



## Všeobecné obchodní podmínky RKL Opava, spol.s r.o. (dále zasílatel)

### systém vnitrostátní a mezinárodní distribuce Cargo a Parcel

Předmětem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) je závazek zasílatel - společnosti RKL Opava, spol. s r.o., že vlastním jménem na účet příkazce obstará přepravu zásilky z určitého místa (místo nakládky) do jiného určitého místa (místo vykládky) a případně i obstarat nebo provést úkony s přepravou související a příkazce se zavazuje zaplatit za tyto (zasílatelské) služby zasílateli odměnu, a to za podmínek dále stanovených těmito VOP. Aktuální znění VOP je uveřejněno na internetových stránkách společnosti zasílatel: [www.rkl.cz](http://www.rkl.cz).

Tyto VOP tvoří nedílnou součást každé zasílatelské smlouvy uzavřené mezi výše uvedeným zasílatel a příkazcem. Závaznost zasílatelské smlouvy nastává přijetím objednávky (resp. zasílatelského příkazu) příkazce zasílatel, účinnost zasílatelské smlouvy pak nastává převzetím zásilky zasílatel nebo jím pověřeným dopravcem. Zasílatelská smlouva i objednávka příkazce (resp. zasílatelský příkaz) musí mít písemnou formu. VOP stanovují práva a povinnosti zasílatel a příkazce, které nejsou upraveny písemnou zasílatelskou smlouvou. Znění písemné zasílatelské smlouvy má přednost před zněním těchto VOP. Písemná zasílatelská smlouva - jejímž předmětem je zajišťování opakujících se přeprav - je považována za smlouvu rámcovou, přičemž jejím dílčím plněním je obstarání přepravy dle každé individuální objednávky (zasílatelského příkazu). Zasílatel je oprávněn provést změny VOP i ceníků, přičemž je povinen tyto změny oznámit příkazci formou zveřejnění nových VOP na [www.rkl.cz](http://www.rkl.cz), a to nejpozději 7 dní před nabytím jejich účinnosti. Změny VOP, všech ceníků, poplatků apod. je příkazce oprávněn odmítnout a z tohoto důvodu zasílatelskou smlouvu vypovědět, avšak nejpozději do jednoho týdne od nabytí jejich účinnosti. Příkazce a zasílatel se dohodli, že příkazce se zavazuje průběžně sledovat internetové stránky zasílatel a seznamovat se s jejich aktuálním zněním, včetně znění VOP a ceníků apod., nejméně však jednou měsíčně. Není-li v písemné zasílatelské smlouvě uvedeno jinak, prohlašuje příkazce, že je s aktuálním zněním VOP a ceníků dobře seznámen a vyjadřuje s nimi souhlas podáním objednávky (zasílatelského příkazu), resp. zásilky k přepravě. V těchto VOP (zasílatelské smlouvě) lze aplikovat ustanovení § 2474 NOZ, kdy zasílatel vstupuje do postavení dopravce.

### 1. Definice produktu Cargo a Parcel

**VOP produktu Cargo (paleta nebo zásilka, která není parcel)** pro tento systém přeprav platí následující definice zásilek: maximální hmotnost celé zásilky 2.500 kg, maximální hmotnost jednoho kusu zásilky 1.200 kg, při hmotnosti 1 kusu nad 650 kg je příkazce povinen sdělit zasílateli technické podmínky na nakládku a vykládku. Maximální výška jednoho kusu zásilky 2,20 m, maximální délka jednoho kusu zásilky 3 m, maximální objem celé zásilky 10 m<sup>3</sup>, minimální objemový přepočít zabírajících plochu na vozidle do 4 europalet (3,84 m<sup>3</sup>) je v poměru 1m<sup>3</sup> = 250 kg, u rozměrnějších zásilek je minimálně v poměru 1ldm=1250kg (jednotka 1ldm=2,4m x 1m ložné délky vozidla). Konkrétní poměr použitého přepočtu se řídí údaji uvedenými v platném standardním ceníku. Každá zásilka je zasílatel pojištěna max. do hodnoty 500 000 Kč. U zásilek s hodnotou vyšší než 500 000 Kč je příkazce povinen na vlastní náklady sám nebo prostřednictvím zasílatel uzavřít transportní pojištění.

**VOP produktu Parcel (balík)** pro tento systém přeprav platí následující definice zásilek: max. rozměry jednoho nákladového kusu: 2x šířka + 2x výška + délka je v součtu rovné nebo menší 3m, pro jednotlivé rozměry platí: max. šířka 0,8m; max. výška 0,6m; max. Délka 1,75m. Min. rozměry u zásilek: min. šířka 0,11m; min. výška 0,01m; min. délka 0,15m. Max. hmotnost do 31,5 kg pro vnitrostátní zásilky, Slovensko a Polsko. Pro mezinárodní zásilky do ostatních států platí max. Hmotnost 31,5kg. Zásilky musí být vhodně zabaleny, aby při manipulaci nedošlo k jejich poškození. Každá zásilka je zasílatel automaticky pojištěna do hodnoty 50 000 Kč. U zásilek s hodnotou vyšší než 50 000 Kč je příkazce povinen na vlastní náklady sám nebo prostřednictvím zasílatel uzavřít transportní pojištění.

**Pro systém vnitrostátní a mezinárodní přepravy paletových a kusových zásilek dále platí, že:**

- jednu zásilku může tvořit více nákladových kusů.
- příkazcem a příjemcem zásilky může být jediné právnická osoba, zejména obchodní korporace, a veřejnoprávní korporace nebo podnikatel dle ustanovení § 420 a násl. NOZ s přístupnou stálou provozovnou a stanovenou provozní dobou. Nesplňuje-li příjemce tyto podmínky, pak se jedná o tzv. režim B2C, při kterém je příkazce povinen tuto skutečnost vyznačit do objednávky přepravy. O přepravu v režimu B2C se jedná v případě České a Slovenské republiky, kdy je zásilka doručována na soukromou adresu (příjemcem zásilky je fyzická osoba). Pro režim B2C platí další ustanovení uvedená v těchto VOP.
- u zásilek směřovaných na Výdejní místa platí max. rozměry jednoho nákladového kusu: 0,8m x 0,6m x 0,42m; hmotnost do 15kg, nelze aplikovat vícečetné zásilky (jeden box Výdejního místa = 1 nákladový kus), lze kombinovat s výběrem dobírky (COD) jen v hotovosti.
- v případě nestandardních požadavků na přepravu (např. doručení zásilky v jiné než obvyklé době doručení – viz bod 3 těchto VOP nebo při nedoručitelnosti zásilky nebo v případě odmítnutí zásilky příjemcem nebo při neexistenci příjemce budou vzniklé vícenáklady (např. za doručení, likvidaci zásilky apod.) předepsány k úhradě příkazci, který se tyto zavazuje dle pokynů zasílatel bez výhrad uhradit.

### 2. Zásilky vyloučené z přepravy:

- přesahující rozměrové a hmotnostní limity uvedené v bodě č. 1 VOP
- obsahující zboží mající mimořádně vysokou cenu, jako jsou například drahé kovy a výrobky z nich, umělecké a starožitné předměty, sbírky, bankovky, mince, cenné papíry, směnky, kreditní karty apod.,
- které nemají kompaktní tvar kvádra, krychle nebo tubusu o více hranách, příp. obálky,
- zásilky v černé folii, v plastových nebo dřevěných bednách, balené pouze v igelitu nebo strečové folii, v plechovce, kanystru, sudu, tubusu nebo rolích, zásilky spojené z více kusů v jeden celek,
- u kterých chybí potřebné údaje o odesílateli nebo příjemci (nebo – v režimu B2C – chybí-li telefonický kontakt na příjemce/fyzickou osobu nebo tento není funkční),
- obsahující zboží, které není chráněno, zabaleno nebo zajištěno způsobem odpovídajícím jeho hmotnosti, tvaru, vlastnostem či povaze (charakteru) nebo obsahující zboží, které by mohlo poškodit ostatní zásilky nebo by mohlo poškodit přepravní a dopravní techniku zasílatel či dopravce anebo by mohlo být samo touto použitou technikou poškozeno nebo zboží, které by mohlo ohrozit život, zdraví nebo majetek zasílatel nebo dopravce, resp. jejich pracovníků. Toto ustanovení platí i tehdy, kdyby se tyto vlastnosti nebo povaha (charakter) zásilky, nedostatečnost či nevhodnost jejího obalu nebo jejího zajištění apod. projeví až během přepravy zásilky, resp. po jejím fyzickém převzetí zasílatel nebo dopravcem. Zvolení způsobu dalšího nakládání s takovou zásilkou plně náleží zasílateli



nebo jím pověřenému dopravci. V těchto případech platí, že příkazce bez výhrad uznává oprávněnost jednání zasílatele nebo jím pověřeného dopravce a to včetně úplnosti, dostatečnosti a nezpochybnitelnosti důkazních prostředků (zejm. fotodokumentace) poskytnutých příkazci zasílatelem nebo jím pověřeným dopravcem v takovéto věci. Toto ustanovení platí, nebude-li dohodou stran stanoveno jinak

- g) obsahující zboží podléhající řízenému teplotnímu režimu, rostliny, lehce zkazitelné zboží (např. zkazitelné potraviny), živá zvířata a organismy, lidské či zvířecí orgány a ostatky, odpad, nebezpečné látky, zbraně (střelné zbraně, napodobeniny střelných zbraní, ostatní zbraně, munice, výbušniny, ohňostroje a pyrotechnika, munice), léky, drogy, omamné a psychotropní látky a jedy nebo zboží podléhající zákazů dovozu/vývozu nebo jakémukoliv omezení či embargu
- h) obsahující věci a látky, které jsou s ohledem na svůj charakter v obchodním odvětví zasílatelských nebo přepravních služeb považovány za nevhodné k obstarání nebo k provedení přepravy a jsou nebo mohou být z přepravy vyloučovány. Eventuální přeprava takových věcí a látek podléhá individuálnímu schválení zasílatele
- i) obsahující zboží lehce poškoditelné i přes dodržování manipulačních pokynů se zásilkou
- j) zásilky s dobírkou (COD) přesahující celkem částku 200.000 Kč. Zásilky s dobírkou vyšší než 200.000 Kč mohou být přijaty k přepravě jen s písemným souhlasem zasílatele (za písemný souhlas se zde považuje i e-mailové sdělení)
- k) zásilky určené přímo do vlastních rukou
- l) zásilky, na kterých není uvedena adresa dodání, nebo je jako dodací adresa uveden P. O. BOX,
- m) u mezinárodních přeprav zásilky obsahující potraviny, alkohol, zboží podléhající veterinární a fyto-kontrolě, zboží na celní záznam nebo zboží přepravované na ATA-kamet, zásilky zasílané na dobírku (COD) anebo nevyplaceně (EXW) - označení EXW zde není označením Dodací doložky ve smyslu INCOTERMS - a zásilky s nebezpečným zbožím dle Úmluvy ADR a IATA DGR.
- n) zásilky s hodnotou vyšší než 500.000,- Kč je možno přepravovat výhradně na základě zvláštní písemné dohody mezi příkazcem a zasílatelem. Příkazce je kromě této dohody povinen dále uvést písemně na svozovém listu hodnotu takové zásilky, a na tyto zásilky je příkazce povinen na vlastní náklady sám nebo prostřednictvím zasílatele uzavřít transportní pojištění.
- o) sklo a jiné zboží (nebo jeho části) vyrobené ze skla, porcelánu či litiny, kameninové výrobky a jiné výrobky z obdobných materiálů
- p) zásilky podléhající zákazů dovozu nebo vývozu, nebo obchodním omezením či embargům OSN, EU (ev. členských států EU) a členských států NATO, Austrálie, Japonska, a jakékoli zboží, které je zákonem či jiným platným právním předpisem pro obchod či přepravu zakázáno,
- q) Zásilky a zboží, jejichž přeprava vyžaduje speciální povolení či licenci,
- r) zásilky, jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejichž držení je protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost, veřejný pořádek a práva třetích osob (vč. práv duševního vlastnictví),
- s) zásilky obsahující zboží v hodnotě vyšší než 13.000 EUR,
- t) televizory nebo monitory s úhlopříčkou větší než 42" nebo prohnuté televizory,
- u) nové i použité akumulátory či jakékoli jiné baterie obsahující žíravé látky

**Škody vzniklé při přepravě těchto zásilek jsou zároveň vyjmuty z odpovědnosti zasílatele a z pojistného plnění.**

**Příkazce odpovídá za škodu eventuálně vzniklou zasílateli nebo dopravci, předal-li by k přepravě zásilky vyloučené z přepravy.**

### **3. Obvyklá doba přepravy**

Ve vnitrostátní přepravě jsou standardní zásilky doručovány zasílatelem (resp. jím pověřeným dopravcem) v obvyklé přepravní době - tj. Do 18:00 hod. následujícího pracovního dne po dni převzetí zásilky k přepravě. Mezinárodní zásilky jsou doručovány dle aktuálních obvyklých přepravních dob uvedených v aktuálním ceníku, eventuálně po ukončení celního řízení ve státu příjemce. Obvyklou přepravní dobou se rozumí doba, kdy zasílatel zpravidla doručí příjemci zásilku, nenastanou-li zvláštní nebo neočekávané situace v průběhu obstarávání nebo provádění přepravy. Obvyklá přepravní doba nemusí být dodržena, pokud příkazce nebo příjemce zásilky nedodá (nebo nedodá včas) zasílateli doklady nebo informace potřebné k obstarání nebo provedení přepravy, celního odbavení, doručení zásilky nebo předá-li příkazce k přepravě zásilku vyloučenou z přepravy, resp. nejsou-li splněny podmínky obsažené v těchto VOP nebo nejsou-li dodrženy konkrétní pokyny zasílatele či provádějího dopravce.

### **4. Podmínky pro převzetí zásilek k přepravě**

V souladu s ustanovením § 1744 NOZ jsou zásilky zasílatelem přebírány k obstarání (resp. provedení) přepravy na základě akceptace: elektronické objednávky ve webovém rozhraní RKL Opava, Zákaznická sekce nebo písemné (e-mailové) objednávky příkazce nebo mohou být vyzvedávány na základě dohody obou stran pravidelně, a to v provozní době zasílatele v pracovní dny mezi 8:00 – 15:00 hod. Příkazce se zavazuje k tomu, že zásilka bude připravena k přepravě v okamžiku přistavení vozidla k odesílateli a dále k tomu, že převzetí zásilky příjemcem proběhne ihned po přistavení vozidla se zásilkou k příjemci. V opačném případě není zasílatel povinen nakládku či vykládku zásilky obstarat, přičemž má nárok na náhradu nákladů prokazatelně jemu nebo jím pověřenému dopravci v této souvislosti vzniklých. Písemná (e-mailová) objednávka musí obsahovat datum nakládky, přesnou adresu místa nakládky (vyzvednutí) a místa vykládky (doručení) zásilky, telefonní kontakt na odesílatele, určení plátce přepravy včetně jeho úplné identifikace a všechny další údaje nezbytné pro obstarání a provedení přepravy. Objednávka svozu musí být učiněna nejpozději v pracovní den dne nakládky (vyzvednutí) do 12:00hod. Zásilku může příkazce také podat k přepravě přímo v příslušné pobočce zasílatele, a to v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Každý dílčí nákladový kus zásilky je příkazce povinen

- a) opatřit přesnou adresou odesílatele a příjemce (adresou pro fyzické osoby – ne např. P. O. Box, nebo fakturační adresou, kde příjemce fyzicky nesídlí nebo nepřijímá zásilky) včetně správného PSČ, kontaktní osobou a telefonem, vždy na největší straně zásilky.
- b) v případě, že je zásilka složena z více kusů, opatřit každý dílčí nákladový kus zásilky čárovým kódem zasílatele, a to na největší straně zásilky
- c) opatřit - je-li příjemcem zásilky fyzická osoba (režim B2C) - nejen přesnou adresou příjemce, ale zároveň vždy také funkčním telefonickým kontaktem na tuto fyzickou osobu.
- d) opatřit označovacími etiketami: směr manipulace, dobírka (COD), nebezpečné zboží – je-li jeho přeprava zasílatelem výslovně povolena, pak je toto příkazce povinen opatřit údaji vyplývajícími ze zákona.
- e) zajistit - u mezinárodních zásilek - předání veškerých dokumentů potřebných k celnímu odbavení zásilky zasílateli, přičemž příkazce nese odpovědnost za správnost a úplnost těchto dokumentů a za eventuální škody v tomto důsledku zasílateli či třetím osobám vzniklé. Zasílatel ani dopravce nemají za povinnost kontrolovat úplnost a správnost těchto dokumentů.
- f) zbavit (odstranit) - u opakovaně použitých přepravních obalů - veškeré předchozí přepravní štítky, nálepky a jiné informace, které by mohly znemožnit, ohrozit nebo zkomplikovat doručitelnost zásilky, nebo je povinen jiným způsobem zajistit, aby tyto nebyly patrné. V případě



nedodržení tohoto ustanovení je zasílatel oprávněn účtovat příkazci smluvní pokutu až do výše 1000,- Kč za každé takové nedodržení, přičemž nárok na náhradu eventuálně vzniklé škody zůstává zasílateli nenarušen.

- g) zabalit a zajistit tak, aby jeho obsah byl plně zabezpečen proti poškození a pohybu, aby jeho obal umožňoval bezpečnou manipulaci a poskytoval dostatečnou ochranu pro běžnou přepravu a manipulaci, a to včetně manipulací používaných při sběrných přepravách a manipulací na válečkové dráze
- h) opatřit označovacími etiketami náležitými k nabízeným službám (nabízeným přepravním službám)

Pro ustanovení uvedená výše u bodů b), c) d) a e) společně platí: **Příkazce nese odpovědnost za správnost a úplnost dokumentů k zásilkám a za škody v tomto důsledku zasílateli či třetím osobám vzniklé. Zasílatel ani dopravce nemají za povinnost kontrolovat úplnost a správnost těchto dokumentů.**

Zásilky s celkovou cenou vyšší než 500 000 Kč je možno přepravovat pouze na základě individuální písemné dohody mezi příkazcem a zasílatel, přičemž u přepravy takových zásilek musí příkazce do objednávky uvést druh přepravovaného zboží a jeho skutečnou cenu. Pro přepravu zásilek, jejichž cena je vyšší než 500 000 Kč zasílatel důrazně doporučuje, aby příkazce sám nebo prostřednictvím zasílatel, pojistil přepravovanou zásilku na její plnou skutečnou cenu.

**Pokud na automatické váze u zasílatel bude zjištěna jiná hmotnost, než hmotnost uvedená v objednávce, vyhrazuje si zasílatel právo na její automatickou změnu bez vyznění příkazce a na účtování dle zjištěné skutečné hmotnosti. Rovněž při zjištění jiných rozměrů zásilky, než je uvedeno v objednávce, si vyhrazuje zasílatel právo na jejich úpravu a účtování dle objemového přepočtu bez vyznění příkazce, aby nebyla narušena běžná přepravní doba zasílatel.**

Přepravné se vypočítává dle ceníku zasílatel. Tento ceník tvoří nedílnou součást zasílatelské smlouvy. V případě, že zasílatelská smlouva není uzavřena, platí aktuální oficiální ceník zasílatel pro danou přepravu. Pro stanovení přepravného je rozhodující hmotnost zjištěná na automatické váze zasílatel, případně zasílatel zjištěné rozměry zásilky.

### **5. Doručení zásilky a její převzetí příjemcem**

Místem doručení zásilky se rozumí místo, které je jako místo doručení určeno pro konkrétní zasílatel nabízenou službu. Není-li místo doručení zásilky určeno jinak, pak se jím rozumí místo (adresa), kde je zásilka od zasílatel pověřeného dopravce fyzicky převzata příjemcem. Převzetí zásilky od zasílatel (jím pověřeného dopravce), je příjemce povinen potvrdit do dokladu zasílatel (doručovacího listu, příp. náhradního dokladu o doručení), který mu za tímto účelem bude předložen doručujícím řidičem. Na tomto potvrzení příjemce uvede hůlkovým písmem své příjmení a svůj vlastnoruční podpis, ke kterému připojí otisk firemního razítka. Není-li k dispozici razítko (nebo je příjemcem fyzická osoba u režimu B2C, pak musí být uvedeno číslo občanského průkazu (příp. řidičského průkazu nebo identifikace pasu - u nerezidentů ČR).

U režimu B2C může být zásilka doručena i tak, že může být předána osobě starší 18 let zdržující se v době doručení na udané adrese doručení zásilky, přičemž tato osoba je povinna mimo splnění povinností příjemce zásilky (viz odst. výše) uvést do Doručovacího listu i svůj vztah k osobě příjemce zásilky (např. syn, manžel, soused apod.). Obdobným způsobem mohou být doručovány i zásilky s výběrem dobírky (COD) (viz bod 7). Příjemce zásilky není oprávněn požadovat přeposlání (doslání) již doručované zásilky na jinou adresu (jinému příjemci ani sobě samému na jiné místo doručení). Zasílatel nenese žádnou odpovědnost za případné újmy způsobené příkazci, příjemci nebo dalším osobám, které by snad vznikly v důsledku výše uvedených způsobů doručení.

Zásilka (Cargo i Parcel) je vždy doručována za první dveře provozovny příjemce za podmínky, že místo doručení zásilky umožňuje manipulaci nízkozdvíhacím vozíkem. V opačném případě je místem převzetí cargo zásilky hrana vozidla (hydraulické čelo) zasílatel pověřeného dopravce.

Zasílatel obstará doručení zásilky Parcel na adresu místa doručení a to k prvním uzamykatelným dveřím místa doručení, jestliže nebyla sjednána doplňková služba Doručení do oddělení. Případná změna místa doručení po převzetí zásilky zasílatel je možná za podmínek stanovených v tomto článku. Doba přepravy a čas doručení uváděné zasílatel jsou pouze informativní, zasílatel neodpovídá za případné škody vzniklé příkazci z důvodu nedodržení orientačních časů.

Zásilka je doručena předáním příjemci či třetí osobě, která vystupuje jako osoba jednáající za příjemce v místě doručení. V případě důvodných pochybností je dopravce oprávněn vyžádat od takové osoby prokázání její totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce.

Pokud příjemce zásilky odmítne zásilku převzít, nejsou prováděny další pokusy o doručení a zásilka je vrácena zpět příkazci - tím však není dotčen nárok zasílatel na úhradu zasílatelských služeb.

V případě, že zásilku nelze doručit, nebo pokud příjemce odmítne zásilku převzít, je příkazce povinen zasílateli uhradit veškeré poplatky související s vrácením zásilky příkazci, a to včetně poplatku za dobírku (dle platného aktuálního ceníku), společně s poplatky účtovanými zasílatel příkazci za doručení zásilky příjemci.

Doprovce není povinen účastnit se kontroly obsahu doručené zásilky.

Nárok zasílatel na uhrazení ceny za zasílatelské služby vzniká předáním zásilky příkazcem zasílateli.

Zasílatel je oprávněn k jednostranné změně cen v cenících, a to v případech odůvodněných změnou jeho provozních, režijních a jiných nákladů. V případě změny cen v cenících je zasílatel povinen tuto změnu oznámit příkazci zpravidla alespoň 10 kalendářních dnů před vstoupením této změny v platnost. Změny cen je zasílatel povinen oznámit zveřejněním příslušné změny na webových stránkách, či zasláním na e-mailovou adresu příkazce, která je zasílateli známa. Příkazce je vázán novým ceníkem ode dne jeho platnosti.

Zasílatel je oprávněn upravit údaj o hmotnosti zásilky uvedený příkazcem na přepravním štítku v případě, že automatická váha zasílatel zaznamená rozdíl mezi údajem uvedeným na přepravním štítku a skutečnou hmotností zásilky. V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady ceny rozhodující údaj zjištěný zasílatel. V případě, že příkazce uhradil obstarání přepravy v hotovosti při předání zásilky zasílateli a uvedl v objednávce přepravy, respektive na přepravním štítku, nižší hmotnost zásilky, než jakou zjistil zasílatel při převážení na automatické váze, je zasílatel oprávněn vyfakturovat příkazci rozdíl v ceně za obstarání přepravy podle základního ceníku zasílatel pro příslušný produkt.

**Zasílatel akceptuje změnu dispozic týkající se doručení zásilky (včetně jejího přeposlání na jinou adresu) výhradně od příkazce, a to pouze písemně (e-mailem). Příkazce je povinen uhradit zasílateli náklady spojené se změnou dispozic.**





## **6. Nabízené přepravní služby u zásilek**

### **a) Garantované doručení - u parcel zásilek následující pracovní den do 12:00hod**

Přeprava se službou „Garantované doručení do 12:00 hod“ znamená, že zasílatel obstará doručení zásilky na území ČR následující pracovní den po vyzvednutí zásilky u odesílatele do 12:00 hod. V případě, že není možné uskutečnit doručení zásilky následující pracovní den, zasílatel o této skutečnosti informuje příkazce (e-mail). V případě, že zásilka nebude doručena příjemci následující pracovní den, a přitom k jejímu nedoručení nedošlo chybou nebo opomenutím příkazce, nepřevzetím zásilky příjemcem nebo v důsledku dalších okolností vylučujících odpovědnost zasílatele ve smyslu příslušných ustanovení NOZ nebo těchto VOP – pak nebude zasílatel příkazci účtovat přepravné.

### **b) Doručení příjemci – fyzické osobě (režim B2C) - u parcel zásilek**

Tato služba představuje doručování zásilek v rámci České a Slovenské republiky na soukromé adresy (fyzických osob). Nejedná se však o doručování zásilek mezi jednotlivými fyzickými osobami – nepodnikateli (srov. bod 1 těchto VOP). Na telefonické číslo uvedené na zásilce (etiketě) bude příjemci (fyzické osobě) avizováno chýstání doručení zásilky. Toto avízo bude provedeno pracovníkem doručujícího dopravce (doručujícím řidičem), nebo pracovníkem zákaznického centra, a to nejdříve v 7.30 hod. dne, během kterého má být zásilka doručena příjemci. **Zásilky přepravované v režimu B2C může příjemce přesměrovat na jiné výdejní místa** - přesměrování je možné pouze u zásilek splňujících podmínky pro výdejní místa. Pro přesměrování zásilky je k dispozici webová aplikace umístěná na [www.dpd.com/cz/cs/](http://www.dpd.com/cz/cs/).

### **c) Telefonická avizace – u cargo i parcel zásilek**

Službou se rozumí kontaktování příjemce v den doručování zásilky doručujícím řidičem v čase nejdříve od 7:30 hod

## **7. Pojištění zásilky:**

Na základě písemné dohody mezi zasílatel a příkazcem, může příkazce prostřednictvím zasílatele uzavřít pojištění zboží u zásilek s hodnotou nad 50.000 Kč. Cena přepravného se v takovém případě zvýší o poplatek za pojištění. Příkazce je povinen pojistnou hodnotu zásilky deklarovat na originálním protokolu zasílatele a v něm na k tomu určeném místě. Poruší-li příkazce tuto povinnost, pak zasílatel není povinen pojištění zboží obstarat. **Pouhé uvedení ceny zásilky příkazcem není pro zasílatele příkazcem k pojištění zásilky.**

Při uzavírání pojištění zboží u zásilek s hodnotou nad 500.000 Kč je příkazce povinen pojištění se zasílatel sjednat písemně, a to nejpozději jeden pracovní den před předáním zásilky k přepravě. V tomto případě příkazce hodnotu zásilky do protokolu zasílatele již neuvádí.

## **8. Zásilky na dobírku (COD)**

Příkazce může u vnitrostátních přeprav a mezinárodních přeprav do vybraných států (Slovensko) požadovat doručení zásilky příjemci formou dobírky (COD). Zásilky na dobírku je příkazce povinen označit k tomu určenými čárovými kódy zasílatele. Hodnotu dobírky (u mezinárodní zásilky ve méně státu doručení), včetně variabilního symbolu platby, je příkazce povinen vyznačit do protokolu o převzetí zásilky, jehož formu stanovuje zasílatel. **Doběrečnou částku může příjemce uhradit platební kartou** (v případě, že zasílatel nabízí tuto službu v místě doručení zásilky) **nebo v hotovosti**. Částku za vybranou dobírku se zasílatel zavazuje převést na účet příkazce uvedený v zásilatské smlouvě do 10 pracovních dnů po doručení zásilky. V případě eventuálního nesplnění některé z výše uvedených povinností příkazcem, zasílatel negarantuje splnění svých závazků a ze strany příkazce si vymíňuje úhradu eventuálně vzniklých nákladů. Cena za obstarání výše uvedeného servisu výběru dobírky (COD) se řídí ceníkem zasílatele.

Úhrada dobírky (COD) platební kartou – služba je dostupná pro všechny zásilky s výběrem dobírky (COD) doručované na území České republiky a do vybraných států (Slovensko), ve kterých zasílatel tuto službu nabízí (vyjma zásilek doručovaných na výdejní místo, kde je výběr dobírky možný v hotovosti).

**Při platbě doběrečného platební kartou bude příkazci kromě ceny za službu COD účtován i poplatek za platbu kartou, který se řídí ceníkem zasílatele.**

## **9. Úplata za obstarání přepravy (dále „přepravné“)**

Příkazce se zavazuje k úhradě přepravného a ostatních služeb a poplatků spojených s přepravou, kterou si objednal u zasílatele. Příkazce bere na vědomí, že zasílatel má zástavní právo k zásilce ve smyslu § 2481 NOZ, event. § 2571 NOZ a že v případě nezaplacení přepravného je zasílatel oprávněn postupovat podle § 1359 a násl. NOZ (ve smyslu ustanovení § 1360 a násl. NOZ se zasílatel jako zástavní věřitel dohodl s příkazcem jako zástavním dlužníkem, že zástavní věřitel může zástavu prodat jiným způsobem než ve veřejné dražbě), popřípadě započítat vzájemné pohledávky ve smyslu platných ustanovení NOZ.

**V případě nedoručitelnosti zásilky, v případě odmítnutí zásilky příjemcem nebo při neexistenci příjemce, budou vzniklé vícenáklady (např. na zpětné doručení zásilky, doručení v jiné než obvyklé době doručení, za likvidaci zásilky, skladné, apod.), předepsány k úhradě příkazci, který se tyto zavazuje dle pokynů zasílatele bez výhrad uhradit.** Není-li výslovně stanoveno jinak (v písemné zásilatské smlouvě), pak platí, že veškeré úhrady, poplatky, náklady, vícenáklady, škody apod. související s obstaráváním či prováděním přepravy, u kterých se předpokládá nebo je obvyklé, že je uhradí příjemce – budou (v případě, že je příjemce neuhradí) bez výhrad uhrazeny příkazcem. Pro tyto případy se podpůrně použije ustanovení § 1769 NOZ. Přepravné a ostatní služby a poplatky s přepravou spojené jsou splatné při převzetí zásilky k přepravě. V přepravném jsou zahrnuty dva pokusy o doručení zásilky. Příkazce může požadovat úhradu přepravného příjemcem v hotovosti při doručení zásilky (EXW). Tuto službu je příkazce povinen vyznačit do protokolu o převzetí zásilky, jehož formu stanovuje zasílatel. Na jinou formu objednání servisu EXW nebude zasílatel brát zřetel.

**Odmítnuté či nedoručitelné zásilky jsou zaslány zpět příkazci do sedmi pracovních dnů po prvním pokusu o doručení a příkazce je povinen provést úhradu přepravného, stejně tak i u zásilek, kde příjemce odmítne uhradit v hotovosti přepravné (EXW) či dobírku (COD).**

U zásilek označených odesílatel EXW nelze poskytovat případnou množstevní slevu uplatňovanou u příkazce.

**Jestliže by nebylo obstarání přepravy zásilky příkazcem (odesílatel) deklarováno jako režim B2C, ale ve skutečnosti se o takovou přepravu jednalo, má zasílatel bezvýhradní právo na doúčtování ceny dle platného ceníku pro přepravu v režimu B2C, eventuálně dalších prokazatelných souvisejících nákladů.**

**U přeprav s povinným celním řízením je příkazce vždy odpovědný za úhradu nákladů spojených s celním odbavením zásilky, pokud je tento úkon na základě příslušného zákona nebo příkazcem požadován. Dále je příkazce povinen uhradit zasílateli veškeré náklady spojené s celním odbavením zásilky (úkony proclení, clo, daně apod.), pokud tyto náklady odmítne uhradit příjemce.**

Přepravné a ceny ostatních služeb se vypočítávají dle aktuálního nebo individuálního ceníku zasílatele. Individuální ceník tvoří nedílnou součást zásilatské smlouvy. V případě, že zásilatská smlouva není písemně uzavřena, platí aktuální základní ceník zasílatele pro danou přepravu (přepravní službu).



Přepavné uvedené v ceníku zasílatele je přepravným za každý jeden nákladový kus. Pro stanovení přepravného je při určování hmotnosti rozhodující hmotnost zjištěná na automatické váze zasílatele. Pokud bude na automatické váze na pobočce zasílatele zjištěna jiná hmotnost zásilky, než je její hmotnost uvedená v objednávce (zasílatelském příkazu), pak si zasílatel vyhrazuje právo na změnu výpočtu přepravného takové zásilky, a to i bez vyzoomění příkazce.

Dojde-li k eventuální přepravě zásilky přesahující hmotnostní limit, max. povolené rozměry zásilky nebo zásilky nedostatečně či nevhodně zabalené, pak si zasílatel vyhrazuje právo na úpravu účtování přepravného zásilky a na účtování eventuálních dalších v této souvislosti vzniklých nákladů, a to i bez vyzoomění příkazce. V těchto případech nemusí být zasílatelem dodržena běžná doba přepravy

**Pokud není v rámci zasílatelské smlouvy smluveno jinak, účtuje zasílatel příkazci navíc ke každé přepravě zásilky následující příplatky:**

- **Palivový příplatek**, který se může lišit pro vnitrostátní i mezinárodní silniční přepravu. Tento příplatek je kalkulován z netto ceny přepravy (bez DPH) dle platného ceníku zasílatele bez zahrnutí dalších poplatků
- **Mýtné**

## **10. Garance a reklamae**

**Za škody vzniklé při obstarávání přepravy a při provádění vnitrostátní přepravy (provádí-li tuto sám zasílatel jako dopravce - tzv. vlastní vstup zasílatele) zasílatel odpovídá a má náhradovou povinnost výhradně na základě a v rozsahu uvedeném v těchto VOP.**

V případě, že zasílatel neobstarává, ale sám provádí mezinárodní přepravu jako dopravce (tzv. vlastní vstup zasílatele), pak se jeho odpovědnost řídí příslušnými ustanoveními smluv o přepravě věci (např. Úmluvou CMR).

Místem převzetí zásilky zasílatelem se rozumí místo fyzického převzetí (nakládky, vyzvednutí) zásilky zasílatelem nebo dopravcem, kterého zasílatel k tomuto pověřil.

**Zasílatel neodpovídá za škodu:**

- a) kterou nemohl odvrátit ani při vynaložení odborné péče v zasílatelských službách obvyklé nebo kdy porušení jeho povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími jeho odpovědnost
- b) vzniklou v souvislosti s přepravou zásilky, která mu byla předána v rozporu s ustanoveními obecně závazných předpisů nebo těchto VOP
- c) způsobenou příkazcem (odesílatelem) nebo příjemcem zásilky
- d) způsobenou vadným nebo nedostatečným obalem či zabezpečením zásilky, resp. nevhodným způsobem balení či zajištění zásilky
- e) způsobenou neoznačením nebo chybným či nedostatečným označením zásilky dle bodu č. 4 VOP
- f) vzniklou při spojení více kusů zásek v jeden celek s jedním čárovým kódem
- g) způsobenou vadou či vlastnostmi zásilky nebo její přirozenou povahou, byť se některá z nich projevila až během přepravy zásilky
- h) vzniklou v době, kdy zásilka nebyla v moci zasílatele
- i) nepřímou nebo následnou (včetně vícenákladů, ušlého zisku, smluvních pokut, penále apod.) vzniklou jako důsledek poškození, zničení či ztráty zásilky nebo v důsledku nedodržení obvyklé přepravní doby, resp. pozdního dodání zásilky.
- j) přímou nad rozsah stanovený právními předpisy.
- k) spočívající v nemajetkové újmě.

**Oprávněná osoba je povinna reklamovat zjištěné vady a uplatňovat právo na náhradu škody u zasílatele vždy jen písemnou formou a to neprodleně po zjištění vady, nejpozději do 30-ti dnů od ukončení přepravy. Na pozdější reklamae nebude brán zasílatelem zřetel.**

Zasílatel reklamaci vyřídí do 30 - ti dnů od data uplatnění řádné a kompletní reklamae, lhůta se prodlužuje v případě dokládání potřebných dokumentů ke každé konkrétní reklamaci.

Příkazce je povinen zajistit, aby byla zásilka při jejím převzetí vizuálně prohlédnuta příjemcem. Zjevné poškození nebo částečnou ztrátu zásilky, je příjemce povinen zapsat při převzetí zásilky do Doručovacího listu zasílatele. K projednání reklamae zjevného poškození nebo částečné nebo úplné ztráty zásilky, musí být konkrétní výhrada definována na dokladu o převzetí zásilky nebo vyhotoven samostatný zápis o škodě, případně vystaven Zápis o ztrátě zásilky s uvedením konkrétního identifikačního čísla zásilky. Zasílateli musí být dána možnost se osobně přesvědčit o rozsahu a druhu škody, přičemž další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena podle pokynů zasílatele. Není-li zde stanoveno jinak, zasílatel neodpovídá za dopravce a případné nároky vůči dopravcům uplatňuje zasílatel vlastním jménem a na účet příkazce. Při uplatňování nároků vůči dopravci je příkazce zavázán zasílateli k součinnosti (zejména k poskytování dokladů týkajících se zásilky jako podkladů pro uplatňování nároků vůči dopravci - např. dokladů o ceně zásilky apod.). Nároky vůči dopravcům se řídí příslušnými předpisy platnými pro smlouvy o přepravě věci.

V případě poškození, zničení či ztráty zásilky vzniklé při obstarávání vnitrostátní přepravy, jakož i v případě zásilky převzaté zasílatelem k přepravě či k úkonům s přepravou souvisejících nebo v případě, že zasílatel provádí vnitrostátní přepravu sám jako dopravce, je náhradová povinnost zasílatele za škodu vzniklou na zásilce parcel podle těchto VOP omezena max. částkou 50.000Kč na jeden přepravovaný nákladový kus označený čárovým kódem zasílatele.

Při obstarávání cargo přepravy je náhradová povinnost zasílatele za škodu vzniklou na zásilce omezena max. částkou 500.000 Kč na jednu zásilku. Dle úmluvy CMR je výše odpovědnosti dopravce max. 8,33 ZPČ/SDR na 1kg hrubé váhy zásilky (výpočet dle aktuálního kurzu XDR, cca 260 Kč za 1 kilogram hrubé váhy) Pokud bude mít příkazce zájem o krytí hodnoty zboží do plně výše pojistné částky 500.000 Kč, může na základě písemné dohody se zasílatelem nechat zásilku připojistit. Pojištění může být i na cenu vyšší, než je odpovědnost zasílatele uvedená v těchto VOP.

Při obstarávání **mezinárodní přepravy** platí limit náhradové povinnosti zasílatele 8,33 ZPČ/SDR na 1 kg hrubé hmotnosti přepravované zásilky pro zásilky cargo i parcel.

Při příkazcem prokázané škodě na zásilce vzniklé jejím pozdním dodáním má zasílatel náhradovou povinnost nejvýše do celkové výše konkrétního přepravného za příslušný konkrétní pozdě donaný nákladový kus.

Při uplatnění práva na náhradu škody u zasílatele je příkazce (oprávněná osoba) povinen jednoznačným způsobem nezbuzujícím pochybnosti, doložit věrohodnými písemnými důkazy rozsah vzniklé škody. Příkazce plně odpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou zasílateli nebo dopravci, pokud by předal k přepravě zásilku vyloučenou z přepravy (viz bod 2 VOP) nebo zásilku nesplňující či porušující požadavky vyplývající z těchto VOP, a to včetně jakýchkoliv nákladů eventuálně v této souvislosti zasílateli nebo dopravci vzniklých. Eventuálně takto zasílateli nebo dopravci vzniklé náklady (např. likvidace zboží) je příkazce povinen na základě výzvy oprávněného bezodkladně uhradit. Zasílatel ani jím pověřený dopravce neodpovídají oprávněným osobám za škody vzniklé v souvislosti s přepravou zásek, které by jim byly eventuálně předány v rozporu s ustanoveními obecně závazných předpisů nebo těchto VOP, přičemž tyto škody jsou zároveň vyňaty z jejich pojistné plnění.

Zasílatel nepřebírá žádnou odpovědnost za zásilky podané k přepravě s čárovými kódy, které byly přiděleny příkazci nebo jím pověřenému subjektu a následně byly zneužity třetí osobou.



Bude-li přepravovaná zásilka obsahovat zboží, které není nové (např. repasované zboží), bude při náhradě škody zasílatel vycházet z tzv. amortizačních tabulek pro příslušné zboží. U zásilek obsahujících zboží posílané do opravy bude jeho pořizovací cena uvedena na prodejním dokladu přepravovaného zboží vždy snížena o 20% a o příslušnou amortizaci. U zásilek obsahujících opravené zboží zasílané z opravy, bude z pořizovací ceny zboží odečtena jen amortizace dle amortizačních tabulek.

**Zasílatel je oprávněn zásilku otevřít i bez souhlasu příkazce v případě:**

- a) kdy hrozí škoda na přepravovaném zboží,
- b) kdy má zasílatel důvodné podezření, že zásilka obsahuje věc, kterou považuje za vyloučenou z přepravy,
- c) kdy jí nelze dodat ani vrátit (zejména v případě nedostatečných, nečitelných, chybějících, či jinak znehodnocených identifikačních údajů na zásilce).

**Dojde-li při přepravě ke ztrátě nebo zničení zásilky, zasílatel příkazce o škodě na zásilce neprodleně informuje.** Hrozí-li na zásilce bezprostřední škoda nebo je-li důvodná obava, že další přepravou může dojít ke znehodnocení zboží, je zasílatel oprávněn, ve prospěch příkazce, zboží za cenu obvyklou odprodat. Výtěžek z prodeje je zasílatel povinen, po odečtení vynaložených souvisejících nákladů, vydat neprodleně příkazci přepravy.

**Práva z odpovědnosti za škodu na zásilce a reklamace služeb, včetně souvisejících úkonů, se v rámci vnitrostátních zasílatelských služeb promlčují vůči zasílateli uplynutím jednoho roku, přičemž promlčecí doba počíná běžet dnem doručení zásilky, anebo nebyla-li zásilka doručena, dnem, kdy měla být doručena.**

### **11. Zákazníci využívající datové přenosy**

Příkazce může využívat IT služeb zasílatel. Příkazce v takovém případě odpovídá za odeslání dat do IT systému zasílatel. V případě nedoručení dat (elektronické objednávky/zasílatelského příkazu) do IT systému zasílatel, zasílatel neodpovídá za příkazcem elektronickou formou objednané služby. Toto ustanovení platí i v případě, že byl zasílateli či jemu pověřenému dopravci v době svazu zásilkou předán papírový formulář (objednávka/zasílatelský příkaz), ve kterém byly požadavky na služby zasílatel uvedeny. Pokud se neshoduje obsah dat (elektronické objednávky/zasílatelského příkazu) s obsahem formuláře (objednávky/zasílatelského příkazu), má přednost vždy elektronická forma objednaných služeb.

### **12. Ochrana osobních údajů**

Smluvní strany se dohodly, že příkazce může být zasílatel, eventuálně jím pověřenou osobou, kontaktován v případě marketingové či reklamní akce, nabídky obchodní spolupráce, soutěží, oznámení či dotazu týkajícího se současné spolupráce či jiného oznámení nebo obchodního sdělení a to formou osobní, telefonickou, písemnou či elektronickou, nebo jinou formou kontaktu a souhlasí s použitím uvedených kontaktních údajů k marketingovým účelům zasílatel. Zasílatel se zavazuje, že s údaji subjektů údajů, které přijme od příkazce za účelem vykonání přepravních či souvisejících služeb, a které mají charakter osobních údajů, bude zacházet v souladu s platnou legislativou ČR a EU a nebude je využívat k žádnému jinému účelu než k plnění této smlouvy ve prospěch subjektu údajů, a to v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení EU č. 2016/679.

V rámci poskytování zasílatelských služeb v souladu s těmito podmínkami vystupuje zasílatel jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) příkazců a příjemců zásilek, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků plynoucích zasílateli ze zasílatelských smluv.

Osobními údaji jsou jakékoliv údaje o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, konkrétně osobní údaje nezbytné k plnění zasílatelských služeb, kterými jsou zejména: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mail příkazce či příjemce.

Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro plnění zasílatelských služeb je dobrovolné, nicméně ze strany zasílatel je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků zasílatel z tohoto smluvního vztahu. Osobní údaje budou zpracovány zasílatel nebo jakoukoliv třetí stranou podílející se na poskytování zasílatelských služeb, a to v nezbytném rozsahu a pouze pro účely související s plněním zasílatelských služeb, zejména k: řádnému provedení přepravních služeb, sledování zásilek, oznámení o doručení příjemci a úpravě podmínek pro doručení zásilky, provedení celních formalit a kontrol embargo, poskytnutí potvrzení o doručení a správě žádosti příkazce o informace o stavu doručení zásilky.

Příkazce je srozuměn s tím, že zasílatel zpracovává osobní údaje osob, které příkazce zastupují i pro účely nabídky služeb a sdělování informací souvisejících s poskytováním služeb zasílatel, jestliže s tím příkazce nevyslovil nesouhlas.

Zasílatel je oprávněn předávat mimo území EHP (Evropský hospodářský prostor) pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Zasílatelských služeb.

### **13. Společná ustanovení**

Smluvní strany se dohodly, že příkazce (nebo osoba s ním propojená v rámci těchto VOP, resp. zasílatelské smlouvy) může být zasílatel, eventuálně jím pověřenou osobou, kontaktován v případě marketingové či reklamní akce, nabídky obchodní spolupráce, soutěží, oznámení či dotazu týkajícího se současné spolupráce či jiného oznámení nebo obchodního sdělení a to formou osobní, telefonickou, písemnou či elektronickou, nebo jinou formou kontaktu a souhlasí s použitím uvedených kontaktních údajů k marketingovým účelům zasílatel.

Právní vztahy mezi zasílatel a příkazcem neupravené zasílatelskou smlouvou nebo těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, tj. především příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že ustanovení těchto VOP, která jsou odchylná od ustanovení občanského zákoníku, jsou takto ujednána vědomě odchylně a zároveň prohlašují, že dle jejich dobré víry a svědomí, tato odchylná ustanovení nejsou v rozporu s dobrými mravy, neporušují veřejný pořádek nebo právo týkající se postavení osob, včetně práva na ochranu osobnosti a jsou ujednána poctivě.

Pokud se v těchto VOP uvádí zkratka NOZ, má se na mysli nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

**Eventuální prohlášení o neplatnosti některého z ustanovení těchto VOP nemá za následek jejich celkovou neplatnost.**

- **Tyto VOP jsou platné od 1.4.2022**
- **Vypracovala: Bc. Beáta Baťková**