášení podala společnost NOVA GLOBAL CZ s.r.o. jako nepřímý zástupce. Pokud byla cla a/nebo DPH uhrazena Provozovatelem za účelem propuštění Zásilky Příjemci, je Provozovatel oprávněn požadovat náhradu těchto nákladů od Zákazníka, který je povinen je uhradit v souladu s těmito Podmínkami a platnými právními předpisy, stejně jako poplatek za zastupování při celním odbavení. V případě neuhrazení těchto nákladů nelze Zásilku doručit a bude s ní naloženo v souladu s bodem 4.1.12 těchto Podmínek.

Přijetím těchto Podmínek získává společnost NOVA GLOBAL CZ s.r.o. smluvní právo jednat v celních řízeních bez nutnosti samostatné plné moci.

Pokud si Zákazník nepřeje, aby jej Provozovatel zastupoval při celním odbavení, má právo oznámit Provozovateli svůj nesouhlas zasláním zprávy na e-mailové adresy broker_cz@novapost.com a/nebo customer_care_cz@novapost.com; v takovém případě nebude zastupování poskytnuto.

6

Doplňkové služby

6.1

Na žádost zákazníka poskytuje Provozovatel následující Doplnkové služby, které nejsou Poštovními službami a jsou poskytovány za samostatně stanovený poplatek uvedený v Ceníku nebo na Webových stránkách Provozovatele:

6.1.1

Službou balení se rozumí zabalení Zásilky na Pobočce do vhodného obalu, který přispěje k bezpečnosti její přepravy a uskladnění a zajistí její ochranu. Zásilka se balí pomocí obalových materiálů (sáčky, obálky, fólie, výplňové materiály nebo krabice) z nabídky Provozovatele.

6.1.2

Prodloužení doby úschovy představuje možnost ponechat Zásilku v Pobočce i po uplynutí bezplatné 7denní lhůty pro úschovu. Cena této služby je stanovena v Ceníku.

Smlouvu o prodloužení doby úschovy může Odesílatel nebo Příjemce Zásilky uzavřít na dálku prostřednictvím Webových stránek Provozovatele, přičemž poplatek podle Ceníku uhradí online platební kartou.

Pokud si Příjemce Zásilku nevyzvedne ani po uplynutí prodloužené doby úschovy, za kterou byl uhrazen příslušný poplatek, a nebylo sjednáno další prodloužení, je Zásilka převedena k dalšímu uskladnění do centrálního skladu Provozovatele. Vydání Zásilky z centrálního skladu se provádí v souladu s ustanoveními bodu 4.1.12 těchto Podmínek, pouze na žádost Zákazníka, za cenu nového doručení, s maximální dobou úschovy jednoho roku. Zákazník je povinen uhradit náklady za celou dobu využití úschovy Zásilky v Pobočce po uplynutí bezplatné doby úschovy. Je-li to stanoveno v Ceníku, hradí zákazník, který požádá o vydání Zásilky z centrálního skladu, také náklady za dobu úschovy v centrálním skladu; pokud Ceníku nestanoví cenu za úschovu v centrálním skladu, je tato úschova bezplatná.

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o prodloužení doby úschovy do 14 dnů od data jejího uzavření bez udání důvodu, a to za předpokladu, že Zásilka nebyla před odstoupením od smlouvy převzata Příjemcem ani vrácena Odesílateli; v takovém případě je nepřevzatá Zásilka uložena v centrálním skladu Provozovatele. Zákazník je povinen uhradit náklady za již čerpanou dobu úschovy Zásilky.

Maximální doba úschovy Zásilky na Pobočce je 30 dnů; po jejím uplynutí je Zásilka převedena k další úschově do centrálního skladu Provozovatele v souladu s ustanovením bodu 4.1.12 těchto Podmínek.

6.1.3

Prodejem obalů se rozumí prodej obalových materiálů vhodných k balení zásilek, které lze zakoupit na Pobočce i bez odevzdání Zásilky.

7

Doplňkové služby související s Poštovními službami

7.1

Obchodním účtem se rozumí uživatelský účet přístupný prostřednictvím Webových stránek Provozovatele, pomocí kterého si zákazník může samostatně vytvářet adresní štítky, objednávat Doplnkové služby atd. Tato služba je poskytována bezplatně.

7.2

Služba „Vyhledání čísla Zásilky“ umožňuje Příjemci nebo Odesílateli získat informace o čísle Zásilky po podání příslušné žádosti u Provozovatele na Pobočce a po ověření totožnosti. Tato služba je poskytována zdarma.

7.3

Sledování Zásilky umožňuje sledovat polohu Zásilky na základě jejího čísla. K této službě lze přistupovat prostřednictvím Webových stránek nebo Mobilní aplikace. Tato služba je poskytována zdarma.

7.4

Kontrola Zásilky umožňuje Příjemci otevřít Zásilku a zkontrolovat její stav z hlediska vnějších poškození a shody zboží s objednávkou, a to výhradně v Pobočce Provozovatele nebo v místě doručení na adresu v přítomnosti zástupce Provozovatele. Provozovatel neprovádí kontrolu Zásilky, pokud není v dohodě o Poštovních službách sjednáno jinak. Tato služba je poskytována bezplatně.

7.4.1

Kontrola Zásilky je zakázána, pokud se týká:

- a) zařízení, datových nosičů a připojovacích zařízení, která nejsou součástí Zásilky (s výjimkou SIM karet, sluchátek, baterií a flash disků (například za účelem kontroly vad televizního displeje));
- b) použití spotřebního zboží v zásilce (například flakónů parfému k vyzkoušení rozprašovače, testování kosmetiky);
- c) Použití obsahu Zásilky s osobními věcmi Příjemce, včetně datových nosičů (je zakázáno připojování, čtení a kopírování);
- d) Rozlití paliv, maziv nebo jiných kapalin obsažených v zásilce, které jsou nezbytné pro použití zboží;
- e) Nastavení hesel na elektronických zařízeních, která mají takovou funkci (telefony, tablety, počítače nebo notebooky);
- f) Odstraňování výrobních, reklamních nebo informačních nálepek z Zásilky nebo jejího obsahu (s výjimkou nálepek umístěných na obalech počítačových, elektronických a optických výrobků);
- g) Otevírání zapečetěných zásilek, u nichž je původní pečeť zajištěna jedním z následujících způsobů (povolena je pouze vnější kontrola poškození):
- 1 Pečeť (sáčky sešité provázkem, kovové nebo papírové pečeti na plechovkách, perforace na hrdle víček nádob na tekutiny atd.);
 - 2 Tepelná fólie (kromě počítačových, elektronických a optických výrobků a jejich příslušenství) – druh obalové fólie, která se pod vlivem teploty smršťuje a přizpůsobuje se tvaru baleného výrobku;
 - 3 Blistrové balení — obal nebo krabička tvarovaná tak, aby kopírovala tvar a rozměry předmětu, který má být do ní vložen, nebo aby vytvořila potřebný prostor pro obsah výrobku; vyrobená z tepelně odolného plastu a může mít pevnou potíštěnou, kovovou nebo plastovou vrstvu (povlak);
 - 4 Vícevrstvé polyetylenové obaly — obaly, u nichž jsou dvě nebo více vrstev fólie spojeny do jedné vystavením vysoké teplotě, použitím lepidla nebo rozpouštědla.
- h) Demontáž, s výjimkou vložení SIM karty nebo baterie bez použití nářadí, které není součástí balení zařízení;
- i) Kontrola Zásilky mimo prostory Pobočky (u zásilek zaslaných na Pobočku);
- j) V případě doručení na adresu:
- 1 Vyjmutí krabice, ve které je Zásilka zabalena;
 - 2 Připojení přenosných domácích spotřebičů k elektrické síti (povolena je pouze kontrola vnějších vad a mechanického poškození Zásilky).

Při využití služby kontroly Zásilky je Zásilka vždy otevřena Příjemcem. Provozovatel při využití této služby nezkontroluje obsah Zásilky, ledaže by mu Příjemce sám umožnil nahlédnout do jejího obsahu.

7.5

Informace znamenají informování Příjemce a Odesílatele o čase doručení, doručení a uskladnění Zásilky. Tato služba je poskytována prostřednictvím SMS zpráv, oznámení v Mobilní aplikaci nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp, telefonicky či e-mailem na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.

7.6

Služba „Změna údajů“ umožňuje Odesílateli změnit údaje uvedené na adresním štítku od okamžiku jeho vytvoření až do okamžiku, kdy Příjemce Zásilku převezme. Údaje lze změnit v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele. Tato služba není k dispozici, jakmile byla Zásilka předána kurýrovi k doručení.

Tato služba je poskytována bezplatně, pokud se doručovací adresa mění v rámci stejné lokality; v ostatních případech se služba účtuje podle Ceníku jako doručení Zásilky z místa, kde se Zásilka nachází v okamžiku změny údajů, do místa, kam má být Zásilka doručena podle provedených změn. V případě změny totožnosti Příjemce je nutné změnit také kontaktní údaje Příjemce

7.7

Služby Vrácení zásilek

7.7.1 Rozsah služeb vrácení zásilek. Kromě standardních Poštovních služeb poskytne Provozovatel na žádost zákazníka a v souladu s těmito Podmínkami nebo individuální objednávkou doplňkové služby vrácení zásilek (dále jen „služby Vrácení zásilek“). Tyto služby Vrácení zásilek jsou volitelné a podléhají technické proveditelnosti, dodržení platných celních a Poštovních předpisů a úhradě poplatků stanovených v Ceníku. Služby Vrácení zásilek mohou zahrnovat: * a) Automatické vrácení: Automatické vrácení zásilek zákazníkovi po uplynutí lhůty stanovené v individuální smlouvě od okamžiku doručení do určené destinace nebo v případě odmítnutí Zásilky Příjemcem. * b) Snadné vrácení: Vrácení zboží iniciované po jeho skutečném doručení Příjemci (tj. po převzetí mezinárodní expresní Zásilky). Toto vrácení je iniciováno Příjemcem nebo zákazníkem a je prováděno jako zcela nová mezinárodní Zásilka, která podléhá platným celním předpisům. * c) Alternativní adresa: Zadání a použití konkrétně určené adresy poskytnuté zákazníkem pro směrování a doručení veškerého vráceného zboží.

7.7.2 Pravidla služby Snadné vrácení. Služba Snadné vrácení může být zorganizována a provedena pouze po splnění následujících kumulativních podmínek: * a) Obdržení potvrzení (písemného nebo elektronického prostřednictvím Mobilní aplikace/ Webových stránek) od Příjemce o jeho záměru vrátit zboží; * b) Obdržení souhlasu od zákazníka s přijetím vráceného zboží; * c) Poskytnutí obalových materiálů, které přísně splňují přepravní a bezpečnostní požadavky Provozovatele stanovené v těchto Podmínkách; * d) vyřízení celního odbavení v souladu s právními předpisy země odeslání, včetně vystavení vývozního celního prohlášení.

7.7.3 Výjimky ze služby Snadné vrácení. Provozovatel nenese odpovědnost za neprovedení služby Snadné vrácení a má právo tuto službu odmítnout, pokud: * a) celní nebo jiné státní orgány země odeslání či určení zamítnou vývoz nebo dovoz zboží; * b) vrácení zboží je v rozporu s místními zákony, obchodními omezeními nebo celními předpisy; * c) zboží je poškozené, znehodnocené nebo jinak nevhodné pro bezpečnou přepravu.

7.7.4 Allokace nákladů. Zákazník nese veškeré náklady spojené se službou Snadné vrácení v souladu s aktuálním Ceníkem platným v době provedení vrácení, pokud se strany výslovně písemně nedohodnou jinak. Dobrovolné vrácení zboží prostřednictvím služby Snadné vrácení iniciované Příjemcem lze provést ve lhůtě stanovené v konkrétní smlouvě od data původního doručení, za předpokladu, že zboží a obal zůstaly zcela neporušené.

7.7.5 5. Zvláštní celní režimy (Zásilky z Ukrajiny). Veškeré služby související se zasiláním zásilek zpět z území Ukrajiny se provádějí výhradně vytvořením zcela nové mezinárodní Zásilky odeslané jako standardní mezinárodní balík, a to v přísném souladu s platnými předpisy o přeshraničním celním odbavení.

7.7.6 Celní doklady a odpovědnost. Pokud chybí doklad o prodeji (faktura, účtenka nebo rovnocenný doklad) nezbytný pro celní odbavení, je Provozovatel oprávněn kontaktovat zákazníka a požádat ho o jeho předložení. Zpoždění nebo nepředložení těchto dokladů může mít za následek prodloužení celního řízení a vznik dodatečných poplatků, za které nese výlučnou odpovědnost zákazník. Veškeré náklady vzniklé v důsledku celních zpoždění, dodatečných cel, daní, skladovacích poplatků nebo správních pokut z důvodu chybějící dokumentace nebo nesplnění celních formalit hradí v plné výši zákazník.

7.7.7 Vyloučení odpovědnosti Provozovatele za spory mezi zákazníkem a Příjemcem. Provozovatel vystupuje výhradně jako poskytovatel logistických služeb a není účastníkem právního ani obchodního vztahu mezi zákazníkem (prodávajícím) a Příjemcem (kupujícím). Provozovatel nenese odpovědnost za žádné finanční vyrovnání, vrácení peněz, výměnu zboží, reklamace kvality ani důvody pro vrácení zboží mezi zákazníkem a Příjemcem a není do nich zapojen. Jedinou odpovědností Provozovatele je řádná přeprava a doručení vrácené Zásilky.

7.8

Přesměrování Zásilky znamená službu, kterou si může objednat Odesílatel nebo Příjemce Zásilky změnou doručovací adresy Zásilky v Mobilní aplikaci, na Webových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra Provozovatele. Cena služby se stanoví podle Ceníku jako cena nového doručení Zásilky z místa, kde se Zásilka nachází v okamžiku změny údajů, do místa, kam má být Zásilka doručena podle provedených změn. Tato služba je poskytována bezplatně, pokud se doručovací adresa pro doručení na adresu mění v rámci stejné lokality. V případě změny doručovací adresy Zásilky (lokality nebo země) je zákazník povinen uhradit náklady na doručení Zásilky podle

Ceníku z místa, kde se Zásilka nachází v okamžiku změny údajů, do místa, kam má být Zásilka doručena podle provedených změn. Tato služba není k dispozici, pokud již byla Zásilka předána kurýrovi k doručení.

7.9

Online platbou se rozumí služba, která Odesílateli nebo Příjemci umožňuje uhradit Poštovní služby, služby přepravy zboží zprostředkovatelem nebo Doplnkové služby v Mobilní aplikaci, na uživatelském účtu společnosti a na Webových stránkách s využitím technologie internetového akceptace plateb. Smlouva o poskytování služeb převodu finančních prostředků s využitím technologie přijímání plateb přes internet je uzavřena Provozovatelem jako podnikatelským subjektem s partnerskou finanční institucí.

7.10

Služby platby na Dobírku (COD) a Zpracování plateb

7.10.1 Definice a oprávnění. Služba platby na Dobírku („COD“) umožňuje Příjemci uhradit při převzetí Zásilky cenu stanovenou zákazníkem („obchodní cena“) spolu s náklady na Poštovní služby, příslušnými celními poplatky a souvisejícími výdaji. Objednáním Zásilky se službou COD zákazník výslovně pověřuje, oprávnňuje a dává pokyn Provozovateli, aby spravoval výběr plateb od Příjemců jménem a na účet zákazníka prostřednictvím příslušných platebních možností Provozovatele a jeho partnerského poskytovatele platebních služeb.

7.10.2 Integrace poskytovatele platebních služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že technická a finanční infrastruktura pro zpracování plateb kartou, digitální peněženky (např. Apple Pay, Google Pay) a přijímání hotovosti, včetně jejího následného převodu, je provozována prostřednictvím partnerské Národní Platební Instituce Provozovatele – společnosti TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (KRS 0000311111, licencovaná Polským finančním inspektorátem pod č. IP5/2013), pro kterou Provozovatel působí jako Zástupce.

7.10.3 Výše částky k vypořádání a Podmínky převodu. Provozovatel je povinen zajistit inkaso finančních prostředků od Příjemců a včasný převod částky k vypořádání na bankovní účet určený zákazníkem. „Částkou k vypořádání“ se rozumí celková částka finančních prostředků inkasovaná od Příjemců po odečtení příslušného poplatku společnosti (pokud je odečítán přímo). Provozovatel vyplatí částku vypořádání v CZK elektronicky na bankovní účet zákazníka denně, týdně nebo dvakrát týdně, jak je uvedeno v individuální cenové smlouvě / Doplnkové smlouvě uzavřené mezi stranami.

7.10.4 Poplatek společnosti a fakturace. Zákazník je povinen uhradit Provozovateli odměnu za služby správy plateb (dále jen „Poplatek společnosti“), která se vypočítává podle sazeb uvedených v Ceníku nebo v individuální cenové smlouvě. Pokud není poplatek společnosti odečten přímo z inkasovaných prostředků Provozovatelem nebo poskytovatelem platebních služeb, je zákazník povinen jej uhradit na základě samostatné faktury vystavené Provozovatelem ve lhůtě uvedené na faktuře nebo v individuální smlouvě.

7.10.5 Měnový přepočít. Veškeré platby podle těchto Podmínek se zákazníkovi provádějí v Kč. V případě, že jsou platby od Příjemců inkasovány v jiných měnách než v Kč, provede provozovatel na své náklady přepočít těchto částek na Kč podle oficiálního směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou platného v den, kdy má být vypořádací částka převedena.

7.10.6 Správa vrácených plateb. Veškeré vrácení plateb Příjemcům musí být iniciováno, schváleno a autorizováno výhradně zákazníkem. Provozovatel není oprávněn provádět žádné finanční vrácení plateb Příjemcům bez předchozího výslovného písemného nebo elektronického souhlasu zákazníka.

7.10.7 Odpovědnost za zpětné zúčtování a odškodnění. Zákazník nese vůči provozovateli plnou a konečnou obchodní odpovědnost za veškeré reklamace, zrušení transakcí nebo vrácení plateb iniciované Příjemci, kteří zaplatili bankovní kartou, za předpokladu, že se tyto reklamace týkají obsahu, kvality nebo důvodů doručení Zásilky. Zákazník se zavazuje neprodleně uhradit, ubránit a odškodnit Provozovatele za všechny poplatky, administrativní náklady a finanční ztráty vzniklé v důsledku zrušení transakce nebo zpětného zúčtování uznaného vydavatelem karty nebo poskytovatelem elektronického platebního prostředku.

7.10.8 Odmítnutí platby ze strany Příjemce. Platba, kterou Příjemce uhradí provozovateli (nebo jeho oprávněným subdodavatelům), se považuje za platbu provedenou přímo zákazníkovi. Pokud Příjemce odmítne uhradit cenu na Dobírku, cla nebo logistické poplatky, Zásilka nebude vydána. V takovém případě zůstává Zákazník plně odpovědný za úhradu všech nákladů na vrácení, zpracování a manipulaci Provozovateli a Zásilka bude vyřizována jako nedoručitelná podle bodu 4.1.12.

7.11

<p>Služba „Platba při doručení“ umožňuje Příjemci uhradit náklady na Poštovní služby (včetně případných celních poplatků a souvisejících nákladů) při převzetí Zásilky od oprávněného zástupce Provozovatele zajišťujícího doručení, a to za následujících podmínek:</p>
<p>7.11.1</p> <p>Platbu za doručení Zásilky lze provést prostřednictvím online rozhraní v Mobilní aplikaci Provozovatele pomocí platební karty nebo platebních služeb Apple Pay či Google Pay, případně v hotovosti. Pokud Příjemce odmítne uhradit náklady na doručení, Zásilka nebude vydána a náklady na její doručení uhradí Provozovateli Odesílatel. Zásilka, která nebyla doručena Příjemci, bude uložena v centrálním skladu a v případě potřeby vrácena za podmínek stanovených v bodě 4.1.12 těchto Podmínek.</p>
<p>7.12</p> <p>Možnost odmítnutí převzetí Zásilky umožňuje Odesílateli i Příjemci Zásilku nepřevzít. Odmítnutí se považuje za podané, pokud jej Odesílatel nebo Příjemce oznámí písemně na Pobočce, telefonicky nebo elektronicky (včetně prostřednictvím účtu společnosti nebo Mobilní aplikace). Pokud Odesílatel i Příjemce odmítnou Zásilku převzít, považuje se za Zásilku, kterou nelze doručit ani vrátit, a podléhá otevření (v souladu s § 8 Zákona o Poštovních službách), prodeji (v souladu s § 9 Zákona o Poštovních službách) nebo zničení (v souladu s § 10 Zákona o Poštovních službách).</p>
<p>8</p> <p>SEZNAM ZAKÁZANÉHO OBSAHU BALÍKŮ A POVOLENÉHO NEBEZPEČNÉHO ZBOŽÍ SE ZVLÁŠTNÍMI POŽADAVKY NA BALENÍ. Balík nesmí obsahovat:</p>
<p>8.1</p> <p>Potraviny, které vyžadují zvláštní teplotní podmínky nebo mají trvanlivost do 5 dnů (trvanlivost je uvedena na obalu), chlazené nebo mražené potraviny a mléčné výrobky.</p>
<p>8.2</p> <p>Měny: národní měna (s výjimkou numismatických mincí a sad), cizí měna a cenné papíry.</p>
<p>8.3</p> <p>Léky a omamné látky: léky vyžadující zvláštní podmínky skladování a přepravy (včetně peroxidu vodíku), ethylalkohol, veterinární přípravky a imunobiologické látky. Psychotropní látky a prekurzory, jejich analogy a prekurzory, které podléhají zvláštní kontrole podle Zákona.</p>
<p>8.4</p> <p>Jakékoli zvíře, hmyz, zvířecí ostatky nebo neupravená kožešina.</p>
<p>8.5</p> <p>Střelné zbraně a jejich jednotlivé součásti: střelné zbraně všeho druhu, hlavní součásti střelných zbraní, střelecké vybavení, náboje naplněné gumou nebo podobná neletální střeliva, zbraně na ostří a jiné předměty speciálně určené k útoku a obraně (nože, bodce, nádoby s paralyzující kapalinou atd.), střelivo, výbušniny, výbušné předměty nebo zařízení, hořlavé nebo jiné nebezpečné látky.</p>
<p>8.6</p> <p>Nebezpečné látky: peroxid vodíku, kyseliny, látky s vysokým oktanovým číslem obsahující kyslík (chemické sloučeniny podobné benzínu), jakož i kapaliny a látky v nádobách nebo jiných obalech s označením nebezpečnosti třídy 1–7 (značkami), včetně hořlavých, výbušných a radioaktivních látek a činidel, jakož i dalších nebezpečných výrobků s příslušným označením („výbušné materiály a látky“, „pyrotechnické výrobky“, „plyny“, „hořlavé kapaliny“, „samovznítitelné látky“, „jedovaté a infekční látky“, „oxidující látky“, „radioaktivní materiály“, „žravé a korozivní látky“, „jiné nebezpečné látky a výrobky“), jedovaté rostliny, azbest a výrobky z něj (trubky, břidlice atd.).</p>
<p>8.7</p> <p>Baterie: jakékoli použité baterie.</p>
<p>8.8</p> <p>Žárovky a reflektory: zářivky a další výrobky obsahující rtuť.</p>
<p>8.9</p> <p>Lahve/nádoby/hasicí přístroje: lahve, nádoby nebo hasicí přístroje naplněné kapalinami/plyny (propan, butan, isobutan a další hořlavé plyny).</p>
<p>8.10</p> <p>Peroxid vodíku: v jakékoli koncentraci a jakékoli formě balení.</p>
<p>8.11</p> <p>Kyseliny: v jakékoli koncentraci a v jakémkoli obalu, včetně výrobků obsahujících jakékoli množství kyseliny, peroxidu vodíku nebo jiných chemických sloučenin s oxidačními činidly (bez ohledu na koncentraci).</p>

8.12

Jakékoli pyrotechnické výrobky.

8.13

Nádoby s kapalinami: nádoby s kapalinami opatřené štítky/označeními třídy nebezpečnosti 1–7, bez štítků/označení výrobce obsahujících informace o názvu látky, technických vlastnostech a podmínkách skladování, jakož i se stopami po odlepených nebo nalepených jiných štítcích a symbolech na původních štítcích/nálepkách, v případě chybějících nebo poškozených spojů mezi vysokooktanovými přísadami obsahujícími kyslík (chemické sloučeniny podobné benzínu) balenými ve vlnité lepence, neprůhledné fólie, pásy nebo jiných obalových materiálů nebo zabalené (s výjimkou originálního obalu výrobce s informacemi o názvu látky a jejích vlastnostech).

8.14

další předměty, které jsou zakázány platnými právními předpisy nebo nařízeními kterékoli ze zemí, v nichž je Zásilka předána, přepravována nebo doručována;

8.15

Předměty, které jsou kontaminované a mohou poškodit jiné předměty nebo představovat riziko pro zdraví lidí či zvířat.

8.16

I přes výše uvedený seznam je Provozovatel povinen přepravovat nebezpečné zboží (podle vzorových předpisů OSN, revize 22 (2021)[1]) za předpokladu, že jsou splněny požadavky na balení stanovené pro tento druh nákladu v příloze A Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), vyhlášené vyhláškou 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 jakékoli množství kyseliny, peroxidu vodíku nebo jiných chemických sloučenin s oxidačními vlastnostmi;

8.16.2

Chemické látky zařazené do tříd nebezpečnosti 2 a 3 v obalech schválených výrobcem pro přepravu:

- a) Barvy v kovových obalech o objemu maximálně 10 litrů (množství neomezené);
- b) Automobilové oleje (motorové, převodové) bez omezení objemu;
- c) Lidský biologický materiál odebraný formou stěrů (včetně stěrů z ústní dutiny).

8.17

Má-li Provozovatel důvodné podezření, že Zásilka obsahuje nebo může obsahovat zboží, které je podle platných právních předpisů nutné nahlásit státním orgánům, je povinen o tom informovat příslušné orgány.

8.18

Pokud v souvislosti s poskytováním Poštovních služeb vznikne Provozovateli, jeho zaměstnancům nebo třetím osobám škoda v důsledku Zásilky s nepřijatelným nebo nesprávně zabaleným obsahem, je Odesílatel povinen tuto škodu v plné výši nahradit.

9

Stížnosti – OBECNÁ USTANOVENÍ

9.1

Pro účely této části věnované stížnostem, jakož i části věnované stížnostem spotřebitelů, platí následující definice:

9.1.1

Poškozením se rozumí jakákoli změna stavu, tj. změna kvality, velikosti, struktury, stability, složení nebo obsahu Zásilky, kterou lze napravit opravou, nebo změna stavu, kterou nelze napravit opravou, která však stále umožňuje použití Zásilky k jejímu původnímu účelu. Není-li v těchto Podmínkách výslovně uvedeno jinak, zahrnuje Poškození také Ztrátu nebo úbytek části obsahu Zásilky.

9.1.2

Zničením se rozumí taková změna stavu předmětů nacházejících se na pozemku, kterou nelze napravit opravou a v důsledku které již nelze tyto předměty používat k jejich původnímu účelu.

9.1.3

Ztrátou se rozumí situace, kdy Provozovatel informuje Odesílatele a Příjemce, že Zásilka nebude doručena Příjemci a nebude vrácena Odesílateli z důvodu její ztráty nebo odcizení, nebo situace, kdy Zásilka nebyla zpracována žádným ze způsobů stanovených v těchto Podmínkách do 6 měsíců ode dne uzavření smlouvy o Poštovních službách.

9.1.4

Reklamací se rozumí způsob uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za nesprávné plnění smlouvy o poskytování služeb ze strany zákazníka.

Zákazníkem, vůči němuž Provozovatel nese odpovědnost za škodu způsobenou při poskytování Poštovních služeb a který má nárok na náhradu škody způsobené na zásilce v případě Poškození, Zničení nebo Ztráty Zásilky, je Odesílatel až do okamžiku doručení Zásilky Příjemci.

Po doručení je zákazníkem oprávněným k náhradě škody na zásilce Příjemce. V případě ztráty Zásilky, vzhledem k nemožnosti jejího doručení Příjemci, náleží právo na náhradu škody vždy Odesílateli.

Zákazníkem oprávněným uplatňovat nároky z důvodu nesprávného plnění Poštovní služby je zákazník, který za danou Poštovní službu zaplatil nebo je povinen ji zaplatit v souladu s těmito Podmínkami.

Další případné škody může uplatnit zákazník, jemuž byly způsobeny v důsledku porušení povinností Provozovatele.

Právo na náhradu škody, stejně jako práva vyplývající z nesprávného plnění, se nevztahuje na zákazníka, který již tato práva uplatnil v souvislosti s doručením konkrétní Zásilky vůči jakémukoli smluvnímu partnerovi Provozovatele a jehož nárok byl tímto partnerem prokazatelně plně uspokojen; pokud byl jeho nárok uspokojen pouze částečně, je oprávněn uplatnit nárok u Provozovatele v rozsahu, v jakém nebyl uspokojen.

9.1.5

Nesprávným plněním se rozumí poskytnutí služby Provozovatelem v rozporu se smlouvou a těmito Podmínkami, mimo jiné včetně Poškození, Zničení nebo Ztráty Zásilky, neúspěšného pokusu o doručení Zásilky Příjemci nebo neoprávněného vrácení Zásilky Odesílateli.

9.2

Provozovatel odpovídá za Poškození, Zničení nebo Ztrátu Zásilky v mezích stanovených v těchto Podmínkách nebo sjednaných ve smlouvě o Poštovních službách.

V případě Poškození, Zničení nebo Ztráty Zásilky se náhrada škody vyplácí v částce nepřesahující Deklarovanou hodnotu Zásilky. Pokud se na Zásilku vztahuje záruka náhrady Deklarované hodnoty, obdrží oprávněný zákazník plnou částku Deklarované hodnoty; v opačném případě se náhrada vyplácí pouze v prokázané výši nepřesahující Deklarovanou hodnotu.

Provozovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou na zásilce, nikoli za ušlý zisk, očekávané příjmy, nemajetkovou újmu nebo jiné nepřímé ztráty.

9.3

Postup pro podávání stížností

9.3.1

Každá Reklamacie musí obsahovat údaje o zákazníkovi, předmět Reklamacie, popis nesprávného plnění; v případě Poškození, Zničení nebo Ztráty popis povahy, rozsahu a závažnosti poškození, zničení nebo Ztráty; a v případě Poškození, Zničení nebo částečné Ztráty obsahu Zásilky také fotografickou dokumentaci obsahu Zásilky a přepravního obalu. Oznámení o Poškození/Zničení/Ztrátě se rovněž považuje za stížnost, pokud obsahuje všechny nezbytné prvky stížnosti.

9.3.2

Pokud stížnost neobsahuje všechny nezbytné údaje nebo je třeba ji doplnit o další informace či dokumenty, je Provozovatel oprávněn požádat zákazníka o její doplnění. Zákazník má na doplnění stížnosti lhůtu 10 pracovních dnů ode dne doručení žádosti. Lhůta od podání žádosti o doplnění stížnosti do jejího skutečného doplnění se nezapočítává do lhůt pro vyřízení stížnosti.

9.3.3

Pokud se záruka náhrady Deklarované hodnoty neuplatní, musí být kvantitativní stanovení skutečné škody/zničení/ztráty řádně doloženo, zejména platným daňovým dokladem nebo fakturou, na jejímž základě byly zakoupeny předměty a/nebo materiály tvořící obsah Zásilky; v případě Poškození je rovněž nutné předložit doklad o vynaložených nebo předpokládaných nákladech na opravu obsahu Zásilky, pokud Poškození vyžaduje opravu. Pokud je vůči Provozovateli uplatňován nárok plátce DPH, musí být tento nárok uplatněn bez DPH.

9.4

Postup pro podání stížnosti

9.4.1

Zákazník může stížnost podat písemně, elektronicky nebo ústně prostřednictvím sepsání protokolu na Pobočce. Právo na náhradu škody je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění důvodů pro podání stížnosti, tj. po zjištění vady, nejpozději však do 3 pracovních dnů od okamžiku doručení Zásilky Příjemci nebo vrácení Zásilky Odesílateli.

Poškození nebo zničení Zásilky doručené s viditelně poškozeným obalem musí být reklamováno ihned po převzetí Zásilky (v případě doručení na Pobočku před opuštěním Pobočky; v ostatních případech elektronicky, včetně fotografické dokumentace obalu a obsahu, ihned po převzetí Zásilky).

V případě nedoručení Zásilky musí být stížnost podána do 7 dnů ode dne, kdy mělo dojít k doručení, pokud se na doručení vztahuje lhůta, nebo ode dne, kdy byla Zásilka zpracována jiným způsobem než doručení Příjemci; v případě stížnosti na náhradu škody do 7 dnů ode dne, kdy uplynulo 6 měsíců od uzavření smlouvy o Poštovních službách.

Pozdě podané stížnosti budou zamítnuty. Stížnost lze podat e-mailem na adresu Provozovatele: customer_care_cz@novapost.com nebo prostřednictvím Webových stránek.

9.5

Vyřizování stížností

9.5.1

Provozovatel je povinen řádně potvrdit zákazníkovi přijetí stížnosti.

9.5.2

Zákazník je povinen poskytnout Provozovateli možnost zjistit skutečný rozsah Poškození/Zničení Zásilky. Z výše uvedených důvodů je zákazník povinen zajistit, aby Zásilka nebyla vystavena žádné manipulaci, a v maximální možné míře zachovat nepoškozené obalové materiály, ve kterých byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka zničena ani přemístěna na jiné místo bez souhlasu Provozovatele. V případě poškozených nebo zničených zásilek, případně zásilek, u nichž chybí část obsahu, je zákazník povinen zajistit nebo umožnit prohlídku Zásilky zástupcem pojišťovny Provozovatele. Zákazník bere na vědomí, že nesplnění výše uvedených povinností může mít za následek nedostatek důkazů o Poškození/Zničení, což může vést k zamítnutí Reklamace ze strany Provozovatele.

9.5.3

Zákazník je povinen bezplatně převést na Provozovatele vlastnické právo k Poškozené/Zničené zásilce nebo zajistit převod tohoto vlastnického práva v okamžiku, kdy Provozovatel zákazníkovi oznámí, že uznává svou odpovědnost za Poškození/Zničení a že bude vyplacena náhrada v plné výši Deklarované hodnoty Zásilky.

9.5.4

Provozovatel je povinen vyřídit (tj. informovat zákazníka o vyřízení stížnosti) každou řádně podanou a úplnou stížnost do 30 dnů ode dne, kdy zákazník na základě přijaté stížnosti předložil všechny potřebné dokumenty.

9.5.5

Skutečná náhrada nákladů souvisejících s řádně podanou stížností, jejíž přijetí Provozovatel potvrdil, bude poskytnuta do 20 pracovních dnů ode dne potvrzení přijetí stížnosti Provozovatelem. Zákazník není oprávněn započítat nárok na náhradu škody proti nároku Provozovatele na úhradu za služby. Vznikne-li v důsledku nesprávného plnění nárok na Deklarovanou hodnotu, znamená vyřízení stížnosti pouze výplatu Deklarované hodnoty, s výjimkou případů úplné ztráty nebo zničení Zásilky. V případě úplné ztráty nebo zničení Zásilky má firemní zákazník, který za Poštovní

službu zaplatil nebo je povinen ji zaplatit v souladu s těmito Podmínkami, nárok také na vrácení ceny zaplacené Poštovní služby.

Pokud bude ztracená Zásilka nebo její část nalezena kdykoli v průběhu vyřizování reklamace, považuje se reklamace zákazníka za zamítnutou v rozsahu, v jakém byla Zásilka nalezena, a to v okamžiku, kdy zákazník může o Zásilku nebo její příslušnou část disponovat; Provozovatel je povinen zákazníka o zamítnutí Reklamace z tohoto důvodu písemně informovat. Pokud Zákazník Zásilku najde, je povinen o tom Provozovatele informovat. Pokud Provozovatel vyplatil náhradu za Ztrátu nebo Poškození Zásilky předtím, než byla Zásilka nebo její část nalezena, je Zákazník povinen tuto částku Provozovateli vrátit po obdržení nalezené Zásilky nebo její části, a to do 30 dnů od okamžiku, kdy Zákazník Zásilku nebo její část obdrží.

V případě nesprávného plnění, které se netýká Ztráty, Zničení nebo Poškození Zásilky (zejména včetně neúspěšného pokusu o doručení Zásilky Příjemci, neoprávněného vrácení Zásilky Odesílateli nebo zpoždění doručení v případě, že se na doručení vztahuje lhůta), má firemní zákazník, který za Poštovní službu zaplatil nebo je povinen ji zaplatit v souladu s těmito Podmínkami, nárok na:

V případě, že vadu poskytnuté služby lze odstranit, má právo na řádné poskytnutí nebo dokončení této služby;

V případě, že podstatnou vadu služby nelze odstranit, má právo na plnou náhradu nákladů na poskytnutou službu;

V případě, že méně podstatnou vadu služby nelze odstranit, má právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

9.6

Postup při zamítnutí stížnosti

9.6.1

Provozovatel je oprávněn stížnost zamítnout v následujících případech:

- a) Věc již byla nebo je projednávána soudem, nebo předmět sporu již byl vyřešen jiným orgánem;
- b) Stížnost nebyla podána v řádné lhůtě, pokud závazná právní ustanovení nestanoví jinak;
- c) Nebyly předloženy dokumenty uvedené v těchto Podmínkách, které potvrzují platnost Stížnosti;
- d) Stížnost neobsahuje všechny nezbytné informace a Zákazník ji na výzvu a ve lhůtě stanovené v těchto Podmínkách nedoplnil;
- e) Nebylo shledáno, že poskytování Služeb bylo v rozporu se Smlouvou nebo těmito Podmínkami, nebo Provozovatel za takové porušení nenese odpovědnost podle těchto Podmínek, smlouvy se Zákazníkem nebo platných právních předpisů.

9.7

Pokud Provozovatel nevyřeší stížnost týkající se nesprávného poskytování Poštovních služeb, může zákazník podat stížnost u Úřadu pro telekomunikace, se sídlem: Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P. O. BOX 02, 225 02 Praha 025, <https://www.ctu.cz/>, čímž bezodkladně zahájí řízení o stížnosti, nejpozději však do 1 měsíce ode dne rozhodnutí o stížnosti nebo neúspěšného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo na podání stížnosti zaniká. Za podání stížnosti se účtuje správní poplatek.

9.8

Pravidla pro vyřizování stížností týkajících se poskytování služeb převodu peněz jsou uvedena v Pravidlech platebních služeb společnosti Transfer24 sp. z o. o.

10

Postup při otvírání Balíku

10.1

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

10.1.1

Zásilku nelze doručit a nelze ji vrátit, případně ji nelze vrátit v souladu se smlouvou o Poštovních službách;

10.1.2

existuje důvodné podezření, že Zásilka obsahuje předmět, který je podle těchto Podmínek považován za nebezpečný, nebo předmět, jehož přeprava je podle těchto Podmínek zakázána;

10.1.3

Je poškozená;

10.1.4

existuje důvodné podezření, že ke škodě došlo nebo k ní pravděpodobně dojde před dodáním; nebo

10.1.5

Je to nezbytné k plnění povinností Provozovatele v souladu s platnými právními předpisy.

10.2

Ustanovení tohoto bodu 10.1 se nevztahují na Zásilku, jejíž vnější vzhled jasně dokládá, že je neporušená, a to v souladu s mezinárodní dohodou, která je součástí právního řádu České republiky.

10.3

Pokud je to možné a vhodné, Provozovatel nabídne Odesílateli, aby Zásilku otevřel. Není-li Odesílatel při otvírání Zásilky přítomen, musí být při otvírání přítomny dvě osoby pověřené Provozovatelem. V případech, kdy je vzhledem k okolnostem možné zajistit přítomnost pouze jedné osoby pověřené Provozovatelem, může být Zásilka otevřena pouze za přítomnosti další vhodné osoby jako svědka. Pokud existuje zvláště vysoké riziko zpoždění, může Zásilku otevřít jedna osoba, která co nejdříve přivolá další osobu jako svědka.

O otevření Zásilky se pořídí písemný záznam; je-li Odesílatel při otevření Zásilky přítomen, poskytne mu Provozovatel na požádání kopii tohoto záznamu. Kopii záznamu vydá Provozovatel Příjemci při doručení Zásilky nebo Odesílateli při jejím vrácení.

Toto ustanovení se nevztahuje na opravu obalu poštovní Zásilky, pokud byl původní obal alespoň částečně zachován a nebyl otevřen.

10.4

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

10.5

Obsah Zásilky může být při jejím otevření zkontrolován v rozsahu nezbytném k naplnění účelu otevření Zásilky.

10.6

Při otvírání Zásilky je třeba zajistit bezpečnost informací, které podléhají právní ochraně podle platných právních předpisů nebo jiných právních norem, včetně poštovního tajemství a tajemství korespondence. Provozovatel není oprávněn nahlížet do obsahu dokumentů obsažených v zásilkách.

11

Postup při prodeji nebo zcizení Zásilky

11.1

Provozovatel je v souladu s ustanovením § 9 Zákona o Poštovních službách oprávněn Zásilku nebo její část prodat po uplynutí 1 roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, nebo v případě jejího uskladnění v centrálním skladu do 1 roku ode dne jejího přijetí do centrálního skladu, pokud:

11.1.1

Zásilka nemůže být doručena a nelze ji vrátit, případně nebude vrácena v blízké době; nebo

11.1.2

Existuje důvodné podezření, že obsah Zásilky se před doručením zkazí.

11.2

Provozovatel smí Zásilku nebo její část prodat až poté, co byla otevřena v souladu s těmito Podmínkami.

11.3

Při prodeji Zásilky nebo její části Provozovatel zváží, zda je takový prodej pro Odesílatele přiměřeně výhodný.

11.4

V příslušných případech převede Provozovatel prodejní výnos po odečtení nákladů na skladování, prodejních nákladů a neuhrazené části ceny („čistý výnos“) Odesílateli.

Pokud čistý výnos nebyl převeden, má Odesílatel právo požadovat jeho vrácení do jednoho roku od data prodeje Zásilky nebo její části. Po uplynutí této lhůty právo na čistý výnos zaniká a čistý výnos se vrací Provozovateli.

11.5

Provozovatel zejména nesmí Zásilku prodat, pokud jsou náklady na její prodej nepřiměřené výnosům z prodeje.

11.6

Provozovatel je v souladu s ustanovením § 10 Zákona o Poštovních službách oprávněn zlikvidovat Zásilku nebo její část po uplynutí jednoho roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, nebo v případě jejího uskladnění v centrálním skladu do jednoho roku ode dne jejího přijetí do centrálního skladu, pokud došlo k úplnému nebo částečnému znehodnocení obsahu Zásilky.

11.7

Provozovatel je oprávněn Zásilku nebo její část zlikvidovat před uplynutím stanovené lhůty, je-li to nezbytné k zajištění ochrany lidského zdraví.

11.8

Pokud Zásilka nebyla prodána, nelze ji doručit a zároveň ji nelze nebo není třeba vrátit podle smlouvy o poštovních službách, Provozovatel ji zničí po uplynutí jednoho roku ode dne převzetí Zásilky Provozovatelem.

11.9

Při prodeji nebo likvidaci Zásilky nebo její části musí být přítomny dvě osoby oprávněné Provozovatelem. V případech, kdy je vzhledem k okolnostem možné zajistit přítomnost pouze jedné osoby oprávněné Provozovatelem, může k prodeji nebo likvidaci dojít pouze za přítomnosti další vhodné osoby jako svědka.

O prodeji nebo likvidaci Zásilky nebo její části musí být pořízen a uchován písemný záznam. Pokud byla prodána nebo zlikvidována pouze část Zásilky, musí Provozovatel poskytnout kopii záznamu Příjemci při doručení poštovní Zásilky nebo Odesílateli při jejím vrácení.

11.10

Ustanovení této části Podmínek se nevztahují na Zásilky, u nichž je z vnějšího hledu zřejmé, že jsou neporušené, a to v souladu s mezinárodní dohodou, která je součástí právního řádu České republiky. Obsah označené Zásilky nelze prodat.

11.11

Provozovatel je na žádost Odesílatele nebo Příjemce a na základě obdrženého potvrzení (v aplikaci, prostřednictvím SMS, e-mailu atd.) oprávněn prodat nebo zlikvidovat nedoručenou Zásilku nebo její část před uplynutím jednoho roku od data jejího převzetí Provozovatelem, a to v souladu s postupy a požadavky českých právních předpisů.

11.12

Za Zásilku, kterou nelze doručit ani vrátit, se považuje také Zásilka, jejíž převzetí odmítli jak Odesílatel, tak Příjemce, což je doloženo příslušným záznamem Provozovatele (nahrávka rozhovoru, e-mail nebo jiný písemný souhlas Odesílatele a Příjemce). Za takovou Zásilku se rovněž považuje Zásilka uložená v centrálním skladu Provozovatele, u které nebyla do jednoho roku od data jejího uložení v centrálním skladu podána žádost o její doručení Příjemci (je-li to podle těchto Podmínek možné) nebo o její vrácení Odesílateli v souladu s bodem 4.1.12 těchto Podmínek.

12

ODPOVĚDNOST PROVOZOVATELE. NÁHRADA ŠKODY. NESPRÁVNÉ POSKYTNUTÍ NEBO NEPOSKYTNUTÍ POŠTOVNÍCH SLUŽEB

12.1

Odpovědnost Provozovatele za nesprávné poskytnutí služby nebo jiné porušení podmínek smlouvy se zákazníkem se řídí Občanským zákoníkem, Zákonem o Poštovních službách a těmito Podmínkami. Práva zákazníka vyplývající z nesprávného plnění se řídí těmito Podmínkami uvedenými výše v části týkající se reklamací poskytovaných služeb.

12.2

Provozovatel, který uzavřel smlouvu o poskytování Poštovních služeb s Odesílatelem, neodpovídá za neplnění nebo nesprávné plnění Poštovních služeb, pokud je takové neplnění nebo nesprávné plnění způsobeno následujícími důvody:

12.2.1

Okolnosti vyšší moci;

12.2.2

příčiny na straně Odesílatele nebo Příjemce, za které operátor nenese odpovědnost;

12.2.3

porušení Zákona o Poštovních službách, těchto Podmínek nebo platných právních předpisů ze strany Odesílatele či Příjemce;

12.2.4

Druh přepravovaného zboží.

12.3

Odpovědnost Provozovatele za škodu způsobenou v důsledku neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí Poštovních služeb není omezena a řídí se obecnými zásadami odpovědnosti za škodu stanovenými právními předpisy, a to v případě, že k takovému neposkytnutí nebo nesprávnému poskytnutí došlo:

12.3.1

je důsledkem protiprávního jednání zaměstnance Provozovatele nebo osoby oprávněné jednat jménem Provozovatele, případně jiné osoby, kterou Provozovatel pověřil provedením dané práce;

12.4

Oznámení o náhradě škody způsobené nesprávným plněním nebo neplněním Poštovních služeb ze strany Provozovatele je třeba podat písemně, e-mailem na adresu customer_care_cz@novapost.com, prostřednictvím Webových stránek nebo osobně podpisem do protokolu v sídle Provozovatele či v Pobočce.

12.5

Provozovatel prošetří oznámení o škodách způsobených nesprávným poskytnutím nebo neposkytnutím Poštovních služeb v souladu s Podmínkami stanovenými pro postup při podávání stížností.

12.6

V případě škod způsobených neplněním nebo nesprávným plněním Poštovních služeb má zákazník nárok na:

12.6.1

Práva vyplývající z nesprávného plnění podle platných právních předpisů a výše uvedených těchto Podmínek;

12.6.2

Náhrada Deklarované hodnoty v souladu s těmito Podmínkami v případě poškození, zničení nebo ztráty Zásilky; a náhrada dalších škod, pokud se prokáže, že byly způsobeny neplněním nebo nesprávným plněním Poštovních služeb, za které nese odpovědnost Provozovatel.

12.7

Odpovědnost dopravce za škodu způsobenou na zásilce během vnitrostátní přepravy je striktně omezena na maximální částku stanovenou v Ceníku nebo ve smlouvě

12.8

Odpovědnost přepravce za škodu způsobenou Zásilce během přeshraniční přepravy je striktně omezena na maximální částku stanovenou v Ceníku nebo ve smlouvě.

12.9

Odpovědnost Provozovatele za jakoukoli škodu je rovněž striktně omezena na skutečnou přímou škodu způsobenou Zákazníkovi, s výhradou omezení uvedených v těchto Podmínkách. Odpovědnost Provozovatele za nemajetkovou újmu a jiné druhy nepřímých škod (například ušlý zisk, ztráta obchodních příležitostí, poškození dobrého jména, porušení práv třetích osob, smluvní pokuty, sankce za opožděné platby, náklady na reklamace nebo jiné následné škody) je vyloučena, a to i v případě, že byl Provozovatel předem informován o riziku vzniku takových škod.

13 Vyšší moc
13.1 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, nesprávné plnění, porušení smlouvy o Poštovních službách ani za zpoždění při plnění svých povinností vyplývajících z této smlouvy, jsou-li tyto okolnosti způsobeny vyšší mocí. Je-li zpoždění při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy způsobeno vyšší mocí, lhůta pro splnění těchto povinností se pozastaví na dobu trvání vyšší moci a strany obnoví plnění svých povinností, jakmile překážka způsobená vyšší mocí pomine. Strana postižená vyšší mocí vynaloží veškeré obchodně přiměřené úsilí, aby o tom co nejdříve informovala druhou stranu, a co nejdříve uvede rozsah a povahu vyšší moci.
13.2 Obě strany vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zmírnily dopad vyšší moci na plnění svých závazků. Pokud Provozovatel v důsledku vyšší moci může své závazky splnit pouze za cenu dodatečných nákladů, tyto přiměřené a dohodnuté náklady ponese zákazník.
13.3 Vyšší mocí se rozumí jakákoli událost nebo nepředvídatelná okolnost, která je mimo přiměřenou kontrolu smluvních stran, jíž nelze zabránit ani ji předvídat ani při vynaložení maximálního úsilí a která nebyla způsobena chybami nebo nedbalostí příslušných smluvních stran. Mezi ně patří mimo jiné opatření přijatá na základě rozhodnutí jakékoli vlády nebo jiného veřejného orgánu, válka nebo výjimečný stav v zemi, občanské nepokoje, terorismus, pirátství, požáry, výbuchy, povodně, počítačové viry, kybernetické útoky, nepříznivé povětrnostní podmínky, epidemie, pandemie, výluky, stávky a jiné pracovní spory (ať již se týkají zaměstnanců strany nebo jejich subdodavatelů, či nikoli).
13.4 Poštovní služby mohou být v souladu s článkem 13.3 těchto Podmínek pozastaveny nebo omezeny na celém území nebo na části území, kde Provozovatel poskytuje Poštovní služby. Provozovatel zveřejní na svých Webových stránkách informace o pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb.
13.5 Provozovatel může v souladu s bodem 13.3 těchto Podmínek prodloužit dobu pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb až o 10 pracovních dnů po pominutí okolností, které k tomuto pozastavení vedly; tato skutečnost bude oznámena na Webových stránkách.
14 Ochrana osobních údajů a poštovní tajemství
14.1 V rámci plnění smlouvy o Poštovních službách a poskytování Poštovních služeb je Odesílatel povinen poskytnout Provozovateli osobní údaje o sobě i o třetích osobách, včetně Příjemce, jako jsou jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa (dále jen „Osobní údaje“).
14.2 Odesílatel tímto 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“), a že Odesílatel poskytl třetí straně veškeré informace v souladu s GDPR a splnil všechny povinnosti stanovené GDPR, aby mohly být Osobní údaje předány Provozovateli a 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, je Odesílatel povinen nahradit Provozovateli veškeré škody, které Provozovateli vznikly.
14.3 Provozovatel je oprávněn zpracovávat a bude zpracovávat Osobní údaje jako správce za účelem přepravy a sledování zásilek, poskytování zákaznické podpory, plnění svých zákonných povinností, vedení statistik a zpráv, provádění interních kontrol a vedení záznamů a hájení svých právních nároků. V případě zákazníků, kteří uzavřeli smluvní vztah s Provozovatelem, je Provozovatel rovněž oprávněn zpracovávat jejich Osobní údaje za účelem zaslání vlastních obchodních sdělení v elektronické podobě v souladu s § 7 odst. 3 Zákona č. 480/2004 Sb., pokud zákazník nevznesl námitku proti přijímání těchto sdělení.
14.4 V rámci výkonu práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy o Poštovních službách je Provozovatel oprávněn předávat Osobní údaje nebo k nim jinak poskytovat přístup svým smluvním partnerům, kteří mu zajišťují přepravu,

sběr, zpracování, doručování nebo skladování zásilek určených k doručení, a to v souladu s obsahem a zásadami zpracování osobních údajů stanovenými v Zásadách ochrany osobních údajů Provozovatele.

14.5

Je-li Zásilka doručována do země mimo EU, mohou být Osobní údaje Odesílatelů a Příjemců nebo osob jednajících jejich jménem předány smluvním partnerům se sídlem mimo Evropskou unii v roli zpracovatelů za účelem plnění smlouvy o Poštovních službách. Pokud se na danou zemi nevztahuje rozhodnutí Evropské komise o zajištění přiměřené úrovně ochrany osobních údajů, budou Osobní údaje předány za podmínek stanovených v čl. 46 GDPR, přičemž budou zajištěny vhodné záruky pro účely předávání osobních údajů prostřednictvím smluvních vztahů s takovým partnerem na základě standardních doložek o ochraně údajů přijatých Evropskou komisí v souladu s prováděcím rozhodnutím Komise (EU) 2021/914 ze dne 4. června 2021 o standardních smluvních doložkách pro předávání osobních údajů třetím stranám podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

14.6

V závislosti na způsobu, na kterém se s Poštovní službou dohodl, je Provozovatel povinen informovat Odesílatele a povolit použití zabezpečeného rozhraní pro předávání Osobních údajů Provozovateli. Odesílatel nese odpovědnost za bezpečnost Osobních údajů při jejich předávání Provozovateli jakýmkoli jiným způsobem než prostřednictvím zabezpečeného rozhraní. Provozovatel přijme vhodná technická a organizační opatření k ochraně Osobních údajů před náhodným nebo protiprávním zničením, náhodnou ztrátou, pozměněním, neoprávněným zveřejněním nebo neoprávněným přístupem k nim.

14.7

Další podrobnosti a zásady zpracování osobních údajů najdete na našich Webových stránkách.

14.8

Veškeré osobní údaje poskytnuté Provozovateli v souladu s těmito Podmínkami se považují za poštovní tajemství ve smyslu § 16 Zákona o Poštovních službách a podléhají povinnosti mlčenlivosti Provozovatele. Provozovatel může tyto Osobní údaje poskytnout pouze za podmínek stanovených platnými právními předpisy nebo jinými právními předpisy osobám oprávněným podle § 16 Zákona o Poštovních službách, jakož i organizacím a orgánům oprávněným k přístupu k těmto údajům podle platných zákonů nebo jiných předpisů. V souladu s § 16 Zákona o Poštovních službách může Provozovatel poskytnout Osobní údaje, které mu byly poskytnuty na základě těchto Podmínek, třetím stranám zapojeným do poskytování služeb Provozovatele, tj. zejména pro odeslání, přijetí, zpracování, doručení nebo skladování Zásilky.

Tyto subjekty mohou tyto osobní údaje zpracovávat výhradně na základě pokynů Provozovatele, pokud nejsou povinny zpracovávat osobní údaje podle platných zákonů nebo jiných předpisů. Provozovatel přijme opatření k zajištění dodržování tohoto požadavku a zaručí, že osoby oprávněné ke zpracování Osobních údajů jsou povinny zachovávat mlčenlivost, s výjimkou případů, kdy jim to ukládá zákonná povinnost.

15

Prohlášení a záruční podmínky / Dodržování mezinárodních sankcí

15.1

Účinek automatické závaznosti. Uzavřením smlouvy o Poštovních službách, zřízením firemního účtu nebo předáním jakékoli Zásilky Provozovateli zákazník výslovně prohlašuje, zaručuje a potvrzuje, že provedl důkladnou interní kontrolu dodržování předpisů, a prohlašuje, že všechna prohlášení, ujištění a záruky uvedené v tomto článku 15 jsou ve všech ohledech pravdivá, přesná a úplná.

15.2

Skutečné vlastnictví a řízení. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že neexistuje žádná právnická osoba založená podle právních předpisů Ruské federace nebo Běloruské republiky ani žádná fyzická osoba, která je občanem Ruské federace nebo Běloruské republiky, která by vlastnila akcie, hlasovací práva nebo jinak vykonávala kontrolu nad Zákazníkem, na základě čehož by taková právnická nebo fyzická osoba mohla být považována za skutečného vlastníka (skutečný majitel) Zákazníka.

15.3

Vedení a personál. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že ve vedení, řídicích nebo výkonných orgánech zákazníka není zapojen žádný občan Ruské federace ani Běloruské republiky a že žádná taková osoba nevykonává funkci ředitele, statutárního zástupce ani vedoucího manažera zákazníka.

15.4

Dodržování sankcí. Zákazník prohlašuje a zaručuje, že on sám, jeho dceřiné společnosti ani jeho přidružené společnosti nejsou předmětem žádných mezinárodních hospodářských či finančních sankcí, omezujících opatření ani

embarg uložených či uplatňovaných příslušnými orgány, mimo jiné Organizací Spojených Národů, Evropskou unií, Českou republikou nebo Spojenými státy americkými.
<p>15.5</p> <p>Trvalá oznamovací povinnost. Zákazník se zavazuje neprodleně a bez zbytečného odkladu písemně informovat Provozovatele o jakékoli změně skutečností, prohlášení nebo záruk uvedených v tomto článku 15, zejména pokud se na zákazníka nebo na kteroukoli z jeho spřízněných osob během trvání smluvního vztahu vztahují mezinárodní sankce.</p>
<p>15.6</p> <p>Odškodnění za porušení. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že bude Provozovatele (včetně jeho mateřských společností, dceřiných společností a subdodavatelů) plně hájit, odškodní ho a zbaví odpovědnosti za veškeré přímé i nepřímé ztráty, škody, závazky, nároky, pokuty, nákladů a výdajů (včetně přiměřených nákladů na právní zastoupení a celních sankcí) vyplývajících z nebo vzniklých v důsledku jakéhokoli porušení prohlášení, záruk nebo závazků stanovených v tomto odstavci 15 týkajících se Ruského nebo Běloruského občanství, vlastnictví, korporátní kontroly nebo dodržování mezinárodních sankcí.</p>
<p>16.</p> <p>Smluvní pokuty, Zástavní právo a Vyrovnání</p>
<p>16.1</p> <p>Zástavní právo a právo zadržovací. Provozovatel má smluvní zástavní právo a právo zadržovací ke všem Zásilkám a zboží zákazníka, které se nachází v držení Provozovatele (nebo v držení zprostředkovatelů přepravy či dopravců), a to za účelem zajištění veškerých splatných pohledávek vůči zákazníkovi vyplývajících ze smlouvy o Poštovních službách nebo z těchto Podmínek.</p>
<p>16.2</p> <p>Právo na prodej. Pokud zákazník neuhradí splatnou pohledávku ani po písemné výzvě Provozovatele k úhradě do 30 dnů od doručení této výzvy, je Provozovatel oprávněn tyto Zásilky /zboží prodat na vlastní pěst za cenu, která je přinejmenším obvyklá v daném místě a čase. Provozovatel uspokojí své pohledávky, včetně právních náležitostí a nákladů na skladování, z výtěžku prodeje a zbývající částku vrátí Zákazníkovi. Zadržením nebo prodejem Zásilky podle tohoto odstavce Provozovatel neporušuje své smluvní povinnosti a neodpovídá za škody způsobené jejím nedoručením Příjemci.</p>
<p>16.3</p> <p>Smluvní pokuty. V případě hrubého porušení smluvních povinností ze strany zákazníka – zejména předání zakázaného obsahu (článek 8), předložení nepravdivých, neúplných nebo nesprávných celních dokladů nebo porušení záruk týkajících se dodržování mezinárodních sankcí (článek 15) – má Provozovatel právo uložit zákazníkovi smluvní pokutu až do maximální výše stanovené ve smlouvě nebo Ceníku pro každé takové porušení.</p>
<p>16.4</p> <p>Vztah k náhradě škody. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje zákazníka odpovědnosti za škodu způsobenou Provozovateli porušením povinností, na něž se smluvní pokuta vztahuje, a Provozovatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši, a to i v rozsahu přesahujícím výši smluvní pokuty.</p>
<p>16.5</p> <p>Postoupení a vyrovnání. Pouze Provozovatel je oprávněn postoupit své pohledávky nebo jednostranně provést vyrovnání (započtení) svých pohledávek vyplývajících ze smlouvy o Poštovních službách bez souhlasu druhé strany. Zákazník není oprávněn postoupit své pohledávky ani provést vyrovnání svých pohledávek s nárokem Provozovatele na úhradu za služby.</p>
<p>17</p> <p>Doplňující a závěrečná ustanovení</p>
<p>17.1</p> <p>Aktuální znění těchto Podmínek bude k dispozici na Webových stránkách a v Pobočkách.</p>
<p>17.2</p> <p>Provozovatel zveřejní změny těchto Podmínek na Webových stránkách nejpozději 10 dní před datem jejich nabytí účinnosti. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit Ceník (tarify) s kratší výpovědní lhůtou v závislosti na provozních nebo tržních podmínkách. V každém případě je Provozovatel povinen informovat zákazníka o jakýchkoli změnách těchto Podmínek nebo Ceníku e-mailem.</p>
<p>17.3</p>

Pokud zákazník před vstupem těchto Podmínek nebo Ceníku v platnost nevysloví výslovný písemný nesouhlas s jejich změnou, stane se nová verze závaznou pro všechny smluvní vztahy mezi Provozovatelem a zákazníkem podle těchto Podmínek.

17.4

V případech, které tyto Podmínky neupravují, platí ustanovení příslušných právních předpisů, zejména Zákona o Poštovních službách, jeho prováděcích předpisů a Občanského Zákoníku.

17.5

Při uzavření mezinárodní smlouvy se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se řídí právními předpisy České republiky.

17.6

Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o Poštovních službách uzavřené Provozovatelem.

17.7

Pokud se z jakéhokoli důvodu ukáže, že některé ustanovení těchto Podmínek nebo jeho část je neplatné, považuje se pro daný účel za vyňaté. Platnost zbývajících částí těchto Podmínek tím není dotčena.

17.7

Pokud by se některé ustanovení těchto Podmínek ukázalo jako neplatné nebo v rozporu s platnými právními předpisy, zůstávají ostatní ustanovení těchto Podmínek v platnosti.

17.9

Pokud některé konkrétní ustanovení těchto Podmínek výslovně nestanoví možnost uzavření jiné dohody mezi stranami, nelze od těchto Podmínek odchýlit na základě dohody stran.

17.10

Tato verze obchodních Podmínek vstupuje v platnost dne 01.06.2026