

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

(Datum 12.08.2024)

(„Podmínky“)

1. Obecná ustanovení

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

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

1.2.1 **Adresa** – odkaz na místo dodání poštovní zásilky nebo odkaz na místo jejího vrácení Odesílateli; „Adresní štítek – štítek s Adresou Příjemce, který vygeneruje Odesílatel při objednávce Doručení zásilky;

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

1.2.3 **Doplňkové služby** – doplňkové služby uvedené v Článku 7 těchto Podmínek, které nejsou poštovními službami dle Zákona o poštovních službách;

1.2.4 **Firemní zákazník** – zákazník Provozovatele, který využívá Služby v rámci svého podnikání.

1.2.5 **Formulář pro zasílání zásilek** – formulář poskytovaný Provozovatelem při objednání Poštovní služby Zákazníkem;

1.2.6 **Mobilní aplikace** – software Provozovatele pro rychlý přístup k informacím o přepravě zásilek na chytrých telefonech s operačními systémy Android a iOS. Mobilní aplikace umožňuje Zákazníkovi pohodlnou formou vytvářet Adresní štítky, vyhledat nejbližší Pobočku, vypočítat cenu Služeb, sledovat polohu Zásilky, využívat Schránky na zásilky nebo zavolat kurýrovi ve vhodnou dobu, jakož i další funkce, které Mobilní aplikace aktuálně nabízí. Používání Mobilní aplikace se řídí podmínkami používání aplikace Provozovatele, které jsou k dispozici na iOS – <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>; Android – <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>

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

1.2.8 **Odesílatel** – osoba, která s Provozovatelem uzavřela Smlouvu o poštovních službách;

1.2.9 **Pobočka** – provozovna Provozovatele, kde lze odesílat a přijímat Zásilky. Pobočkami se pro účely podávání a doručování Zásilek rozumí také místa provozovaná třetími stranami odlišnými od Provozovatele, která nejsou provozována Provozovatelem (dále jen „**Partnerské výdejní místo**“), ledaže je v těchto Podmínkách výslovně pro Partnerské výdejní místo uvedeno jinak. Pobočkou se Partnerské výdejní místo nerozumí pro účely podávání reklamací a jiného právního jednání zákazníků s Provozovatelem vyjma podávání a doručování Zásilek.

1.2.10 **Poštovní služby** – poštovní služby ve smyslu Zákona o poštovních službách;

1.2.11. **Pracovní dny** – běžné dny od pondělí do pátku, kromě státních svátků v České republice;

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

1.2.13 **Příjemce** – osoba, kterou Odesílatel uvedl jako Příjemce Doručení zásilky;

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

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

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

1.2.17 **Spotřebitel** – fyzická osoba, která s Provozovatelem provádí transakci, jež přímo nesouvisí s jeho obchodní nebo profesní činností;

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

1.2.19 **Zákazník** – Firemní zákazník nebo Spotřebitel;

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

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

1.3 Předáním Zásilky Provozovateli Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí.

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

2. Katalog poštovních služeb

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

2.1.1 Doručování dokumentů

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1 kg;
- b) Rozměry: délka - až 35 cm, šířka - až 25 cm, výška - až 2 cm; a
- c) Balení: obal nebo kartonová obálka dle požadavků stanovených těmito Podmínkami;
- d) Hodnota zásilky nesmí přesáhnout 100 000 Kč nebo ekvivalent 5000 eur.

2.1.2 Doručení zásilky

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 30 kg;
- b) Rozměry: největší strana není větší než 120 cm a celkový součet všech stran není větší než 150 cm; a
- c) Balení: má obdélníkový tvar; balení dle požadavků stanovených těmito Podmínkami.

d) Hodnota zásilky nesmí přesáhnout 100 000 Kč nebo ekvivalent 5000 eur.

2.1.3 Doručování Nadrozměrné zásilky do Pobočky

a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1000 kg;

b) Rozměry: největší strana nepřesahuje 300 cm, ostatní strany nepřesahují 170 cm a

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

d) Hodnota nadrozměrné zásilky nesmí přesáhnout 100 000 Kč nebo ekvivalent 5000 eur.

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

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

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

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

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

Doručování „Pobočka-Pobočka“ je výlučnou variantou pro doručování Nadrozměrných zásilek, není-li mezi Provozovatelem a Odesílatelem samostatně dohodnuto jinak. Nadrozměrné zásilky jsou přijímány k přepravě pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem s ohledem na kapacitní možnosti Provozovatele; cena za jejich doručování je stanovena Ceníkem.

2.2-5.Pobočka– Adresa – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce ve městě Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.

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

Pobočkou se zde rozumí rovněž Partnerské výdejní místo; to neplatí pro doručování Nadrozměrných zásilek.

3. Všeobecné podmínky poštovních služeb

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

3.2 Provozovatel poskytuje Poštovní služby na území České republiky a v zahraničí, a to v zemích uvedených na Webových stránkách.

3.3 K uzavření Smlouvy o poštovních službách dochází písemně, ústně, nebo konkludentně převzetím Zásilky k přepravě, vždy však osobně v přítomnosti pověřeného pracovníka Provozovatele, a to

na Pobočce nebo na Adrese poté, co je Odesílatelem, popřípadě pověřeným pracovníkem Provozovatele, na Pobočce nebo na Webových stránkách vyplněn Formulář pro zasílání zásilek, vytvořen Adresní štítek Zásilky, pověřeným pracovníkem Provozovatele je případně zkontrolován obsah Zásilky, a balení Zásilky odpovídající požadavkům těchto Podmínek je uzavřeno pověřeným pracovníkem Provozovatele nebo Odesílatelem v přítomnosti pověřeného pracovníka Provozovatele.

Pověřeným pracovníkem Provozovatele se zde rozumí i pracovník smluvního partnera jednajícího jménem Provozovatele, včetně kurýra. Toto ustanovení o uzavření Smlouvy o poštovních službách platí i v případě, kdy byla cena za Poštovní služby zaplacená před okamžikem uzavření Smlouvy o poštovních službách;

postup pro situace, kdy v takovém případě nedojde k uzavření Smlouvy o poštovních službách, je upraven níže v těchto Podmínkách.

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

3.5 Převzetí a doručení Zásilky se provádí v Pracovní dny.

4. Příjem a výdej zásilek, Poskytování poštovních služeb.

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

4.1.1 Poštovní službu si Odesílatel objedná na Pobočce (čímž se rozumí i Partnerské výdejní místo) nebo prostřednictvím Webových stránek, přičemž v souladu s požadavky uvede variantu Poštovní služby, adresu Odesílatele a Příjemce a způsob a místo dodání.

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

Informace o Odesílateli:

Právnícká osoba a podnikající fyzická osoba: celý název, identifikační číslo, adresa (sídlo), případně Pobočka pro odeslání, číslo mobilního telefonu a e-mail kontaktní osoby.

Fyzická osoba: celé jméno, adresa (bydliště), Pobočka pro odeslání, případně číslo mobilního telefonu a e-mail.

Informace o Příjemci:

Právnícká osoba a podnikající fyzická osoba: celý název, identifikační číslo, adresa (sídlo), Pobočka pro doručování, případně číslo mobilního telefonu a e-mail kontaktní osoby.

Fyzická osoba: celé jméno, adresa (bydliště), Pobočka pro doručování, případně číslo mobilního telefonu a e-mail.

Přepravní informace o Zásilce: počet kusů, skutečná hmotnost a rozměry, kód hs, deklarovaná hodnota, popis obsahu, zvolená varianta Poštovních služeb.

Plátce Služeb.

Forma platby (hotovost/bezhotovostní platba).

Vybrané Doplnkové služby.

Další informace, které mohou ovlivnit kvalitu, dobu trvání a cenu Služeb, například dodací podmínky, země původu zboží, podrobné popisy.

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

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

4.1.4 Po objednání Poštovní služby prostřednictvím Webových stránek, tj. Po vyplnění webového Formuláře pro zaslání zásilky, získá Odesílatel možnost vytvořit Adresní štítek, který musí být zřetelně a pevně připevněn k obalu Zásilky před jejím odesláním. V případě objednání Poštovní služby na Pobočce bude Adresní štítek vytvořen pracovníkem Provozovatele.

Adresní štítek vytvořený prostřednictvím Webových stránek je platný po dobu 14 dnů ode dne jeho vytvoření prostřednictvím Webových stránek. Po uplynutí této doby platnost Adresního štítku vyprší.

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

4.1.6 Odesílatel musí Zásilku řádně zabalit, aby byla zajištěna bezpečnost Poštovní služby a doručení obsahu Zásilky v neporušeném stavu. Provozovatel může na žádost Odesílatele Zásilku zabalit jako Doplňkovou službu.

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

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

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

4.1.7 Způsoby úhrady ceny za Poštovní služby jsou vždy specifikovány v tomto článku 4.1.12. Podmínek. Odesílatel je povinen zaplatit za poskytnutí Poštovních služeb podle zvoleného typu Poštovní služby a Ceníku, a to v hotovosti nebo platební kartou na Pobočce v případě objednávky na Pobočce (čímž se rozumí i Partnerské výdejní místo), a platební kartou v případě elektronického objednání prostřednictvím Webových stránek; v případě objednávky na Pobočce hradí zákazník cenu po uzavření Smlouvy o poštovních službách, v případě objednání prostřednictvím Webových stránek je cena hrazena před uzavřením Smlouvy o poštovních službách.

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

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

h) převzetí nebo přeprava Zásilek nebo konkrétní Zásilky jsou zakázány platnými zákony nebo jinými právními předpisy.

4.1.9

4.1.10 Provozovatel, který uzavřel s Odesílatelem Smlouvu o poštovních službách, označí přijatou Zásilkou údajem o přijetí platby za Poštovní službu nebo uvede způsob platby za Poštovní službu a umožní její identifikaci.

4.1.11 Zásilkou, kterou nelze doručit Příjemci, Provozovatel, který s Odesílatelem uzavřel Smlouvu o poštovních službách, vrátí Odesílateli. Za úkony spojené s vrácením Zásilky může Provozovatel požadovat platbu ve výši uvedené v Ceníku.

4.1.12 Vracená zásilka se vrátí zpět Odesílateli za stejných podmínek, za jakých byla odeslána Příjemci.

4.1.13 Odmítne-li Provozovatel uzavřít Smlouvu o poštovních službách nebo od takové smlouvy odstoupí z důvodů podle čl. 4.1.8. Podmínek, bude Zásilka, byla-li již Provozovatelem převzata, vrácena Odesílateli na jeho náklady. Provozovatel Odesílateli vrátí cenu za Poštovní službu, byla-li již uhrazena. Provozovatel je oprávněn odečíst si od vrácené ceny již vynaložené náklady na vrácení Zásilky. Odesílatel si v případě, že se jedná o Zásilkou převzatou na Adrese, od ceny odečte též náklady na výjezd kurýra za účelem převzetí Zásilky, a to v paušální výši stanovené Ceníkem.

4.1.14 Neobdrží-li Odesílatel Zásilkou do 7 dnů ode dne, kdy mu byla zaslána výzva k převzetí vrácené Zásilky, považuje se Zásilka za nevyzvednutou.

4.1.15 Provozovatel může otevřít Zásilkou po uzavření Smlouvy o poštovních službách výlučně v případech uvedených v Článku 14 těchto podmínek.

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

4.2 Velikost a hmotnost Zásilky

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

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

4.2.3 Skutečná hmotnost se určí zvážením Zásilky na váze.

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

4.3. Deklarovaná hodnota Zásilky

4.3.1. Deklarovaná hodnota Zásilky musí odpovídat skutečné hodnotě obsahu Zásilky. Deklarovaná hodnota Zásilky má vliv na výši provize z deklarované hodnoty podle platného Ceníku.

4.2.5 Zásilky ve formě obalů z vlnité lepenky, které jsou navzájem spojeny strečovou fólií a páskou, se nepřijímají. Bez ohledu na předchozí větu lze z Pobočky odeslat Zásilkou svázaných balíků, pokud jsou splněny následující podmínky:

a) Zásilkou obsahuje pouze textilní výrobky (oděvy, látky, měkké zboží);

b) celková hmotnost Zásilky nepřesahuje 10 kg; a

c) svázané zásilky jsou spojeny nejméně pěti vrstvami strečové fólie a pásky a tvoří jednu Zásilku.

4.2.6 Zásilky přijaté Provozovatelem po 15. hodině budou odeslány následující Pracovní den.

4.3 Podrobné podmínky podání Zásilky z Adresy

4.3.1 V případě podání z Adresy nesmí hmotnost jedné zásilky překročit 30 kg, maximální délka spolu s obalem nesmí překročit 120 cm a součet rozměrů nesmí překročit 150 cm, pokud se Provozovatel a Odesílatel nedohodnou jinak.

4.3.2 Odesílatel je povinen umožnit zástupci Provozovatele (i) dojet na místo uvedené jako adresa převzetí a (ii) projet autem v blízkosti uvedené adresy převzetí Zásilky ve vzdálenosti maximálně 50 metrů.

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

4.3.4 Odesílatel zajistí balení, označení a informace o Zásilce v souladu s ustanoveními těchto Podmínek. Formulář pro zaslání zásilky Odesílatel vyplňuje a Adresní štítek vytvoří prostřednictvím Webových stránek.

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

4.3.6. Podrobné podmínky podání Zásilky v Partnerském výdejním místě

V Partnerském výdejním místě může být podána pouze Zásilka s deklarovanou hodnotou nižší než 10 000 Kč, o hmotnosti nejvýše 10 kg, u níž maximální délka jedné strany Zásilky nepřesahuje 60 cm.

4.4. Všeobecné podmínky doručování Zásilek

4.4.1. Lhůta pro doručení Zásilky je od 1 Pracovního dne do pro doručení v rámci České republiky a od 5 Pracovních dnů pro doručení do zahraničí. Koncová lhůta doručení, je-li stanovena, se řídí informacemi uvedenými na Webových stránkách ke dni uzavření Smlouvy o poštovních službách.

4.4.2. Doručování Zásilek s garantovanou dobou dodání je možné za podmínek dohodnutých se Zákazníkem v individuální Smlouvě o poštovních službách.

4.4.3. Odesílatel a Příjemce mohou sledovat Zásilky na Webových stránkách po zadání čísla Zásilky.

4.4.4. V případě nemožnosti doručit Zásilku včas v místě určeném Odesílatelem jím zvoleným způsobem z kapacitních (například přeplnění určené Schránky na zásilky) nebo jiných závažných důvodů, bude Zásilka doručena v jiném místě, jiným způsobem nebo v jiný čas, o čemž bude Příjemce vyrozuměn SMS nebo telefonicky na číslo uvedené Odesílatelem. Bude-li zásilka v takovém případě doručena nebo připravena k převzetí Příjemcem v rámci lhůty pro doručení a v obci určené Odesílatelem, nejedná se o vadné plnění.

4.4.5. Při doručování mezinárodních Zásilek nese Zákazník veškeré náklady spojené s celním odbavením a rovněž nese riziko spojené se zásahem celních orgánů a pohraniční stráže do Zásilky a jejího obsahu. Zákazníkem, jenž hradí clo a náklady spojené s celním odbavením, se v případě odeslání Zásilky z České republiky rozumí Odesílatel; v případě obdržení Zásilky ze zahraničí v České republice se hradícím Zákazníkem rozumí Příjemce Zásilky.

4.4.6. Pokud Zásilka podle informací Odesílatele nebo kontroly Zásilky před uzavřením Smlouvy o poštovních službách obsahuje předměty, které mohou nakupovat pouze dospělé osoby, může Provozovatel požadovat, aby Příjemce Zásilky předložil doklad prokazující plnoletost. V případě odmítnutí předložit doklad Provozovatel Zásilku nevydá a Zásilka bude vrácena Odesílateli z důvodu jejího nepřevzetí Příjemcem ve smyslu těchto Podmínek.

4.5. Podrobná pravidla pro doručování Zásilek na pobočku

4.5.1. Odesílatel je povinen informovat Příjemce o čísle Zásilky a datu doručení a seznámit Příjemce s těmito Podmínkami. Příjemci bude oznámení o možnosti převzetí Zásilky zasláno SMS zprávou na číslo uvedené Odesílatelem.

4.5.2. Pro převzetí Zásilky na Pobočce uvede Příjemce číslo Zásilky nebo číslo mobilního telefonu, na které bylo zasláno SMS oznámení o možnosti převzetí Zásilky.

4.5.3. Příjemce, který je fyzickou osobou, nebo osoba přijímající Zásilku jménem Příjemce, který je právnickou osobou (pro účely tohoto Článku se „Příjemcem“ rozumí případně oba), potvrdí svou totožnost zástupci Provozovatele předložením platného dokladu totožnosti.

4.5.4. Doručení Zásilky bez potvrzení totožnosti Příjemce je možné, pokud je deklarovaná hodnota Zásilky nižší než 6000 Kč a Příjemce zná číslo Zásilky a může poskytnout přijímací kód zasláný formou SMS zprávy na číslo uvedené jako číslo Příjemce.

4.5.5. Pro převzetí Zásilky v hodnotě 6000 Kč a více musí Příjemce předložit doklad potvrzující jeho totožnost a uvést přijímací kód zasláný formou SMS zprávy na číslo uvedené jako číslo Příjemce nebo potvrdit přijetí zprávy zvednutím příchozího hovoru na číslo uvedené jako číslo Příjemce.

4.5.6. Osoba, která není uvedena jako Příjemce zásilky, obdrží Zásilku poté, co uvede číslo Zásilky a předloží příslušné oprávnění k převzetí Zásilky. Zásilku, jejíž hodnota nepřesahuje 6000 Kč, určenou Příjemci, který je fyzickou osobou, může převzít osoba ve stejné domácnosti po předložení dokladu potvrzujícího bydliště v této domácnosti.

4.5.7. Doručování Zásilek na Pobočce je možné během pracovní doby Pobočky.

4.5.8. Bezplatná úložní doba Zásilky na Pobočce činí 7 dnů ode dne oznámení Příjemci o možnosti vyzvednutí Zásilky na Pobočce. Po uplynutí bezplatné úložní doby Zásilky je Zásilka, jakožto nepřevzata Příjemcem, vrácena Odesílateli bez předchozího upozornění, ledaže je úložná doba na žádost Odesílatele nebo Příjemce prodloužena za cenu stanovenou Ceníkem. Prodloužení úložné doby Zásilky je upraveno jakožto Doplnková služba dle těchto Podmínek.

Podrobná pravidla pro doručování Zásilek do Partnerského výdejního místa

4.5.9. Za podmínek stanovených pro doručování na Pobočce je možné převzít Zásilku v Partnerském výdejním místě.

4.5.10. Do Partnerského výdejního místa může být doručena pouze Zásilka s deklarovanou hodnotou nižší než 10 000 Kč, o hmotnosti nejvýše 10 kg, u níž maximální délka jedné strany Zásilky nepřesahuje 60 cm.

4.5.11. V případě nepřevzetí Zásilky Příjemcem v Partnerském výdejním místě do 5 dnů ode dne jejího do Partnerského výdejního místa, bude Zásilka předána na nejbližší Pobočku, kde bude uložena dle těchto Podmínek; Pobočkou se zde nerozumí Partnerské výdejní místo. O uložení na Pobočku bude Příjemce informován formou SMS.

4.6. Podrobná pravidla doručování Zásilek na Adresu

4.6.1. V případě doručení Zásilky na Adresu obdrží Příjemce na telefonní číslo uvedené Odesílatelem SMS zprávu o plánovaném datu doručení Zásilky.

4.6.2. Pokud je Zásilka doručována na Adresu, v případě nepřítomnosti Příjemce nebo člena téže domácnosti, který je schopen Zásilku převzít, doručí Provozovatel Zásilku na Pobočku, kde bude uložena dle těchto Podmínek.

4.6.3. Provozovatel není povinen ověřovat totožnost osoby přijímající Zásilku na Adrese. Za osobu oprávněnou k převzetí Zásilky se považuje osoba, která Zásilku převezme na Adrese.

4.6.4. Při převzetí Zásilky Příjemcem nebo členem téže domácnosti může Provozovatel požadovat, aby tato osoba potvrdila převzetí. Odmítnutí potvrdit doručení znamená odmítnutí převzetí Zásilky. Provozovatel pak

postupuje jako při nepřevzetí Zásilky Příjemcem v případě jejího nevyzvednutí na Pobočce, tj. Zásilku vrací Odesílateli bez předchozího upozornění.

4.6.5. V případě doručení Zásilky, pro kterou bylo objednáno Doručení zásilky pouze do vlastních rukou Příjemce, je Příjemce povinen na žádost zástupce Provozovatele předložit doklad prokazující jeho totožnost. V případě, že takový doklad chybí, může zástupce Provozovatele odmítnout Zásilku doručit. Provozovatel pak postupuje obdobně podle Článku 4.8.2 těchto Podmínek.

4.6.6. Doba přítomnosti zástupce Provozovatele na Adrese v souvislosti s doručováním Zásilky nesmí přesáhnout 15 minut.

4.6.7. Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze v případě, že je možné na uvedenou Adresu se dostat autem do vzdálenosti nejvýše 50 m. Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze u Zásilek splňujících rozměrové a hmotnostní parametry totožné jako u zásilek podaných z Adresy.

4.6.8. Na žádost Příjemce je možné doručení Zásilky na Adresu odložit až o 5 Pracovních dnů.

4.4 Podrobné podmínky Zásilek doručovaných do ve Schránky na zásilky

4.4.1 Zásilka doručovaná do Schránky na zásilky na území České republiky nebo jiné země, do které Provozovatel doručuje, s výjimkou Ukrajiny, musí splňovat následující parametry:

- a) maximální přípustná hmotnost je 10 kg;
- b) rozměry 100 × 60 × 80 cm; a
- c) hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 25 000 Kč.

Zásilka doručovaná do Schránky na zásilky na území Ukrajiny musí splňovat následující parametry:

4.4.2 Zásilka doručovaná do Schránky na zásilky na území Ukrajiny musí splňovat následující parametry:

- a) maximální přípustná hmotnost je 20 kg;
- b) rozměry jsou 40 × 30 × 60 cm; a
- c) hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 5 000 Kč.

Umístění Schránek na zásilky je k dispozici na Webových stránkách. Na Webových stránkách jsou zveřejněny aktuální informace o dostupnosti Schránek na zásilky.

4.4.3 Doručování Zásilek do Schránky na zásilky není možné pro více než jednu Zásilku na jeden Adresní štítek.

4.4.4 Po uložení Zásilky do Schránky na zásilky Příjemce obdrží SMS zprávu na telefonní číslo zadané Odesílatelem.

4.4.5 K vyzvednutí Zásilky ze Schránky na zásilky je nutné nainstalovat Mobilní aplikaci a autorizovat se pomocí mobilního telefonního čísla uvedeného jako číslo Příjemce.

4.4.6 V případě, že Příjemce za Zásilku platí, je nutné ji zaplatit bankovní kartou pomocí Mobilní aplikaci před vyzvednutím Zásilky. Podrobné podmínky Mobilní aplikace jsou k dispozici na Webových stránkách.

4.4.7 Pokud si Příjemce Zásilku ze Schránky na zásilky nevyzvedne do 5 dnů, bude předána na nejbližší Pobočku, kde bude uložena dle těchto Podmínek.

4.4.8 V případě, že při přebírání Zásilky doručené do Schránky na zásilky bude Příjemcem zjištěna jakákoliv závada Schránky na zásilky (zejména potíže s otevřením Schránky na zásilky), může Příjemce získat pomoc na kontaktním čísle Provozovatele, které je k dispozici na Webových stránkách.

4.4.9 Podmínky používání Schránek na zásilky partnera Provozovatele jsou k dispozici na webových stránkách partnerů, které jsou uvedeny na Webových stránkách.

5. Platby

5.1 Cena za Služby se vypočítá podle aktuálního Ceníku.

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

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

5.4 V případě zpoždění platby (nebo její části) za Službu delší než 15 dnů je Provozovatel oprávněn pozastavit poskytování všech Služeb až do úplného zaplacení dlužné částky.

6. Doplnkové služby

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

6.1.1 Balící služba – uložení Zásilky na Pobočce do vhodného typu obalu, který přispěje k bezpečnosti její přepravy a skladování a k její ochraně. Zásilka je zabalena do obalů ze sortimentu nabízeného Provozovatelem.

Obalové materiály vhodné k balení Zásilek je možné zakoupit na Pobočce i bez současného podání Zásilky.

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

Smlouvu o Prodloužení úložné doby může Odesílatel nebo Příjemce Zásilky uzavřít s Provozovatelem distančním způsobem prostřednictvím Webových stránek a cenu dle Ceníku uhradit online platební kartou. V případě nepřevzetí Zásilky Příjemcem po uplynutí prodloužené úložné doby, za niž byla cena uhrazena, nedojde-li k opětovnému prodloužení, bude Zásilka Provozovatelem vrácena Odesílateli pro nepřevzetí bez předchozího upozornění.

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

7. Služby SPOJENÉ S POŠTOVNÍMI SLUŽBAMI

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

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

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

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

7.4.1 Přezkum Zásilky je zakázán, pokud se týká:

- a) zařízení, médií a mechanismů pro připojení, které nejsou součástí Zásilky (kromě karet SIM, sluchátek, baterií, flash disků (např. pro kontrolu závad na televizní matici));
- b) použití spotřebního materiálu, který je k dispozici v Zásilce (např. lahvičky s parfémů pro testování sprejů, testovací kosmetické přípravky);
- c) užívání obsahu Zásilky s osobními věcmi Příjemce, včetně médií (je zakázáno připojovat, číst, kopírovat);
- d) rozlití paliv a maziv nebo jiných kapalin v Zásilce, která je vyžaduje k použití.
- e) nastavení hesel pro elektronická zařízení s touto funkcí (telefony, tablety, počítače nebo notebooky);
- f) strhávání továrních, reklamních a informačních nálepek ze Zásilek a jejich obsahu (s výjimkou nálepek nalepených na obalech počítačových, elektronických a optických výrobků);
- g) otevření zabalených Zásilek, jejichž první otevření je zajištěno jedním z těchto způsobů (povolena je pouze vnější kontrola poškození):
 - i. těsnění (sáčky sešité provázkem, kovová nebo papírová výplň plechovek, perforace na hrdle víček nádob na tekutiny atd.);
 - ii. termální fólie (kromě počítačových, elektronických a optických výrobků a příslušenství k nim) - druh obalové fólie, jejíž vlastností je schopnost zmenšovat pod vlivem teploty a přijmout tvar baleného výrobku;
 - iii. blistrový obal - obal nebo krabička vyražená tak, aby opakovala tvar a rozměry předmětu, který má být umístěn uvnitř, nebo aby vytvořila nádobu potřebnou pro obsah výrobku, vyrobená z tepelně odolného plastu a může mít tvrdý potisk, kovový nebo plastový povlak;
 - iv. polyethylenové vrstvené obaly - obaly, v nichž jsou dvě nebo více vrstev fólie spojeny do jedné vystavením vysokým teplotám, použitím lepidla nebo rozpouštědla.
- h) demontáž, s výjimkou instalace karty SIM nebo baterie, bez použití nástrojů, které nejsou součástí sady zařízení;
- i) kontrola Zásilky mimo Pobočku (u Zásilek zaslaných na Pobočku);
- j) v případě doručení na Adresu:
 - i. odstranění krabice, ve které je Zásilka zabalena;
 - ii. připojení přenosných domácích spotřebičů k elektrické síti (je povoleno kontrolovat vnější vady a mechanická poškození Zásilky).

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

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

7.6 „**Změna údajů**“ umožňuje odesílateli měnit údaje uvedené na adresním štítku od okamžiku jeho vytvoření až do okamžiku, kdy zásilku obdrží Příjemce. Službu lze objednat na Pobočce (v regionu Odesílatele nebo Příjemce; seznam měst patřících do tohoto regionu lze získat telefonicky u Provozovatele) nebo prostřednictvím osobního manažera nebo vyplnit žádost na Webových stránkách provedením změn ve Firemním účtu nebo telefonicky u Provozovatele. Služba není dostupná v den doručení Balíku na Adresu. Služba je bezplatná, je-li adresa doručení změněna v rámci téže obce. V případě změny adresy doručení do jiné obce, popřípadě státu, hradí Odesílatel cenu dle Ceníku za doručení Zásilky z místa, kde se Zásilka k okamžiku Změny údajů nachází, do místa, kam má být Zásilka dle Změny údajů doručena. V případě změny osoby Příjemce je nutná rovněž změna kontaktních údajů Příjemce. Původní Příjemce bude o tom, že mu nebude Zásilka doručována, vyrozuměn SMS zprávou.

7.7 8. SEZNAM NEPOVOLENÉHO OBSAHU ZÁSILEK A POVOLENÉHO NEBEZPEČNÉHO OBSAHU SE SPECIFICKÝMI POŽADAVKY NA BALENÍ Zásilka nesmí obsahovat:

7.8 Potraviny, které vyžadují zvláštní teplotní podmínky nebo mají trvanlivost do 5 dnů (trvanlivost je uvedena na obalu), chlazené nebo zmrazené výrobky, mléčné výrobky.

7.9 Měna: národní měna (kromě numismatických mincí a sad), cizí měna, cenné papíry.

7.10 Léčivé přípravky a narkotické látky: léčivé přípravky, které vyžadují zvláštní podmínky skladování a přepravy (včetně peroxidu vodíku), etylalkohol, veterinární a imunobiologické přípravky. Psychotropní látky a prekurzory, jejich analogy a prekurzory podléhající zvláštní kontrole podle zákona.

7.11 Jakýkoli druh zvířete, hmyzu, zbytky zvířat, neošetřená kožešina.

7.12 Střelné zbraně a jejich jednotlivé části: střelné zbraně všech druhů, hlavní části střelných zbraní, střelecké vybavení, náboje opatřené gumovou nebo podobnou nesmrtní municí, chladné zbraně a další předměty speciálně určené pro útok a obranu (nože, bodce, spreje s paralytickou kapalinou atd.), střelivo, výbušniny, výbušné látky nebo zařízení, hořlavé nebo jiné nebezpečné látky.

7.13 Nebezpečné látky: peroxid vodíku, kyseliny, vysokooktanové látky obsahující kyslík (chemické sloučeniny podobné benzínu), jakož i kapaliny a látky v nádobách nebo jiných obalech s etiketami (označením) se symboly nebezpečnosti od 1. do 7. třídy včetně: hořlavé, výbušné, radioaktivní látky a prostředky, jakož i další nebezpečné výrobky s příslušným označením ("výbušné materiály a látky", "pyrotechnické výrobky", "plyny", "hořlavé kapaliny", "samozápalné látky", "jedovaté a infekční látky", "oxidující látky", "radioaktivní materiály", "žiravé a leptavé látky", "jiné nebezpečné látky a výrobky"), jedovaté rostliny, azbest a výrobky z něj (potrubí, břidlice atd.).

7.14 Baterie: všechny použité baterie.

7.15 Svítidla a reflektory: zářivky a jiné výrobky obsahující rtuť.

7.16 Lahve/kontejnery/hasicí přístroje: lahve, kontejnery, hasicí přístroje naplněné kapalinou/plyny (propan, butan, izobutan a jiné hořlavé plyny).

7.17 Peroxidy vodíku: ve všech koncentracích a formách balení.

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

7.19 Jakýkoli druh pyrotechnických výrobků.

7.20 Nádoby s kapalinami: nádoby s kapalinami s etiketou/označením, symboly nebezpečnosti třídy 1 až 7, bez výrobní etikety/označení výrobce s informacemi o názvu látky, technických vlastnostech a podmínkách skladování, jakož i se stopami po odlepení nebo nalepení jiných etiket a symbolů na původní etikety/označení, v případě absence/poškození spojů mezi těsněním na hrdle a víčkem nádoby (plomb) se stopami po úniku, s nepříjemným zápachem, s obsahem vysokooktanových nečistot obsahujících kyslík (chemické sloučeniny podobné benzínu), zabalené do vlnité lepenky, neprůhledné fólie, pásky nebo jiných obalových materiálů nebo zabalené v krabicích (s výjimkou originálních obalů výrobce s informacemi o názvu látky a jejích vlastnostech).

7.20.1 jiné předměty zakázané platnými zákony nebo jinými předpisy kterékoliv ze zemí, v nichž probíhá podání, přeprava nebo doručení Zásilky;

7.20.2 předměty, které jsou znečištěné a mohou poškodit jiné předměty nebo zdraví lidí či zvířat

7.21 Bez ohledu na výše uvedený seznam patří mezi nebezpečné věci, které však Provozovatel přepravuje (podle Vzorových předpisů OSN Rev. 22 (2021)[1]), za předpokladu dodržení podmínek pro balení stanovených pro takový typ věci přílohou A Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), ve znění vyhlášeném sdělením Ministerstva zahraničních věcí č. 8/2013 Sb. m. s.:

7.21.1 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.;

7.21.2 chemické látky označené třídou nebezpečnosti 2 a 3 v nádobách (obalech) schváleného výrobce pro přepravu:

a) barvy: v kovových nádobách o objemu nejvýše 10 litrů (bez omezení množství);

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

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

7.22 Pokud má Provozovatel důvodné podezření, že Zásilka obsahuje nebo může obsahovat zboží, které je podle platného právního předpisu povinen oznámit orgánům veřejné moci, oznámí to příslušným orgánům.

7.23 Pokud v důsledku toho, že Zásilka obsahuje nepřijatelný nebo nesprávně zabalený obsah, vznikne Provozovateli, jeho zaměstnanci nebo třetí osobě v souvislosti s poskytováním Poštovní služby škoda, je Odesílatel povinen tuto škodu v plné výši nahradit.

8. Deklarovaná hodnota zásilky

8.1 Deklarovaná hodnota je hodnota Zásilky deklarovaná Odesílatelem ve Formuláři pro zasílání zásilek. Deklarovaná hodnota se rovná skutečné (tržní) hodnotě Zásilky.

8.2 Škoda na Zásilce, popřípadě ztráta Zásilky, se nahrazuje zaplacením částky odpovídající deklarované hodnotě; v případě deklarované hodnoty nepřesahující 10 000 Kč činí náhrada 10 000 Kč.

V případě vzniku škody nahrazované deklarovanou hodnotou nezaniká povinnost Odesílatele zaplatit cenu uvedenou v Ceníku za objednané Služby; zaplacením deklarované hodnoty je kompenzována i tato cena. To neplatí pro Odesílatele, kteří jsou spotřebiteli; spotřebitelé mají vedle práva na zaplacení deklarované hodnoty i veškerá práva z vadného plnění.

9. Reklamáce – OBECNÁ USTANOVENÍ

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

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

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

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

9.1.4 „**Reklamáce**“ – způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vadné plnění smlouvy o poskytování Služeb ze strany Zákazníka;

9.1.5 „**Zákazník**“ – osoba, která uzavřela s Provozovatelem smlouvu o poskytování Služeb nebo na jejíž účet byla smlouva o poskytování Služeb uzavřena; pro účely podání reklamaci podle těchto Podmínek se Zákazníkem rozumí Odesílatel a/nebo Příjemce.

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

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

9.3 Pravidla pro podání reklamace

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

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

9.3.3 Kvantifikace skutečného Poškození/Zničení/Ztráty musí být řádně zdokumentována, zejména věrohodným daňovým dokladem nebo fakturou, na jejímž základě byla věc a/nebo látky představující obsah Zásilky pořízeny. Pokud je vůči Provozovateli uplatněna pohledávka plátce DPH, musí být uplatněna bez DPH.

9.4 Postup podání Reklamace

9.4.1 Reklamaci může Zákazník podat písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na Pobočce. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění důvodu reklamace, tj. po zjištění vady, nejpozději však do 7 dnů od doručení Zásilky Příjemci, popřípadě vrácení Odesílateli. Zjevná vada Zásilky musí být reklamována bezprostředně po převzetí Zásilky. V případě nedoručení Zásilky je nutno reklamaci uplatnit do 7 dnů ode dne, kdy mělo dojít k doručení, pokud se na doručení vztahuje konečná lhůta, nebo ode dne, kdy bylo se Zásilkou naloženo jinak než doručením Příjemci; v případě uplatňování Ztráty do 7 dnů ode dne, kdy uplynulo 6 měsíců od uzavření Smlouvy o poštovních službách. Opožděně podané reklamace budou zamítnuty. Podání Reklamace prostřednictvím elektronické komunikace je možné na e-mailové adrese Provozovatele: customer_care_cz@novapost.com nebo prostřednictvím Webových stránek.

9.5 Vyřízení Reklamace

9.5.1 Provozovatel potvrdí přijetí Reklamace Zákazníkovi vhodným způsobem.

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

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

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

9.5.5 Samotné proplacení řádně podané a Provozovatelem uznané Reklamacce se provede do 20 Pracovních dnů ode dne uznání Reklamacce Provozovatelem. Zákazník není oprávněn započít právo na náhradu škody proti právu Provozovatele na úhradu za Služby; toto ustanovení se nevztahuje na zákazníky, kteří jsou spotřebiteli. Vzniklo-li v důsledku vadného plnění právo na deklarovanou hodnotu, rozumí se proplacením reklamacce pouze výplata deklarované hodnoty; toto ustanovení se nevztahuje na zákazníky, kteří jsou spotřebiteli.

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

9.6 Postup zamítnutí Reklamacce

9.6.1 V následujících případech je Provozovatel oprávněn Reklamací zamítnout:

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

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

10. INFORMACE SPECIFICKÉ PRO REKLAMACE TÝKAJÍCÍ SE PRÁV SPOTŘEBITELŮ

10.1 Spotřebitel bude mít práva uvedená níže v tomto oddíle těchto Podmínek vůči Provozovateli v případě vadného plnění Služeb.

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

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

10.3.1 zajištění opakovaného poskytnutí Služby;

10.3.2 dokončení řádného poskytnutí Služby;

10.3.3 na přiměřenou slevu na poskytovanou službu;

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

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

10.4.1 přiměřenou slevu;

10.4.2 odstoupení od smlouvy.

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

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

10.7 Pravidla pro podání reklamace

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

10.8 Postup podání Reklamace

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

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

10.9 Zpracování reklamace

10.9.1 Provozovatel musí neprodleně informovat Spotřebitele o přijetí reklamace.

10.9.2 Provozovatel je povinen vyřídit (tj. Informovat Zákazníka o vyřízení Reklamace) každou řádně podanou a úplnou reklamaci do 30 dnů od obdržení reklamace, včetně proplacení případných peněžitých nároků Zákazníka vyplývajících z Reklamace. Tím není dotčeno právo na prodloužení lhůty podle Článku 12.8.2 těchto Podmínek. Vzniklo-li v důsledku vadného plnění právo na náhradu deklarované hodnoty, rozumí se proplacením reklamace platba náhrady deklarované hodnoty dle těchto Podmínek spolu s přiznaným částečným nebo úplným vrácením uhrazené ceny reklamované služby.

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

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

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

11. Postup pro otevření zásilky

11.1 Provozovatel je oprávněn otevřít Zásilku v souladu se Zákonem o poštovních službách, pokud:

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

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

11.1.3 byla poškozena;

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

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

11.2 Ustanovení Článku 14.1 se nevztahuje na Zásilku, jejíž vnější uspořádání jasně stanoví, že je nedotknutelná podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky.

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

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

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

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

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

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

12. Postup při prodeji nebo likvidaci zásilky

12.1 Provozovatel je oprávněn prodat Zásilku nebo její část po uplynutí 1 roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, pokud:

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

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

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

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

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

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

12.6 Provozovatel je oprávněn likvidovat Zásilku nebo její část po uplynutí jednoho roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, pokud se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil.

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

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

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

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

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

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

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

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

13.2.1 vyšší moci;

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

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

13.2.4 povahou zasílaného zboží.

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

13.3.1 je důsledkem protiprávního jednání;

13.3.2 vznikne v důsledku úmyslného zavinění Provozovatele;

13.3.3 je důsledkem hrubé nedbalosti Provozovatele.

13.4

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

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

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

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

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

13.8 Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě vnitrostátní přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 50 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno jinak.

13.9 Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě přeshraniční přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 100 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno jinak.

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

14. Vyšší moc

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

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

14.3 Vyšší mocí se rozumí jakákoli událost nebo nepředvídatelná okolnost mimo přiměřenou kontrolu stran, které nelze přes veškeré úsilí zabránit nebo předejít a která nebyla způsobena chybami nebo opomenutím takto dotčených stran. Mezi ně patří zejména, bez omezení, opatření v souladu s rozhodnutím jakékoli vlády nebo jiného orgánu, válka nebo národní nouze, nepokoje, občanské nepokoje, terorismus, pirátství, požáry, výbuchy, záplavy, počítačové viry, kybernetické útoky, nepříznivé počasí, epidemie, pandemie, výluky, stávkové akce a jiné spory (bez ohledu na to, zda se týkají zaměstnanců strany nebo jejich subdodavatelů).

14.4 Pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 4 těchto Podmínek může být na celém území nebo jeho části, kde Provozovatel poskytuje Poštovní služby. Provozovatel umístí na Webových stránkách informace o pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb.

14.5 Provozovatel může prodloužit dobu trvání pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 17 těchto Podmínek až na 10 Pracovních dnů po skončení okolností, které způsobily jeho zavedení, jak je oznámeno na Webových stránkách.

15. Ochrana osobních údajů a poštovního tajemství

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

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

15.3 Provozovatel je oprávněn zpracovávat a bude zpracovávat Osobní údaje v pozici správce za účelem přepravy a sledování Zásilek, zákaznické podpory, plnění svých zákonných povinností, statistik a přehledů, vnitřní kontroly a evidence a ochrany svých právních nároků.

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

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

15.6 V závislosti na sjednaném způsobu Poštovní služby se Provozovatel zavazuje sdělit Odesílateli a umožnit použití zabezpečeného rozhraní pro předávání Osobních údajů Provozovateli. Odesílatel odpovídá za zabezpečení Osobních údajů při jejich předávání Provozovateli jiným způsobem než pomocí zabezpečeného rozhraní. Provozovatel používá vhodná technická a organizační opatření k ochraně Osobních údajů před náhodným nebo nedovoleným zničením nebo náhodnou ztrátou, změnou, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem.

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

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

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

16. Doplnující a závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16.10 Platnost těchto Podmínek je dána datem jejich vydání od 12.08.2024.

[1] Více informace: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.