

# Obchodní podmínky Zaslát.cz platné od 01.04.2022

## Obchodní podmínky

### A. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) blíže vymezují a upřesňují obchodní a právní vztahy mezi poskytovatelem služby, kterým je společnost **Zaslát s.r.o.** se sídlem Krkonošská 10, Praha 2, 120 00, IČ: 03672808, DIČ: CZ03672808, zapsána v obchodním rejstříku městského soudu v Praze, spis 236113 C (dále také "**Poskytovatel**" nebo "**Provozovatel**") a objednavajícím (dále také "**Objednatel**").
2. Předmětem obchodní činnosti Poskytovatele je zasílatelství.
3. Poskytovatel je majitelem stránky [www.zaslat.cz](http://www.zaslat.cz) a [www.zaslat.sk](http://www.zaslat.sk) (dále jen „**Webová stránka**“) a všech autorských a příbuzných práv spojených se jménem a značkou Zaslát.cz.
4. Zasílatelská smlouva je uzavřena písemně nebo vzniká okamžikem, kdy Poskytovatel akceptuje požadavek Objednatele (pomocí webové stránky, e-mailem, prostřednictvím mobilní aplikace nebo telefonicky) k provedení přepravy zásilky za podmínek určených Objednatelem. Poskytovatel si vyhrazuje, že každá objednávka služeb Objednatelem je zároveň vyjádřeným souhlasem s Obchodními podmínkami Poskytovatele a Obchodními podmínkami vybraného dopravce a odesláním objednávky se Objednatel zavazuje k respektování ustanovení v nich obsažených.
5. Zasílatelskou smlouvou pověřuje Objednatel společnost Zaslát s.r.o. uzavřením Zasílatelské smlouvy s Dopravcem, který splňuje podmínky realizace služby. Smlouvu uzavírá Poskytovatel vlastním jménem na účet Objednatele. **Poskytovatel neprovádí přepravu zásilek.** Poskytovatel pouze obstarává Přepravní služby - Dopravce, a to s vynaložením potřebné péče tak, aby co nejlépe vyhovovaly zájmům Objednatele. Poskytovatel neodpovídá za provedení obstarávané přepravy zásilky, kterou obstaral. Převzetí, přepravu a doručení zásilky a zajištění organizace přepravy provádí Dopravce vybraný Poskytovatelem a zodpovídá za provedení Přepravy.
6. Veškeré smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Právní vztahy neupravené Smlouvou nebo těmito Podmínkami se řídí Občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), ve znění pozdějších novel.
7. **Parametry zásilek a přepravní podmínky se řídí Obchodními podmínkami vybraného Dopravce. Reklamační řízení se řídí reklamačním řádem Dopravce, v jehož úseku přepravy došlo k škodné události a Reklamačním řádem Poskytovatele.**
8. **Obchodní podmínky zvoleného Dopravce jsou přiložené k Zasílatelské smlouvě a stávají se součástí podmínek Poskytovatele. Objednatel potvrzením objednávky s nimi vyjadřuje souhlas.**

### B. Pojmy

1. Poskytovatel (Provozovatel, Zasílatel) – obstarává Příkazci vlastním jménem na jeho účet přepravu Zásilky.
2. Objednatel (Příkazce, Zákazník) – fyzická, nebo právnická osoba objednavající služby u Poskytovatele.
3. Dopravce (Smluvní dopravce) – subjekt odlišný od Provozovatele, specializovaná externí přepravní, nebo kurýrní firma, která fyzicky přepravuje zásilku a je zprostředkována Poskytovatelem.
4. Vlastní dopravce - subjekt odlišný od Provozovatele, smluvní partner Provozovatele a Objednatele, jemuž Provozovatel na základě Dílčí smlouvy o předání dat předá data tvořící Zásilku Objednatele. Provozovatel u Vlastního dopravce nezprostředkovává Dopravce, jenom předává data Objednavatelem nasmlouvanému dopravci.
5. Odesílatel - fyzická osoba předávající zásilku kurýrovi.
6. Příjemce (Adresát) - subjekt označený takto na zásilce, jemuž má být zásilka určena.
7. Srovnávací a Objednávkový Systém (Objednávkový systém, Zaslát.cz) – online rezervační služba umožňující srovnat a objednat přepravní služby poskytované partnery Poskytovatele (Dopravci), správu zásilek, platby za služby Objednatelem. Slouží k zaznamenávání dat týkajících se obsahu, hmotnosti, rozměrů, hodnoty zásilek a adresních údajů, na základě kterých vypočítává cenu přepravného, jenž je pro Poskytovatele závazná při sjednávání služeb. Systém je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele. Za objednávkový systém se považuje i rozhraní mobilní aplikací Poskytovatele, zprostředkující služby Zaslát.cz.
8. Uživatelský účet – část webového rozhraní na stránkách Poskytovatele, přístupného pouze Objednateli po zadání přístupových údajů, sloužící pro obsluhu Objednávkového systému.
  1. Maximální limit dobírky na jednu zásilku je 60.000 CZK.
9. Zásilka - obálky, balíky a další zásilky připravené Objednatelem k vyzvednutí kurýrem podle řádem stanovených zásad balení.
10. Balík - zásilka odeslaná Příjemci na základě jednoho nákladového listu. Jedna zásilka může být tvořena několika balíky.
11. Vícekusová zásilka - zásilka skládající se z několika balíčků zasílaných jednomu příjemci. Počet balíčků v takové zásilce

- musí být stejný jako počet nákladních listů.
12. Listovní zásilka (DOX) – zásilka v pevné obálce do 1 kg.
  13. Balíková zásilka – zásilka nepřesahující parametry Nadrozměrné zásilky dle bodu 20.
  14. Kusová zásilka – zásilka jiná než listová nebo balíková, s parametry (pokud není v podmínkách vybraného Dopravce uvedeno jinak).
  15. Identifikační číslo Zaslal.cz – unikátní kód generovaný Objednávkovým systémem pro každou objednávku.
  16. Doručení zásilky - předání zásilky určenému příjemci u prvních uzamykatelných dveří objektu na adrese udané příkazcem nebo osobní odběr na výdejních místech.
  17. Výdejní a Sběrné místo - výdejní a příjmové místo Poskytovatele nebo vybrané výdejní a příjmové místo smluvního Dopravce, aktuální výčet Výdejních a sběrných míst je dostupný prostřednictvím Objednávkového systému.
  18. Dobírka - zásilka, oproti jejímuž fyzickému vydání příjemci je zasílatel povinen na základě pokynu příkazce vybrat od příjemce peněžní dobírkovou částku ve výši určené příkazcem a následně ji poukázat na účet specifikovaný příkazcem.
    1. Maximální limit dobírky na jednu zásilku je 60.000 CZK.
  19. Skutečná hmotnost - celková hmotnost zásilky, kterou zjistí Poskytovatel nebo Dopravce.
  20. Obvodová délka - je dána součtem délky a obvodu zásilky. Obvodová délka =  $1 \times \text{délka} + 2 \times \text{šířka} + 2 \times \text{výška}$ .
  21. Nadrozměrná zásilka - svými rozměry, tvarem neodpovídá následujícím parametrům (pokud není v podmínkách vybraného dopravce uvedeno jinak):
    1. maximální hmotnost 50 kg,
    2. maximální délka 175 cm,
    3. maximální obvodová délka 300 cm.
  22. Objemová (volumetrická) hmotnost - vyjadřuje hustotu balíku, což je velikost prostoru, který balík zabírá, v poměru k jeho skutečné hmotnosti. V případě, že objemová hmotnost, překročí skutečnou hmotnost, může být u dopravce rozhodující pro výpočet přepravného – typicky u expresní a letecké přepravy. Vzorec pro výpočet (každý Dopravce může používat jiný):  $\text{Objemová hmotnost} = \frac{\text{výška (cm)} \times \text{délka (cm)} \times \text{šířka (cm)}}{5000}$ .
  23. Doplnkové služby - všechny ostatní doplnkové služby mimo službu prostého odeslání zásilky.
  24. Dílčí smlouva o předání dat - smlouvu uzavřenou mezi Objednatelem a Provozovatelem, kterou se Provozovatel zavazuje předat data určenému Vlastnímu dopravci o uzavřené zásilce, kterou Objednavatel zadal prostřednictvím Objednávkového systému.
  25. Přepravní Štítek (Štítek) – doklad vytištěný k zásilce (balíku) Objednatelem, povinné dle podmínek dopravce a jeho služby.
  26. Přeprava (Spedice, Přepravní služba) – služba, kterou poskytuje dopravce. To znamená příjem, přepravu a doručení zásilky.
  27. Kurýr (Řidič) je pracovník Dopravce, který doručuje zásilku.
  28. Vnitrostátní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá výhradně na území České republiky.
  29. Mezinárodní zásilky - zásilky, jejichž přeprava probíhá také mimo území České republiky.
  30. P.O.BOX - zamykatelná poštovní přihrádka umístěná na poště (z angl. Post Office Box).
  31. Pracovní den - každý den kromě soboty, neděle, státního svátku či jiného dne pracovního klidu v zemi, kde se balík přebírá či doručuje, nebo přes kterou se přepravuje.
  32. Kredit – souhrn peněžních prostředků Objednatele, které poskytl Poskytovateli za účelem úhrady Objednatelem zvolených služeb poskytovaných Poskytovatelem – zejména obstarání Přepravy.
  33. Pojištění (Pojistné krytí) – výše krytí ztráty nebo poškození zásilky Dopravcem, Poskytovatelem nebo jejich smluvním partnerem.
  34. Nepřekonatelná překážka v doručení – chybná adresa, nenalezení Příjemce, nepřístupné místo doručení, odmítnutí zásilky Příjemcem, neuhrazení ceny zboží v případě dobírky nebo cla.
  35. Nemanipulovatelná zásilka – zásilka, kterou není možné z technických omezení automatizovaně odbavit prostřednictvím technického třídícího systému Dopravce nebo bez ručního zásahu přepravit po válečkovém dopravníku. Příkladem je zásilka balená v černé folii, zásilka bez pevného ochranného obalu, zásilka, které nemá kompaktní tvar kvádry, krychle nebo vícehranného tubusu, příp. obálky.
  36. Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení věcí tvořících zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.
  37. Zničením se rozumí taková změna stavu věcí tvořících zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

## C. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že se před uzavřením každé zásilky důkladně seznámí s Přepravními podmínkami každého Dopravce, kterého si zvolí k přepravě balíků. Objednatel se zejména zavazuje k tomu, že nezadá k přepravě takový

- balík, který by u daného Dopravce dle jeho Převážních podmínek byl z přepravy vyloučen a že každý balík bude řádně zabalen a připraven k přepravě tak, jak budou vyžadovat Převážní podmínky daného Dopravce. Objednatel bere na vědomí, že Dopravci jsou oprávněni své Převážní podmínky měnit a aktualizovat.
2. Objednatel prohlašuje, že údaje jím zadané na webových stránkách Poskytovatele jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti. V případě vyšší skutečné hmotnosti nebo větších rozměrů zásilky oproti zadaným údajům nemusí být zásilka přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy. V případě, že zásilka bude přesto k přepravě přijata, zavazuje se Objednatel k **doplnění rozdílové částky dle nové kalkulace ceny se zjištěnými parametry, a dále manipulačního poplatku ve výši 500 Kč v případě, že vstupní údaje po převážení a přeměření se budou lišit oproti reálným údajům o 10% a více.** Ustanovení § 2050 zák. č. 89/2012 se tímto vylučuje. Poskytovatel nemá povinnost upozornit na neúplnost nebo nesprávnost takových údajů.
  3. Náklady navíc vzniklé v důsledku dodatečných požadavků Objednatele na vybraného Dopravce jdou k tíži Objednatele.
  4. V případě, že Dopravce vyžaduje tisk a polepení zásilky štítkem, jak je uvedeno při výběru Dopravce na webových stránkách a v přepravních podmínkách vybraného Dopravce, Objednatel prohlašuje, že štítek vytiskne a zásilku předá Dopravci spolu s příslušnými štítky. V případě, že dotyčná zásilka nebude v čase příjezdu Dopravce označena v souladu s uvedenými požadavky, nemusí být zásilka přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy.
  5. Objednatel prohlašuje, že informace obsažené na štítku jsou správné a v souladu se skutečností.
  6. Objednatel je povinen odstranit ze zásilky všechna zavádějící sdělení, označení, adresy, případně dříve použité štítky, které nesouvisí s nynější přepravou. Zásilka, která nesplňuje tyto VOP, nemusí být přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy. Objednatel se zavazuje v tomto případě zaplatit zasílateli manipulační poplatek ve výši ceny přepravného dle aktuálně platného ceníku zvoleného dopravce. Obdobným způsobem bude postupováno v případě, že Objednatel sjedná provedení služby prostřednictvím servisu Zaslal.cz, avšak v den příjezdu dopravce pro zásilku byl nepřítomen.
  7. Odstoupením od přepravní smlouvy z důvodů uvedených v části C a H obchodních podmínek není dotčen nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů.
  8. Objednatel je povinen zajistit řádné zabalení a důkladné zajištění zásilky dle následujících podmínek:
    1. Řádný obal je odvislý od přepravovaného zboží, jeho fyzické hmotnosti, rozměrů a těžiště. **V případě Balíkové přepravy může být podán jen zcela uzavřený balík v kartonové krabici z 2 a více vrstev lepenky odpovídající povaze a hmotnosti zboží.** Vzhledem k tomu, že se zásilky třídí automaticky na válečkových pásech, musí být zásilka zabalena skutečně důkladně. Vhodný obal musí být mimo jiné odolný proti pádu z výšky jednoho metru. Kartonovou krabici je potřeba přelepit z každé strany lepicí páskou. **Objednatel je povinen dodržet pokyny Provozovatele týkající se zabalení Zásilky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách v dokumentu „Pokyny pro balení“.**
    2. Objednatel je povinen znemožnit přístup k obsahu zásilky bez zanechání viditelných stop.
    3. Objednatel je povinen podat jednotlivý kus zásilky k přepravě jako ucelenou manipulační jednotku v řádném obalu tak, aby byla při přepravě a při manipulaci chráněna před ztrátou, poškozením, nebo zničením a aby nepoškodila společně přepravované zásilky, použité dopravní prostředky, zařízení překladiště v majetku, nebo pronájmu zasílatele a zároveň neohrozila bezpečnost všech osob manipulujících se zásilkou.
    4. Je potřebné optimálně využít prostor krabice; vhodné rozměry a dostatečná kvalita obalového materiálu, jakož i úplné vyplnění vnitřního prostoru krabice, chrání zboží. Řádné oddělení jednotlivých položek v zásilce vhodným materiálem. Volné balíky musí být zabaleny minimálně v kartonovém obalu doplněném stahovací fólií, nebo prázdný prostor v balíku doplněn vycpávkami, případně jiným materiálem. Na zásilky zabaleny pouze do fólie, nebo igelitu nelze uplatnit reklamaci poškození.
    5. Není možno přepravit balík, ze kterého vyčnívají dlouhé a ostré části zboží.
    6. Křehké zboží je třeba zabalit do polystyrenu, nebo obalit jiným tlumícím materiálem. Označení „Pozor sklo“ nebo „Křehké“ vyzývá jen k větší opatrnosti, ale nechrání zboží. Nálepka „Pozor sklo“ neochrání zboží a odesílatele neosvobodí od jeho povinnosti zboží patřičně zabalit.
      1. Z důvodu mechanického třídění zásilek na překladištích dopravce, bohužel nenabízíme službu, která by umožňovala šetrnější přepravu zásilek označených jako "křehké" nebo "neklopit".
    7. Zboží atypických rozměrů, které se obtížně balí, je třeba chránit pod obalovou fólií ještě jiným vhodným obalovým materiálem.
    8. Láhve a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Láhve v balíku je třeba chránit ochrannou vrstvou umístěnou vespod a nahoře, jakož i mezi láhvemi
    9. Není možno přijmout svázané balíky.
    10. Zboží na paletě musí být vzájemně spojeno stahovací páskou tak, aby nedocházelo k naklápění zásilky nebo k

jejímu svévolnému posunu.

11. Každá zásilka musí být zabalená a připravená k přepravě správně, pokud nebude zabalená v dostatečné kvalitě, vyhrazujeme si právo přepravu odmítnout, případně neposkytnout reklamační řízení. V případě hrubého porušení Obchodních podmínek, jako je například zasílání zboží v seznamu Zakázaných věcí uvedeném, nedostatečném zabalení zásilky s následným poškozením jiných zásilek, či majetku Poskytovatele nebo Dopravce, Poskytovatel si vyhrazuje právo na náhradu vzniklé škody Objednatel.

**12. Nejsou-li předměty správně zabaleny, nebude se na ně vztahovat pojistné krytí. Za poškození i ztrátu nevhodně zabalených zásilek zodpovídá Objednatel.**

9. Objednatel se zavazuje informovat Příjemce o tom, že v případě ztráty části, nebo poškození zásilky je Příjemce povinen bezodkladně vyhotovit zápis s kurýrem, který bude obsahovat způsob a rozsah poškození nebo částečné ztráty. Protokol o poškození musí být sepsán v přítomnosti zástupce kurýra (požadovaný protokol musí být čitelně podepsán příjemcem a zástupcem kurýra doručujícího zásilku).
10. Objednatel se zajistit, že zásilka bude přijata v cílovém místě. Objednatel je povinen informovat Odesílatele o uzavřené smlouvě s Dopravcem.
11. Dopravce a Poskytovatel má právo od Objednatele požadovat poskytnutí údajů o obsahu a povaze zásilky. Objednatel je povinen této žádosti o poskytnutí údajů vyhovět.
12. Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím uživatelského jména a hesla Objednatele (nezbytného k používání veškerých služeb popsanych v systému) se považují za objednávku učiněnou Objednatel.
13. V případě, kdy jsou předmětem služby zásilky obzvláště cenné, je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli jejich skutečnou hodnotu buď pro každý kus odděleně, anebo pro jeden balík, přičemž za obzvláště cennou zásilku se považuje každá věc v hodnotě vyšší než 25000 Kč nebo balík v hodnotě převyšující tuto částku. Pokud Objednatel nepřiznal hodnotu zásilky výše popsaným způsobem, bude případné plnění z pojistné události limitováno jako v případě zásilky v hodnotě do 25000 Kč.
14. Objednatel bere na vědomí, že Objednatel a Dopravce v případech, kdy existuje důvodné podezření, že zásilka Objednatele porušuje platné právní předpisy, takovou zásilku neprodleně oznámí příslušné instituci a zastaví přepravu a zajistí zásilky do doby inspekce provedené příslušným orgánem.
15. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel může požadovat uhrazení ceny za dodatečné služby nesjednané při uzavření Zásilatelské smlouvy, které Objednatel, Odesílatel nebo Příjemce od Dopravce dodatečně vyžaduje a také pokuty účtované Dopravcem za nedodržení přepravních nebo Obchodních podmínek Objednatelem.
16. Odesláním objednávky se Objednatel zavazuje, že zásilka bude pro Dopravce připravena k převzetí na adrese vyzvednutí v době mezi 8 :00 a 18:00 vybraného dne. V případě nepředvídaných okolností na straně Dopravce může být převzetí ve vybraný den provedeno i dříve nebo později. Výjimečně může dojít k tomu, že v důsledku nepředvídatelných okolností na straně Dopravce bude vyzvednutí provedeno až další pracovní den.
17. Pokud Odesílatel Dopravci zásilku nepředá, případně takový svoz nezruší zasláním emailu na adresu info@zaslat.cz, pak je Poskytovatel oprávněn za uskutečnění takového marného pokusu o vyzvednutí zásilky (marný svoz) požadovat po Objednateli úhradu příplatku ve výši 200 Kč s tím, že tímto není omezen případný nárok Poskytovatele na náhradu škody.

## **D. Povinnosti a závazky Poskytovatele**

1. Všechny ceny uvedené na webových stránkách Poskytovatele jsou včetně DPH, pokud není uvedeno jinak.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceníku. Dále si pak vyhrazuje právo na změny v zavádění nových služeb, úpravu, nebo zrušení platných služeb, zavádění a rušení propagačních akcí nebo provádění změn v nich.
3. Poskytovatel se skrze Objednávkový systém zavazuje obstarat Objednateli Přepravní služby, které poskytují smluvní partneři – Dopravci. Poskytovateli za zmíněné služby náleží odměna uvedená při výpočtu ceny přepravy v Objednávkovém systému nebo sdělená telefonicky.
4. Informace spojené se zásilkou, jakož i doklad o doručení je možno po dobu 1 roku zpětně vyhledat na základě písemné žádosti.
5. Při změně adresy zásilky v průběhu přepravy, provede Poskytovatel nebo Dopravce upřesnění a následné doručení zásilky na správnou adresu. Následné doručení po prvním neúspěšném pokusu o doručení zásilky může být zpoplatněno, dle podmínek vybraného Dopravce a jeho služby.
6. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o jakékoliv informaci, kterou obdrží od Dopravce, týkající se dopravy zásilky Objednatele
7. Obecná promlčecí doba práv ze zasílatelské smlouvy činí 3 roky. Práva vzniklá z celkového zničení nebo ztráty zásilky či z jejího poškození nebo opožděného doručení se promlčují v 1 roce. Promlčecí lhůta počne běžet ode dne, kdy byla zásilka doručena, případně, kdy měla být doručena. Jednoroční promlčecí lhůta neplatí u práva vzniklého z úmyslného poškození povinnosti nebo je-li jednoroční promlčecí lhůta ujednána v neprospěch slabší strany (§630 odst. 2 NOZ). Ostatní práva ze zasílatelské smlouvy se promlčují ve 3 letech.
8. Objednatel může objednat službu Poskytovatele 7 dní v týdnu, během celého dne. Vnitrostátní nebo exportní

Objednávky na zásilky, které Poskytovatel přijme po 17:45 , importní po 14:30 a dále v sobotu, neděli či ve státní svátek mohou být realizovány až následující pracovní den.

9. Poskytovatel neposkytuje přepravu zásilek do P.O.BOX.
10. **Garance vyzvednutí a doručení:**
1. Dodací lhůty a termín vyzvednutí se vždy uvádí odhadem a jsou pouze přibližné, nikoli zaručené.
  2. Poskytovatel neposkytuje garanci doručení, pokud tak není přímo uvedeno u popisu služby, veškeré tyto garance přebírá zvolený Dopravce.
  3. Do přepravních časů přepravních služeb se nepočítá den převzetí zásilky dopravcem, pokud není uvedeno jinak, doba potřebná pro celní kontroly, kontroly příslušných státních orgánů, opravu chybných celních dokumentů apod., prodloužení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu, jakož i okolnostmi, které nemohl dopravce odvrátit nebo předvídat.
  4. V případě nedodání Dopravcem do termínu dle expresní přepravy je účtována pouze přeprava za ekonomický (standardní produkt).
  5. Náhrada za nedoručení v čase expresního produktu je pouze v rozdílu ceny za expresní a standardní doručení, v případě prodloužení 3 a více dní oproti předpokládanému doručení, při provznání cen u stejného dopravce, který byl vybrán pro danou zásilku.
  6. Základní poplatek nezahrnuje dodatečné poplatky za služby použité při procesu objednávání, např. dobírku, doplňkové pojištění, vrácení dokumentů, atd.
  7. Při osobním odběru na Výdejních místech se za okamžik doručení považuje vyzvednutí předmětné zásilky.
  8. Doručení zásilky v sobotu nebo v neděli je možné pouze takto označených služeb a výhradně v případě objednání resp. jejího vyzvednutí Dopravcem v bezprostředně předcházející pátek.

## E. Omezení odpovědnosti poskytovatele

1. **Poskytovatel nenese nebezpečí vzniku škody na zásilce v průběhu přepravy, pokud sám neprovádí tuto přepravu. Poskytovatel odpovídá pouze ze škodu na převzaté zásilce vzniklé v době při obstarávání přepravy. Poskytovatel neodpovídá za porušení smluv sjednaných s Dopravci, neodpovídá tedy Objednateli za škody, které mu vzniknou porušením přepravní smlouvy ze strany Dopravce.**
2. Zásilka může být v některých případech vrácena z celního úřadu při exportu, nebo v dané zemi kvůli obsahu přepravovaného zboží (nebezpečné zboží, výbušné látky, přeprava věcí, které do dané země nejsou povoleny přepravovat apod.) a v těchto případech není možné reklamovat přepravu.
3. Poskytovatel neodpovídá za případné nedoručení zásilky. Nezodpovídá za jakoukoli jinou, i nepřímou, škodu, neodpovídá za ušlý zisk plynoucí z používání servisu Zaslal.cz spojený se ztrátou, poškozením nebo zpožděním zásilky. Poskytovatel neodpovídá za objednávky nesplněné z technických důvodů, jako jsou např. výpadku nebo poruchy webových stránek Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za změny a transakce Objednatele. Skutečnou škodou se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota zásilky.
4. Objednatel je povinen zjistit si všechny potřebné informace o možnosti přepravy zboží do zvolené destinace a poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za vrácení zboží dopravcem, nebo celním úřadem z důvodu nesplnění těchto podmínek. Bere na zřetel různé pokyny a podmínky pro doručování pro různé přepravní společnosti
5. Poskytne-li Objednatel nesprávné údaje o obsahu zásilky nebo zabezpečí-li tuto špatně, jde o důvod zproštění se odpovědnosti za poškození nebo nedoručení zásilky.
6. V případě, že Objednatel spojuje zásilky, aniž by tyto umístil do oddělených krabic, zásilka se oddělí během přepravy a Příjemce podepíše příjem zásilky/zásilek, nemůže se Objednatel domáhat svých práv vyplývajících ze ztráty, částečné ztráty nebo zničení.
7. V případě ztráty nebo zničení části zásilky se odškodnění počítá ve vztahu k velikosti části zásilky, které se týká škoda.
8. Poskytovatel nenese odpovědnost za zásilku, k níž byl připojen, nebo nalepen jiný štítek vygenerovaný systémem Zaslal.cz a tím zásilka mohla změnit adresáta, nebo další její parametr. Zásilka však obsahuje údaje o Poskytovateli jako plátcí.
9. Poskytovatel nenese odpovědnost za chybné doručení či nedoručení zásilky v případě, že tato byla špatně nebo nejednoznačně adresována nebo označena. Potřebný čas na celní odbavení se může lišit podle místních předpisů a související výdaje nese objednatel nebo adresát. V případě balíků určených na export, jestliže Příjemce nesplní svoje závazky k uhrazení výdajů souvisejících s celním odbavením, jdou tyto výdaje k tíži Objednatele.
10. Ve věcech realizace objednávek a reklamací je Objednatel jediným legitimním vlastníkem zásilky, proto eventuální náhrady budou poukázány na jeho bankovní účet.
11. Pouze Objednatel je u Poskytovatele oprávněn podat reklamaci.
12. Objednatel je povinen oznámení o způsobení škody doručit Poskytovateli ve lhůtě 7 dnů od vzniku škody. Marným uplynutím této lhůty jeho nárok na náhradu případné škody zaniká. V případě, že opoždění či nedoručení zásilky Příjemci nebo neprovedení sjednané objednávky zapříčiní stávka, pracovní spory, blokáda, špatné počasí, silný

- provoz, mechanické poškození nebo přetížení silnic a dálnic či jakákoliv jiná příčina vymykající se kontrole Poskytovatele nebo Dopravce, jde o důvod zproštění se odpovědnosti.
13. Poskytovatel není jakkoliv odpovědný za ušlé výnosy, ušlý zisk, ztrátu trhů, ztrátu dobré pověsti, ztrátu zákazníků, ztrátu v provozu, ztrátu příležitosti, a to i kdyby si byl eventuálně vědom, že by takové škody nebo ztráty mohly vzniknout. Rovněž není Poskytovatel jakkoliv odpovědný za jakoukoli nepřímo, nahodilou, zvláštní nebo následně vzniklou škodu nebo ztrátu, ať již tato škoda vznikla jakkoliv, a to včetně neomezeného porušení smlouvy, nedbalosti a opomenutí.
  14. Poskytovatel nenese odpovědnost, jedná-li se o případy s vyloučením odpovědnosti dopravce podle ustanovení mezinárodních úmluv nebo národního práva.
  15. Poskytovatel nenese odpovědnost, jestliže nesplní vůči Odesílateli jakékoli závazky, pokud tyto závazky vyplývají z:
    1. okolností mimo kontrolu poskytovatele nebo dopravce jako živelných nebezpečí, zemětřesení, cyklónů, bouřek, povodní, požárů, chorob, mlhy, sněhu nebo mrazu,
    2. zásahů vyšší moci, zejména: válek, nehod, činů veřejných nepřátel, stávek, embarg, ohrožení ze vzduchu, místních sporů nebo občanských nepokojů,
    3. celostátních nebo místních narušení provozně-technického zajištění leteckých nebo pozemních dopravních sítí a technicko-technologických problémů dopravních nebo přepravních prostředků nebo obdobných zařízení,
    4. skryté vady nebo vnitřní vady zásilky
    5. trestné činy třetích osob jako např. loupež nebo zhářství,
    6. porušení (nebo porušení jiné strany, která má zájem na zásilce a způsobila vaše porušení) povinností podle těchto Podmínek,
    7. hmotnost nebo rozměry zásilky nesouhlasí s deklarovanou hmotností při jejím odesílání,
    8. toho, že obsah zásilky zahrnuje zakázaný druh zboží, i dopravce takovou zásilku přijal,
    9. příjemce odmítne například zaplatit částku za dobírku, nebo Příjemce odmítne zásilku bez udání vážného důvodu
    10. činu nebo zanedbání kteréhokoli celního, bezpečnostního, státního nebo obdobného úředníka nebo činitele letecké společnosti či letiště,
    11. odmítnutí Poskytovatele provést jakékoliv nezákonné platby v zastoupení Objednatele.
  16. V případě porušení ustanovení přepravního řádu vybraného dopravce nebo Zásílatelské smlouvy Objednatelem může Poskytovatel zablokovat nebo odstranit účet Objednatele a také ihned odstoupit od Zásílatelské smlouvy bez písemného odůvodnění.
  17. Odpovědnost Dopravce za ztrátu nebo škodu na zásilce je omezena na částku za opravu nebo náhradu ztraceného či poškozeného zboží, podle toho, která částka je nižší, pokud se neuplatní jiná zákonná povinnost, nebo zvýšené krytí nabízené Poskytovatelem jako „Připojištění“, které si objednal Objednatel a které vychází z deklarované hodnoty zboží. Ve všech ostatních případech platí:
    1. pokud jde o silniční přepravu, je limit základní odpovědnosti stanoven na základě Úmluvy CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road),
    2. v případě letecké přepravy je limit odpovědnosti stanoven na základě Varšavské úmluvy z roku 1929 v platném znění,
    3. v případě kombinované letecké a silniční přepravy je maximální výše odpovědnosti stanovena v bodě 17.a) nebo 17.b) podle druhu přepravního prostředku použitého ve chvíli, kdy došlo ke ztrátě či poškození.
  18. Provozovatel si vyhrazuje právo na opravu ceny přepravy před vyzvednutím zásilky, zjistí-li, že byla přeprava nabízená za chybnou cenu. V takovém případě musí Objednatele o správné ceně informovat a ten musí s úpravou ceny souhlasit. V opačném případě nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka bude Provozovatelem stornována.
  19. **Poskytovatel** nenese odpovědnost za nesprávné doručení zásilky v případě, kdy **Odesílatel** chybně označil zásilku a to:
    1. **Odesílatel** polepil zásilku nesprávným přepravním štítkem.
    2. **Odesílatel** polepil zásilku více přepravními štítky, případně neodstranil ze zásilky starý přepravní štítek.
    3. **Odesílatel** nezkontroloval správné polepení zásilky v případě, že adresní štítek dovezl kurýr.

## F. Doručení

1. Předání zásilky určenému Příjemci probíhá u prvních uzamykatelných dveří objektu (jestliže není využita příplatková služba) na adrese udané Objednatelem nebo osobním odběrem na Výdejních místech, jestliže to zvolená služba podporuje.
2. Při doručení předává Kurýr Příjemci pečlivě zabaleno, přesně a čitelně adresovaný balík. Kurýra není možno nechat při doručování čekat; v případě, že není možné zásilku ihned předat příjemci, může být doručování přerušeno.
3. Zásilka bude vydána proti podpisu Příjemci nebo osobám, o nichž lze podle okolností předpokládat, že jsou oprávněny zásilku převzít. Především jsou to osoby přítomné v místě adresáta a též osoby, které disponují plnou mocí a to i

- mimo místa doručení. Doručení zásilky Příjemce, případně jiná osoba dle první a druhé věty tohoto ustanovení, potvrzuje svým podpisem na formuláři Dopravce. Kurýr neověřuje totožnost, pokud tak není uvedeno u zvolené služby, doručení se považuje za uskutečněné i v případě, že zásilku na doručovací adrese převezme osoba k převzetí zásilky neoprávněná, nemohl-li na tuto skutečnost kurýr z jemu dostupných informací usuzovat.
4. Kurýr při podpisu požaduje i křestní jméno přejímajícího.
  5. Až po vyplacení zásilky (jde-li o dobírku) a podepsání dokladu o doručení může Příjemce krabici otevřít, resp. zkontrolovat její obsah.
  6. Nedojde-li k doručení v plánovaný den z důvodu, který není na straně Kurýra (Příjemce je nepřítomen), proběhne další pokus o doručení v některém z dalších pracovních dnů. V případě nepřítomnosti Příjemce je Kurýr oprávněn se rozhodnout, že balík doručí na alternativní adresu (sousední adresa nebo místní pošta či doručovací místo). V tom případě zanechá Kurýr na první adrese vzkaz s informací o tom, kam bude zásilka doručena.
  7. Pokud k převzetí balíku nedojde do 7 dnů od prvního pokusu o doručení, vyhrazuje si Poskytovatel právo zásilku na náklady Objednatele vrátit, a to na adresu Odesílatele. Vzniklé náklady navíc budou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami naúčtovány Objednateli.
  8. Služba se považuje za neprovedenou bez nároku na refundaci, pokud:
    1. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 15, v odstavci C bod 8 a v odstavci H obchodních podmínek,
    2. zásilka nebyla zaplacená nebo byla uhrazena částka nižší, než bylo stanoveno a Objednatel nebo Příjemce odmítne zaplatit poplatek nebo rozdíl v poplatcích,
    3. zásilku nelze doručit Příjemci ani vrátit Objednateli z důvodu chybějící nebo nesprávné adresy Objednatele.
  9. V případě Nepřekonatelných překážek v doručení nebo pokud žádný pokus o doručení nebyl úspěšný, je Poskytovatel oprávněn vrátit zásilku zpět Odesílateli na náklady Objednatele. Jestliže to bude možné, bude částka odečtena z Příkazcova pre-Paid účtu nebo bude Objednatel zaslána výzva k zaplacení.
  10. Příjemce je povinen ponechat si Protokol o převzetí zásilky a ukázat jeho originál v případě reklamace.

## G. Reklamáce

1. Poskytovatel - provozovatel online systém Zaslal.cz jako takový nenese odpovědnost za případnou ztrátu či poškození Zásilky nebo jeho obsahu.
2. **Poskytovatel neodpovídá za plnění Dopravce. Případné nároky Objednatele vůči Dopravci z přepravní smlouvy uplatňuje Poskytovatel vlastním jménem na účet Objednatele, který je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména poskytnout doklady týkající se zásilky, její hodnoty apod. Uplatňování nároků Poskytovatelem dle předchozí věty končí vyřízením reklamace Dopravcem v souladu s čl. G. 18.**
3. Na žádost Objednatele postoupí Poskytovatel veškeré nároky a práva vůči Dopravci a poskytne Objednateli potřebnou součinnost. Objednatel je pak oprávněn vymáhat nároky a práva na Dopravci sám.
4. **Reklamáce u Smluvního dopravce podléhá lhůtám a Obchodním podmínkám daného Dopravce. Poskytovatel uplatní svým jménem na účet Objednatele u Dopravce nároky v souladu s podmínkami upravenými v čl. G. 5 až G. 16.**
5. Poskytovatel ani Dopravci nenese odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení přepravních služeb zejména pokud:
  1. zásilka byla špatně adresována (vyskytla se např. chyba v příjmení, ulici, čísle nebo v městě Příjemce, názvu společnosti, apod.),
  2. příjemce změnil bydliště nebo místo, v němž se nachází sídlo (v případě firmy),
  3. skutečný obsah zásilky nesouhlasí s deklarovaným obsahem při odesílání,
  4. hmotnost zásilky nesouhlasí s deklarovanou hmotností při odesílání,
  5. příjemce odmítne splnit podmínky doručení zásilky (například odmítne přebrat zásilku, nebo zaplatit dobírku)
  6. nastanou případy uvedené v odstavci E, bod 15, v odstavci C bod 8 a v odstavci H obchodních podmínek, zejména, se jedná o předměty vyloučené z přepravy, nesprávně zabalené zásilky (také v případech, kdy se nedostatečnost zabalení zásilky projeví až po jejím převzetí),
  7. nastanou mimořádné události, mezi jinými: špatné povětrnostní podmínky (nízké teploty, mlha, napadnutí velkého množství sněhu, náledí atd.), stávkový, povodňový, zemětřesení, požáry, apod.
6. V případě poškození zásilky přiměřené náklady na opravu, které jsou nutné pro uvedení zásilky do původního stavu, včetně nákladů na demontáž a montáž věci. Od těchto nákladů se odečte cena zpeněžitelných a využitelných zbytků nahrazovaných částí. Pokud se poškozená zásilka neopraví a je použitelná k původnímu účelu i s poškozením, potom má Objednatel nárok na náhradu škody ve výši rozdílu cen zásilky před poškozením a po vzniku škody. Hodnota poškozené zásilky je částka stanovená odborným posudkem, případně čistý výtěžek z prodeje poškozené zásilky, pokud Objednatel s prodejem souhlasí.
7. V případě zničení nebo ztráty zásilky skutečnou hodnotu zásilky v době převzetí zásilky Dopravcem, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Hodnota zásilky je udaná ve smlouvě mezi Poskytovatelem a

- Objednatelem.
8. U poškozených zásilek je Objednatel, Příjemce i Poskytovatel povinen umožnit ohledání zásilky také zástupci pojišťovny Dopravce.
  9. V případě, že podkladem pro stanovení hodnoty poškozeného či pohřešovaného obsahu zásilky je daňový doklad v zahraniční měně, přepočítá se částka na této faktuře uvedená dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou platného ke dni převzetí zásilky ke službě.
  10. Zásilka se považuje za ztracenou, jestliže nedorazí do místa určení uvedeného v nákladním listu do 14 dnů od předpokládaného času doručení v případě vnitrostátní zásilky a 30 dnů v případě mezinárodní zásilky.
  11. **Zjevné porušení nebo poškození obalu a zjištěných ztrát může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky** za přítomnosti Kurýra sepsán ve dni doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán **Protokol o poškození (škodě)**.
  12. V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne oprávněný nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen Objednatelem do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně Dopravce. Při neporušeném balení zásilky nemusí Dopravce odpovídat za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu, i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné.
  13. **Reklamacie týkající se ztráty, poškození, zničení nebo ztráty obsahu zásilky musí obsahovat:**
    1. název nebo jméno a adresu žadatele,
    2. původní reklamační stížnost nebo vytištěný reklamační formulář,
    3. identifikační číslo (ID) zásilky v rámci systému Zaslat.cz,
    4. popis obsahu zásilky včetně uvedení ceny jednotlivých položek,
    5. číslo bankovního účtu,
    6. originál nákladního listu (kopie ponechána kurýrem), kopii dokladu (ověřenou podle originálu) potvrzující výši škody v závislosti na jejím typu (nákupní fakturu, paragon, pokladní doklad / dohodu o nákupu / prodeji, originál výpočtu nákladů na výrobu produktu vystavený výrobcem nebo účet za opravu / kalkulaci nákladů na opravu / fakturu za opravu) a původní Protokol o škodě (výtisk patřící poškozenému),
    7. posudek servisu, opraváře či jiné osoby, která provedla opravu zásilky, pokud byla zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
    8. fotodokumentaci u zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením. Fotodokumentace předložená Poskytovateli musí obsahovat i fotografie obalu, přepravního štítku, jakož i obsahu zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu,
    9. v případě nedoručení zásilky čestné prohlášení Příjemce, že dotčenou zásilku nepřevzal,
    10. podpis žadatele,
    11. doklad prokazující oprávnění k reklamaci, jde-li o stížnost zástupce žadatele. Veškeré doklady musí být zaslány na adresu: **Zaslat s.r.o., Sukova 49/4 602 00 Brno**, nebo rovněž na email **reklamacie@zaslat.cz**.
  14. Nároky plynoucí z nesprávného provedení služeb, pozbývají platnost v případě přijetí zásilky bez výhrad.
  15. Právo k uplatnění nároků vyplývajících z reklamace může být Objednateli pozastaveno do doby, dokud tento Objednatel nevyrovná všechny svoje úhrady, poplatky, náklady a další výdaje.
  16. Na reklamacie ohlášené po lhůtě uvedené v bodě 13, reklamacie nepřesné nebo neúplné, reklamacie nahlášené po uplynutí lhůty pro podání stížnosti, nebo reklamacie podané neoprávněnou osobou nebude brán zřetel.
  17. Po prozkoumání stížnosti Pojistitelem Dopravce, sdělí Poskytovatel, Dopravce nebo Pojistitel Dopravce do 30 dnů od přijetí úplné dokumentace reklamace písemně žadateli, zda jeho reklamacie byla uznána, částečně uznána nebo zamítnuta. Za seznámení s rozhodnutím lze považovat i odeslání rozhodnutí o reklamaci na emailovou adresu Objednatele.
  18. Reklamacie se považuje za uzavřenou, pokud Dopravce nebo Pojistitel jménem Dopravce odmítne uznat reklamaci a také pokud nezaplatí vymáhanou pohledávku v termínu do 6 měsíců ode dne přijetí plné dokumentace reklamace. Rozhodnutí Dopravce o vyřízení reklamace zásilky z konkrétního reklamačního důvodu je konečné a neměnné. K dalším reklamacím téže zásilky z téhož reklamačního důvodu nebude Dopravce přihlížet.
  19. Objednatel, kterému byla uznána reklamacie, může být vyzván k vystavení Škodové faktury ve výši uznané reklamace.
  20. Postupy, dle nichž se řeší škodní případy, jsou dále upraveny **Reklamačním řádem**, který je zveřejněn na internetové adrese <https://www.zaslat.cz/reklamacni-rad> a kterým je Objednatel povinen se řídit.
  21. Pokud Poskytovatel uzná uplatněnou škodu v plné výši, tj. ve výši hodnoty přepravované zásilky a Objednateli sdělí, že škodu uhradí, je povinen Objednatel zajistit vydání poškozené nebo zničené zásilky Poskytovateli.
  22. Pokud dojde k poškození, zničení nebo ztrátě přepravované zásilky a Objednatel uplatní u Poskytovatele nárok na náhradu škody ve výši ceny zásilky a Poskytovatel příkazci celou cenu zásilky uhradí, přechází vlastnické právo k zásilce z Objednatele na Poskytovatele.

## H. Předměty vyloučené z přepravy



1. Objednatel je povinen o Podmínkách a těmito Podmínkami stanovených parametrech zásilek informovat třetí osoby, které budou předávat Dopravci zásilky k přepravě, a zajistit, aby zásilky předávané k přepravě na základě jeho objednávky vyhovovaly těmto Podmínkám. Za splnění těchto požadavků Objednatel odpovídá stejně, jako by zásilku k přepravě předával sám.
2. V případě, že Objednatel předá Dopravci k přepravě Zásilku vyloučenou z přepravy, a to bez jeho vědomí a jeho výslovného souhlasu, Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s předáním zásilky a dalším nakládáním s ní. V takovém případě je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu a to jak u vnitrostátních, tak mezinárodních zásilek.
3. Poskytovatel si vymíňuje, aby obsahem přepravované Zásilky nebylo následující i části (**pokud tak nedovolují přepravní podmínky zvoleného Dopravce**):
  1. zásilka tvořená několika pospojovanými krabicemi,
  2. zboží podléhající zvláštnímu režimu (nebezpečí nákazy), nakažlivé a zapáchající zboží,
  3. sypké zboží v sáčcích, nebo pytlích,
  4. losy z vylosovaných loterií, pravé perly,
  5. obligace, zneužitelné šeky,
  6. drahé kovy a kameny, zlato, finanční hotovost, kreditní karty, doklady, ceniny apod.,
  7. šperky a hodinky (vyjma bižuterie a běžných hodinek), jejichž hodnota přesahuje 12tis Kč nebo ekvivalent této částky v místní měně za balík,
  8. umělecká díla, antikvariátní předměty,
  9. **zásilky, které nejsou chráněny anebo zabaleny způsobem odpovídajícím jejich váze, tvaru a povaze obsahu, nebo požadavkům Dopravce,**
  10. zásilky, u nichž chybí potřebné údaje o odesílateli a příjemci,
  11. zásilky, jejichž obsah by mohl způsobit škodu na majetku, nebo zdraví (zejména: výbušniny, hořlaviny, radioaktivní látky, žíraviny nebo zapáchající látky, zbraně a munice, a další látky),
  12. zásilka obsahující drogy nebo léky a psychotropní látky, s výjimkou předmětů, jež zasílají zákonně k tomu oprávněné instituce pro vědecké nebo zdravotnické účely,
  13. živí živočichové a rostliny,
  14. ostatky lidí a živočichů,
  15. exportní zásilky na dobírku a na celní záznam,
  16. zásilky s obsahem snadno podléhajícím zkáze, nebo obsahem snadno poškoditelným a dále zásilky s obsahem, který je nutno zvláštním způsobem chránit, nebo je s nimi nutná zvláštní manipulace,
  17. zavazadla (kufry, tašky, batohy, aktovky) bez doprovodu, pokud to nedovoluje vybraný dopravce,
  18. zásilky s tepelně nestabilním obsahem,
  19. zásilky adresované jen směrovacím číslem (bez udání plné a platné adresy),
  20. zásilky zboží spadajícího pod režim ADR (nebezpečné zboží),
  21. zásilka, která podle právních předpisů nemůže být přepravována,
  22. mezinárodní zásilky obsahující veškeré alkoholické nápoje, tabákové výrobky a zboží podléhající spotřební dani,
  23. zásilka pro leteckou přepravu obsahující: nádoby pod tlakem (např. obyčejné spreje), výbušné látky a předměty, plyny a zkapalněné podchlazené plyny, látky náchylné k samovznícení, látky podporující hoření, okysličující látky, korozivní látky, a další komodity uvedené na seznamu DGR - Pravidel pro přepravu nebezpečného zboží vydanými Mezinárodní asociací leteckých dopravců (IATA),
  24. láhve a sklenice, které nejsou zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě.
  25. zásilky, jejichž obsah není zbaven provozních kapalin - oleje, benzínu apod.,
  26. sklo a jiné zboží (nebo jeho části) vyrobené ze skla, porcelánu či litiny, kameninové výrobky a jiné výrobky z obdobných materiálů
  27. televizory nebo monitory s úhlopříčkou větší než 42" nebo prohnuté televizory
4. Pro případ porušení této povinnosti sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši rozdílu skutečné ceny takto protiprávně odeslaného zboží a částky 6.000 Kč, kterou je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli.
5. U Balíkové zásilky jsou u některých Dopravců (Direct Parcel Distribution CZ) z přepravy vyloučené i **Nemanipulovatelné zásilky po válečkové dráze (zásilky balené v černé folii, zásilky bez pevného ochranného obalu, zásilky, které nemají kompaktní tvar kvádrů, krychle nebo vícehranného tubusu, zásilky ze kterých vyčnívají části přepravovaného předmětu, popř. obálky). Předáním takové zásilky do přepravy je Poskytovatel oprávněn Objednateli účtovat smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou nemanipulovatelnou zásilku.**
6. V závislosti na poskytované službě může Poskytovatel a Dopravce dále rozšířit definici zásilky vyloučené z přepravy. Poskytovatel ani Dopravce není povinen při převzetí zásilky zkoumat, zda zásilka není z přepravy vyloučena a převzetí zásilky k přepravě tak nelze považovat za potvrzení, že zásilka není z přepravy vyloučena.

7. V případě Zásilek vyloučených z přepravy je Poskytovatel nebo Dopravce oprávněn:

1. odmítnout převzetí zásilky k přepravě a požadovat po Objednateli náklady na obstarání marné přepravy ve výši 200 Kč,
2. Zásilku vrátit Objednateli nebo Odesílateli, případně uskladnit k vyzvednutí Objednatelem nebo správními orgány, na náklady Objednatele,
3. Zásilku doručit bez vyznění Objednatele a následně na Objednateli požadovat příslušný příplatek nebo úhradu svých zvýšených nákladů,
4. Zásilku na náklady Objednatele zlikvidovat, jestliže je takový postup v souladu s právními předpisy, nebo jej vyžaduje charakter zásilky a odvrácení hrozící škody či ohrožení,
5. požadovat po Objednateli náhradu škody vzniklé na jiných zásilkách, majetku Poskytovatele nebo Dopravce nebo jiných osob, v příčinné souvislosti s vyloučenou zásilkou, případně nesprávných údajů poskytnutých Objednatelem.

## I. Řešení sporů

1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
2. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
3. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
4. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.
5. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## J. Zásilky na dobírku

1. U zásilek zasílaných na dobírku provádí Poskytovatel nebo Dopravce u Příjemce zásilky inkaso částky určené Objednatelem (maximálně do výše 60 000 Kč nebo 2 000 EUR) a poukáže tuto částku na účet příkazce v souladu s těmito podmínkami. Dobírkové částky budou zaslány na účet určený Objednatelem do 7 pracovních dnů po jejich vybrání u CZK dobírek a 10 pracovních dnů po jejich vybrání u EUR dobírek. Zasláním se rozumí den, kdy budou odepsány z účtu Poskytovatele.
2. Objednatel zadává dobírková data on-line prostřednictvím Webové stránky, pomocí datové věty (API), telefonicky, nebo pomocí mobilní aplikace.
3. Zasílat na dobírku Poskytovatel umožňuje do následujících zemí:
  1. Česká republika – vnitrostátní zásilka,
  2. Slovenská republika.
4. V případě, že je služba Poskytovatele vnitrostátní, je Objednatel povinen ve smlouvě vyznačit částku dobírky v české měně (Kč). Takto označená částka bude vybrána od Příjemce při převzetí zásilky.
5. V případě, že je dobírečná služba poskytována na území Slovenské republiky, je Objednatel povinen ve smlouvě vyznačit částku ve společné evropské měně (EUR). Takto označená částka bude vybrána od Příjemce při převzetí zásilky. Jiná měna než v EUR nebude na území Slovenské republiky od Příjemců zásilek vybírána.
6. Bankovní účet určený Objednatelem, kam má být Poskytovatelem poukázána dobírková částka za zásilku, musí být veden v české měně (Kč) u bankovního ústavu se sídlem v České republice, pokud se jedná o vnitrostátní zásilku. Pokud jsou služby Poskytovatele poskytovány na území Slovenské republiky, je dobírková částka za zásilku poukázána Poskytovatelem na bankovní účet určený Objednatelem, který je veden v evropské společné měně (EUR), a to buď u bankovního ústavu se sídlem v České, nebo Slovenské republice.
7. Pokud Objednatel dodá chybná dobírková data, zejména pokud je na straně zasílatele nutné zpracovávat dobírková data příkazce manuálně (např. v případě neplatného kódu banky), je zasílatel oprávněn účtovat příkazci administrativní poplatek za každou zásilku, ke které musela být dobírková data zpracována manuálně. Objednatel zároveň odpovídá za škody způsobené Poskytovateli chybným zadáním dobírkových dat či jinou chybou vzniklou v důsledku nedodání dobírkových dat řádně či včas Objednatelem.
8. Veškeré náklady spojené s bankovní transakcí a převodem finančních prostředků hradí Objednatel. Pokud by Objednatel označil účet u jiného bankovního ústavu, kam má být poukázána dobírková částka za zásilku, který nemá sídlo v České republice, respektive ani v České republice ani na území Slovenské republiky, je Objednatel povinen

sdělit Poskytovateli ve lhůtě do 7 kalendářních dní jiný způsob poukázání dobírkové částky (např. jiný bankovní ústav se sídlem v České republice, respektive v České republice nebo na území Slovenské republiky, či zaslání formou poštovní poukázky na adresu Klienta). Poskytovatel není oprávněn poukázat dobírkovou částku na účet vedený u bankovního ústavu se sídlem jiným, než jsou výše uvedeny a pro případ prodlení s poukázáním dobírkové částky v tomto případě nenese žádnou odpovědnost.

9. Převodní kurz EUR/CZK, který je aplikován při vyplácení doběřečné částky Příkazci, vychází ze střední hodnoty ČNB v den objednání, upravené o 2,5% ve prospěch Poskytovatele.
10. Úhrada dobírkové částky může proběhnout v hotovosti nebo prostřednictvím platební karty akceptované Dopravcem. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli příplatek, a to i v případě, že si Objednatel tuto službu výslovně neobjednal. Objednatel nemá možnost omezit výběr úhrady dobírkové částky jenom na konkrétní způsob (hotovost nebo platební karta).

## K. Odměna za služby a platební podmínky

1. Za všechny realizované služby objednané Objednatelem účtuje Poskytovatel poplatky podle aktuální kalkulace ceny na Webových stránkách, včetně služeb doplňkových, nadstandardních úkonů, příplatků a dalších služeb.
2. Provozovatel si vyhrazuje právo reagovat na aktuální cenový vývoj pohonných hmot a účtovat nad základní cenou přepravy palivový příplatek v případě, že dojde k navýšení průměrné ceny nafty v ČR nad 34,99 Kč/l. Palivový příplatek je stanoven na základě průměrné ceny nafty vykazované ČSÚ za poslední ucelený týden, platí pro celý následující týden a je k dispozici na Webových stránkách Provozovatele. Palivový příplatek se zvyšuje tak, že za každou započatou korunu na 34,99 Kč/l se příplatek zvýší o 0,5 procentního bodu.
3. Poskytovatel přepravuje jen balíky, jejichž přepravní náklady hradí Objednatel, balíky podávané nevyplaceně nepřepравuje. Konkrétní výše přepravného je určena na základě skutečné nebo volumetrické váhy zásilky dle toho, která z těchto vah je vyšší. Přepravné stanovené na základě volumetrické váhy lze stanovit pouze tam, kde vstupní údaje při zadávání objednávky vyžadují zadání rozměrů zásilky.
4. Poskytovatel a Dopravce je oprávněn upravit údaj o hmotnosti, resp. dalších parametrech zásilky uvedený Objednatelem a následně přiřadit odpovídající službu v případě, že zjistí rozdíl mezi údajem uvedeným objednavce přepravy a skutečnými parametry zásilky. V takovém případě je pro účely výpočtu výše odměny Poskytovatele rozhodující údaj zjištěný Dopravcem.
5. U mezinárodních zásilek si Poskytovatel vyhrazuje právo na úpravu ceny služeb v případě vzniku dodatečných nákladů spojených například s celními službami, doručením do odlehlých oblastí, skladováním zásilky v terminálu, meziskladech apod. Náklady navíc vzniklé z důvodu celního odbavování či jiných řízení jdou k tíži Objednatele.
6. Poskytovatel je oprávněn sjednat s Objednatelem na základě dlouhodobé spolupráce vlastní platební podmínky s možností úhrady kumulativní fakturou za sjednané období. Objednatel je povinen uhradit fakturu nejpozději v den její splatnosti. V případě prodlení je Poskytovatel oprávněn účtovat penále z prodlení společně s řádně vyfakturovanou dlužnou částkou ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
7. Poskytovatel je oprávněn sjednat s Objednatelem na základě dlouhodobé spolupráce vlastní cenové podmínky, které jsou poté součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Takovéto cenové podmínky jsou platné pouze po dobu platnosti smlouvy, přičemž rozhodný den pro platnost takovýchto cenových podmínek se rozumí den, kdy byla uzavřena konkrétní písemná smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem o poskytování služeb Zaslát.cz. V případě poskytnutí služeb na dobírku, je Poskytovatel oprávněn si započíst své splatné pohledávky za Objednatelem na dobírkové částky vybrané při doručení dobírkových zásilek od Příjemců, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
8. Platby se provádějí předem prostřednictvím bankovních převodů, elektronickou platební bránu, pomocí předplaceného konta v Objednávkovém systému odečtem Kreditů, nebo na fakturu se splatností u individuálně sjednaných platebních podmínkách. Bankovní účet Poskytovatele pro platbu převodem je veden ve Fio banka, a.s., číslo účtu 2300773987/2010.
9. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za transakce přes platební bránu.
10. V případě, že Poskytovatel nesprávně vyúčtoval Objednateli služby Zaslát.cz na základě daňového dokladu, je Objednatel oprávněn písemně na tuto skutečnost Poskytovatele upozornit, vyznačit konkrétní nesprávnosti a požádat Poskytovatele o vystavení nového správného daňového dokladu, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dní ode dne vystavení daňového dokladu a pokud tak Objednatel neučiní, má se za to, že vyúčtování uvedené v daňovém dokladu je bezvadné a Poskytovateli vznikl nárok na zaplacení ceny za služby dle zaslání daňového dokladu. Bylo-li vyúčtování uvedené v daňovém dokladu nesprávné, Poskytovatel ve lhůtě 30 dní po doručení upozornění Objednatele na nesprávné vyúčtování, zašle Objednateli nový a správný daňový doklad se správným vyúčtováním služeb a vystornuje vadný daňový doklad.

## L. Kreditní systém

1. Objednatel může dobít Kredit ve výši libovolné peněžní částky v rozmezí definovaném v Objednávkovém systému, a

- to i opakovaně. Maximální možná výše zůstatku Kreditu jednoho Objednavatele může činit nejvýše 50000 Kč včetně DPH. Kredit lze dobít některou z podporovaných platebních metod, které jsou v Objednávkovém systému k dispozici.
2. V případě, že zůstatek Kreditu Objednatele by mohl vzrůst nad stanovený limit, vyhrazuje si Poskytovatel právo zamezit dalšímu dobítí Kreditu nad tuto stanovenou částku, kdy současně, pokud dojde k takovéto nadlimitní poukázané platbě, ji Objednateli vrátí na účet, ze kterého platbu poukazoval.
  3. Objednatel má přístup k zobrazení zůstatku Kreditu a k přehledu transakcí provedených po přihlášení do svého uživatelského účtu v Objednávkovém systému. V případě nesrovnalostí je Objednatel oprávněn výši zůstatku Kreditu nebo transakce reklamovat u Poskytovatele, a to bezodkladně po zjištění jakékoliv nesrovnalosti, nejpozději však do tří kalendářních měsíců od uskutečnění reklamované transakce. Tuto reklamaci je Objednatel povinen doložit průkaznými doklady.
  4. Provozovatel je oprávněn z hodnoty Kreditu odečítat hodnotu úhrad jednotlivých odměn za zrealizované služby Poskytovatele objednané Objednatelem, a to bezprostředně po té, co na úhradu jednotlivého poplatku Poskytovateli vznikne nárok. Uhrazené poplatky Poskytovatel Objednatelovi vyúčtuje vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc, a zašle mu přehled v elektronické podobě na kontaktní e-mail Objednatele.
  5. Faktury - daňové doklady do 15 kalendářních dnů ode dne přijetí platby na účet Poskytovatele. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění daňového dokladu je den přijetí úplaty na účet Poskytovatele nebo den navýšení Kreditu, a to ten den, který nastane dříve.
  6. Poskytovatel si vyhrazuje právo zablokovat nabíjení nebo čerpání Kreditu na účtu Objednatele, pokud dojde k závažnému podezření na pokus o placení odcizenou platební kartou, z důvodu podezření na neoprávněnou manipulaci s přístupovými údaji k uživatelskému účtu, z důvodu podezření na neoprávněnou manipulaci s účtem nebo jiné podezřelé aktivity tímto účtem provedené, nebo pokud dojde k závažnému porušení Obchodních podmínek. Na žádost Objednatele nebo na základě uvážení Poskytovatele pak do 1 měsíce od zablokování nabíjení nebo čerpání Kreditu na účtu Objednatele bude částka odpovídající zůstatku Kreditu v souladu s těmito Podmínkami navracena na bankovní účet.
  7. V případě, že Objednatel požádá Poskytovatele o navrácení prostředků poskytnutých na Kredit, je povinen uvést částku, kterou žádá navrátit, uživatelský účet a důvod vrácení. Takovýto přípis musí být zaslán písemně do sídla Poskytovatele s originálním podpisem Objednatele nebo elektronicky na e-mailovou adresu reklamace@zaslat.cz. Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet, ze kterého byl Kredit uhrazen. V případě žádosti o vrácení prostředků na jiný bankovní účet si Poskytovatel vyhrazuje právo požadovat od Objednatele žádost s vlastnoručním podpisem, případně žádost zamítnout.
  8. Objednateli poplatek za vrácení Kreditu odpovídající 10% z prostředků, které jsou požadovány k vrácení, minimálně však 100 Kč.
  9. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, že nedojde k vyčerpání Kreditu po dobu 2 let od poslední změny zůstatku Kreditu (směrem nahoru i dolů), nevyčerpaný Kredit propadá Poskytovateli, tedy Objednatel není oprávněn požadovat vrácení Kreditu ani čerpat služby Poskytovatele oproti Kreditu.

## **M. Přeprava Vlastním dopravcem**

1. Objednatel má možnost využít k přepravě zásilek vlastního smluvního partnera, tedy Vlastního Dopravce. Pokud si k přepravě zásilky Objednatel zvolí Vlastního Dopravce, nemůže mezi Zákazníkem a Poskytovatelem dojít k uzavření Dílčí smlouvy o zprostředkování přepravy, ale pouze k uzavření Dílčí smlouvy o předání dat.
2. Zvolí-li si Objednatel k přepravě Vlastního Dopravce, je okamžikem uzavření zásilky uzavřena Dílčí smlouva o předání dat.
3. Aby mohl Objednatel využít k přepravě Vlastního Dopravce, musí nejprve s tímto Vlastním Dopravcem vstoupit do smluvního vztahu, získat od něj autentizační údaje a tyto autentizační údaje předat Poskytovateli, který následně provede potřebná nastavení v Objednávkovém Systému a tohoto Vlastního Dopravce vloží Objednateli do nabídky Dopravců.
4. V případě využívání Vlastního Dopravce se cena přepravy zásilek řídí smluvním vztahem mezi Objednatelem a tímto Vlastním Dopravcem, do kterého Poskytovatel nezasahuje. V takovém případě není cena přepravy uvedena a Objednavatel platí Poskytovateli dle ceníku pouze odměnu za vkládání dat o zásilce prostřednictvím Objednávkového systému a předání dat zvolenému Vlastnímu Dopravci.
5. Poskytovatel nezodpovídá za vzniklé výpadkem Objednávkového systému a nemožností zadat nebo předat tyto data Vlastnímu dopravci.
6. Poskytovatel také nezodpovídá za správnost dat předaných Vlastnímu dopravci pomocí Objednávkového systému.

## **N. Celní odbavení**

1. Zásilky, které překročí hranice státu a obsahující zboží (nikoliv dokumenty), musí projít celním odbavením. Objednatel je povinen se ujistit, že je zboží odesláno v souladu se všemi regulačními celními požadavky. Objednatel je plně

- odpovědný za poskytnutí veškeré dokumentace a informací nutných k celnímu odbavení.
- Objednatel prohlašuje a zaručuje, že jsou všechna vývozní / dovozní dokumentace a informace, které v souvislosti se zbožím a celním odbavením zásilky poskytuje, pravdivé, správné a kompletní.
  - Fakturu pro celní účely je možné užít vlastní tištěnou se všemi potřebnými náležitostmi a musí být připevněna k vnějšímu obalu zásilky, či vyplněnou online na internetových stránkách Poskytovatele, v případě, že to Dopravce pro danou zemi umožňuje.
  - Objednatel je na vlastní náklady povinen se ujistit, jestli může zboží zaslané do zahraničí vstoupit do cílové země podle platných právních předpisů a splňuje všechny případné požadavky na licence nebo povolení. Informace k právním předpisům jednotlivých zemí podané jakoukoliv formou Poskytovatelem nejsou oficiálním výkladem předpisů, nenahrazují je a tyto informace nejsou nijak garantované ani právně vymahatelné.
  - Jestliže se nesprávnost vyplnění dokumentace, či její úplná absence projeví po převzetí zásilky do přepravy a způsobí tak prodlení v doručení, či jiné možné komplikace, nenese Poskytovatel ani Dopravce odpovědnost. Objednatel v takovém případě nemá nárok na reklamaci služby po Poskytovateli.
  - Všechny mezinárodní zásilky jsou zasílané výhradně podle podmínek Incoterms režimu DAP, kdy veškeré cla a daně cílové země jsou hrazeny Příjemcem.
  - Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli přepravné, náklady spojené s přepravou a nese konečnou odpovědnost za celní výměry, daně, pokuty a další penále, standardní zálohy a jiné poplatky (včetně administrativních nákladů) vzniklé v důsledku přepravy, a to v plné výši bez ohledu na to, zda bylo zboží doručeno na adresu Příjemce. Toto ustanovení platí také v případě, kdy jsou cla a poplatky hrazeny Příjemcem nebo Odesílatelem (pokud je odlišný od Objednatele), a přitom jím nejsou uhrazeny po první žádosti o jejich uhrazení.
  - Pokud Objednatel odmítne provést dostatečná opatření k náhradě nákladů, může být zásilka vrácena Odesílateli (v takovém případě bude Objednatel odpovědný jak za původní poplatky, tak za poplatky za vrácení) nebo umístěna do dočasného uskladnění, veřejného nebo celního skladu nebo bude považována za nedoručitelnou.
  - Poskytovatel nenese odpovědnost za zásilky nevyzvednuté z celního úřadu a tyto zásilky mohou být považovány za nedoručitelné.
  - Pokud to umožňují místní právní předpisy nebo není-li stanoveno jinak, zajistí zvolený Dopravce celní odbavení mezinárodních zásilek. Dopravce předloží informace o zásilce celnímu úřadu a jiným regulatorním úřadům za účelem provedení celního odbavení. Celní odbavení je do 5 položek v koncové ceně přepravy, za každou další položku je Objednateli účtován poplatek 500 Kč.
  - Poskytovatel je oprávněn účtovat dodatečný manipulační poplatek za celní odbavení při zpracování proclení u mezinárodních zásilek, za uhrazení cla a daní celnímu úřadu jménem plátce, za Služby požadované Odesílatelem, Příjemcem nebo třetí stranou, nebo jako náhradu nákladů, které byly převedeny příslušným orgánem veřejné správy na Dopravce nebo Poskytovatele a které se týkají příslušného podání k danému orgánu veřejné správy.
  - Objednatel v případě potřeby zmocní Dopravce, Poskytovatele nebo jeho zástupce, aby učinil a podal prohlášení o vývozu a zpětném vývozu a veškerá související opatření jako přímý zástupce jménem a na účet Objednatele. Objednatel nese odpovědnost a ochrání Poskytovatele před jakýmkoli následky nedodržení příslušných celních zákonů a předpisů ze strany Objednatele.

## O. Ochrana osobních údajů

- Poskytovatel je **Správce** osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/ (dále také nařízení „**GDPR**“ o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů ve vztahu k Objednateli a **Zpracovatelem** ve vztahu k Odesílateli a Příjemci, jestli se nejedná o tentýž subjekt.
- Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával, shromažďoval a uchovával osobní údaje Objednatele uvedené ve smlouvě, případně získané z jiných zdrojů souvisejících se vzájemnou spoluprací, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování zásilatelských služeb. Tyto osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovávány a uchovávány pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze zásilatelské smlouvy a evidenční účely. Osobní údaje se rozumí především:
  - v případě fyzických osob: jméno a příjmení, adresu bydliště, číslo bankovního účtu, e-mailovou adresu, telefonní číslo,
  - v případě společností: jméno a příjmení kontaktních osob, telefonní číslo kontaktních osob, e-mailovou adresu kontaktních osob, název společnosti, fakturační adresu, IČ, DIČ, číslo bankovního účtu.
- Objednatel se zavazuje zajistit souhlas všech osob zúčastněných na obchodním vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, zejména Odesílatele a Příjemce, se zpracováním osobních údajů.
- Objednatel souhlasí s poskytnutím těchto osobních údajů třetím stranám. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- Kompletní **Podmínky ochrany osobních údajů** jsou přílohou č. 1 těchto Obchodních podmínek a jsou také k dispozici na <https://www.zaslat.cz/ochrana-soukromi>.

6. Práva a povinnosti smluvních stran při zpracování osobních údajů Odesílatelů a Příjemců jsou upraveny **Smlouvou o zpracování osobních údajů**, která je přílohou č. 2 těchto Obchodních podmínek a jsou také k dispozici na <https://www.zaslat.cz/zpracovatelska-smlouva>.
7. Poskytnutí osobních údajů osob, které s Poskytovatelem hodlají uzavřít smlouvu je dobrovolné, nicméně ze strany Poskytovatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Poskytovatele z tohoto smluvního vztahu.
8. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
9. Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost či pravdivost informací, které registrovaní uživatelé uvádějí na Webových stránkách. Rovněž Poskytovatel nenese odpovědnost za správnost či pravdivost informací poskytovaných webovými portály, na nichž se nachází odkazy na webovém portálu Poskytovatele.
10. Objednatel je zodpovědný za následky a škody, které vznikly v důsledku zneužití přístupových oprávnění a hesel do Objednávkového systému. Poskytovatel tyto přístupy zřizuje pro osoby oprávněné dle Smlouvy, případně pro Objednatele zplnomocněné. Objednatel je povinen učinit na své straně nezbytná opatření proti jejich zneužití.
11. Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel pro účely zlepšení kvality poskytovaných služeb, případně pro účely budoucího doložení obsahu telefonických objednávek přepravy, nahrával hovory uskutečněné na zákaznickou linku Poskytovatele.

## **P. Ukládání cookies, monitorování návštěvnosti a uživatelské účty**

1. Objedávající souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. Uložení cookies nedochází k osobní identifikaci. Objedávající může ukládání cookies vyloučit ve svém internetovém prohlížeči. Dojde tím však k omezené funkci webového portálu Poskytovatele.
2. Webové stránky Poskytovatele užívají aplikaci Google Analytics, webovou analytickou službu od společnosti Google. Tento program slouží k monitorování a vytváření statistiky návštěvnosti webových stránek Poskytovatele. Google Analytics funguje na principu ukládání cookies. Pomocí cookies jsou ukládána data týkající se navštívení a užívání webové stránky (a to včetně IP adresy). Tyto data slouží ke zkvalitnění služeb Poskytovatele.
3. Webové stránky dále používají cookies využívané pro identifikaci uživatele v partnerském (affiliate) programu Poskytovatele.
4. Zálohování uživatelských údajů (např. přihlašovacího hesla) je nutné pro správné užívání webových stránek Poskytovatele. K uživatelským informacím patří i přístupové údaje (IP adresa, datum, čas, prohlížená stránka), které se ukládají, jakmile uživatel navštíví webový portál. Tato data zůstanou anonymní a vyhodnotí se čistě za účelem statistiky. Tato statistika slouží ke zkvalitnění služeb. Tato data nejsou předávána třetí straně za účelem komerčním či nekomerčním. Uživatelská data jsou zálohována po dobu 12 měsíců.

## **Q. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na webových stránkách Poskytovatele, v den potvrzení požadavku Objednatele Poskytovatelem. Odesláním objednávky Objednatel přijímá veškerá ustanovení Obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky, též platnou cenu objednaných služeb, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.
2. Webové stránky Poskytovatele, jejich vyobrazení a informace na nich uvedené jsou chráněny autorským zákonem. Názvy a označení služeb Poskytovatele jsou chráněny registrovanou ochrannou známkou. Názvy nabízených Dopravců a jejich služeb jsou majetkem oprávněným majitelů, mohou být jimi chráněny a nejsou nijak spojené s Poskytovatelem.
3. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele budou řešeny nejprve smírnou cestou. Nebude-li možné tyto spory vyřešit smírnou cestou, budou řešeny soudem místně příslušným Poskytovateli.
4. Uzavírá se smlouva na jeden objednaný obchod, případně na dobu uvedenou ve smlouvě. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu na dobu neurčitou vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba v tomto případě činí jeden měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní doba se nevztahuje na jednorázové obchody.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení závazků druhé strany. Pro vyloučení pochybností se za podstatné porušení povinností Objednatele pro účely této smlouvy považuje zejména prodlení Objednatele s plněním ceny uvedené v objednávce a porušení povinností sjednaných těmito Podmínkami. U fyzických osob nepodnikatelů platí pro odstoupení od smlouvy ust. o spotřebitelských smlouvách dle Občanského zákoníku.

6. Výzvy, odstoupení a další jednostranné úkony provedené jednou ze stran vůči straně druhé se, pokud nedojde k jejich doručení, považují za doručené nejpozději pátým dnem poté, co strana úkon činící jej podala ve formě doporučené listovní zásilky k poštovní přepravě provozovateli poštovních služeb.
7. Pokud vztah založený Zasílatelskou smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právním řádem České republiky. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně měnit tyto Obchodní podmínky nebo aktuální ceníky služeb a to i bez předchozího upozornění objednatele. Objednatel je povinen dostatečně často sledovat uvedené Webové stránky Poskytovatele, seznamovat se s uvedenými změnami, a pokud s některou ze zveřejněných změn nesouhlasí, je oprávněn smlouvu uzavřenou s Poskytovatelem před datem účinnosti změny písemně vypovědět výše uvedeným způsobem, v opačném případě se má za to, že se s uvedenými změnami seznámil a souhlasí s nimi a je jimi ode dne jejich účinnosti vázán.
8. Pokud je jakékoli ustanovení podmínek nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí podmínek.
9. Tyto Obchodní podmínky jsou aktualizovaným vydáním Obchodních podmínek vydaných dne 12. 07. 2021 a nabývají platnosti 01. 04. 2022.

# Příloha č. 1 Pravidla ochrany osobních údajů

## A. Základní ustanovení

1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „**GDPR**“) je Zaslát s.r.o., se sídlem Krkonošská 1607/10, 120 00 Praha 2, IČ: 03672808, zapsané ve veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 236113 (dále jen: „**Správce**“).
2. Kontaktní údaje Správce jsou  
adresa: **Sukova 49/4, 602 00 Brno**  
email: **info@zaslat.cz**  
telefon: **+420 511 112 555**
3. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

## B. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

1. Správce zpracovává osobní údaje, které jste mu poskytli/a nebo osobní údaje, které Správce získal na základě obstarání přepravy Zásilek a provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících (dále jen „**Služba**“) nebo registrací na webových stránkách Správce (dále jen „**Objednávkový systém**“).

2. Jedná se především o:

- jméno a příjmení
- název společnosti (subjektu), IČO a DIČ a kontaktní osoba u společností
- kontaktní údaje
- adresa
- e-mailová adresa
- telefonní číslo
- bankovní spojení (číslo bankovního účtu pro účely vyplácení dobírky)

(dále jen „**Osobní údaje**“)

## C. Zákonný důvod a účel zpracování Osobních údajů

1. Zákonným důvodem zpracování Osobních údajů je
  1. plnění smlouvy mezi Vámi a Správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
  2. oprávněný zájem Správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,
2. Účelem zpracování Osobních údajů je
  1. vyřízení Vaší objednávky, případně reklamačního řízení a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a Správcem; jsou vyžadovány Osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení této smlouvy (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí Osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí Osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany Správce plnit,
  2. zjištění spokojenosti s nákupem prostřednictvím e-mailových dotazníků,
  3. zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.

## D. Doba uchovávání údajů

1. Správce uchovává Osobní údaje
  1. po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a Správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu).
  2. po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním Osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle 5 let od poslední smlouvy.
2. Po uplynutí doby uchovávání Osobních údajů Správce Osobní údaje vymaže.

## E. Příjemci Osobních údajů (subdodavatelé Správce)



1. Zpracování Osobních údajů je prováděno Správcem, Osobní údaje však pro Správce mohou zpracovávat tito zpracovatelé:
  - dopravci podílející se na realizaci přepravy Zásilek,
  - zajišťující realizaci plateb na základě smlouvy, služby provozování webové aplikace a další služby v souvislosti s činností společnosti,
  - výdejní místa a jejich provozovatelé, jejichž služby jsou potřebné pro poskytování Služeb,
  - zajišťující prodejní kanál, marketingové a emailingové služby,
  - zajišťující zpětnou vazbu a dotazníkové šetření v případě souhlasu.
2. Jsou to především: GOPAY s.r.o., PayPal Inc., General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s. r. o., TOPTRANS EU, a.s., UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s. r. o., SendGrid, Inc., Facebook, Google LLC (Google Adwords, Google Analytics, Google Disk), Amazon Web Services, Inc., ComVision Sp. z o.o., tawk.to inc., Hotjar Limited, The Rocket Science Group a Seznam.cz, a.s., případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací, které však v současné době společnost nevyužívá.
3. Správce má v úmyslu předat Osobní údaje do třetích zemí (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci. Příjemci Osobních údajů ve třetích zemích jsou poskytovatelé mailingových a cloudových služeb. Má-li Zásilka místo doručení mimo území EU, souhlasíte s předáním Osobních údajů Zpracovateli se sídlem mimo území EU.

## F. Vaše práva

1. Za podmínek stanovených v GDPR máte
  - právo na přístup ke svým Osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
  - právo opravu Osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR,
  - právo na výmaz Osobních údajů dle čl. 17 GDPR,
  - právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a
  - právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR,
  - právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email Správce uvedený v čl. III těchto podmínek,
  - v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním Osobních údajů obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu Osobních údajů.

## G. Podmínky zabezpečení Osobních údajů

1. Správce prohlašuje, že přijal veškerá přiměřená technická, administrativní a fyzická bezpečnostní opatření k ochraně bezpečnosti Osobních údajů.
2. Správce prohlašuje, že k Osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby. Zaměstnanci, dodavatelé a zástupci, kteří mají přístup k Osobním údajům, jsou povinni udržovat tyto informace důvěrné a nesmí je používat k jiným účelům, než které jsou uvedeny výše, a zabývat se žádostmi, které nám zašlete.

## H. Závěrečná ustanovení

1. Odesláním objednávky z Objednávkového systému potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany Osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
2. Práva a povinnosti smluvních stran při zpracování Osobních údajů Příjemců a Odesílatelů Zásilek jsou upraveny Smlouvou o zpracování osobních údajů, která je přílohou č. 2 těchto Obchodních podmínek.
3. Pokud je jakékoli ustanovení podmínek nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí podmínek.
4. Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany Osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách.

## Příloha č. 2 Smlouva o zpracování osobních údajů - Práva a povinnosti mezi Správcem a Zpracovatelem

### A. Předmět a účel smlouvy

1. Objednatel (dále jen jako „**Správce**“) a Zaslát s.r.o. (dále jen jako „**Zpracovatel**“ nebo „**Poskytovatel**“) na základě smluvního vztahu, jehož je tato smlouva přílohou, spolupracují v oblasti obstarání přepravy Zásilek z místa odeslání do místa doručení, včetně provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících (dále jen „**Objednávkový systém**“).
2. V rámci této spolupráce dochází k předání osobních údajů Odesílatelů a Příjemců, kdy tyto údaje poskytuje Správce a Zpracovatel osobní údaje pro Správce dále zpracovává, a to výhradně za účelem obstarání doručení Zásilky dle uzavřené smlouvy se Správcem, a v mezích této smlouvy o zpracování osobních údajů (dále jen „**Zpracovatelská smlouva**“ nebo „**Smlouva**“).
3. Poskytovatel je ve vztahu k osobním údajům Odesílatelů a Příjemců zpracovatelem dle čl. 28 GDPR, pokud nejsou zároveň i Objednatelem. Objednatel je Správcem těchto údajů.

### B. Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel vystupuje jako zpracovatel osobních údajů pro správce osobních údajů - Odesílatele a je pro něj oprávněna zpracovávat následující osobní údaje Odesílatelů a Příjemců:

- jméno a příjmení
- kontaktní údaje
  - adresa
  - e-mailová adresa
  - telefonní číslo
- bankovní spojení (číslo bankovního účtu pro účely vyplácení dobírky)
- informace o identifikaci zásilky v nezbytném rozsahu

(dále jen „**Osobní údaje**“)

2. Zpracovatel pro správce nezpracovává žádné zvláštní kategorie osobních údajů.
3. Poskytovatel se zavazuje pro Uživatele zpracovávat Osobní údaje v rozsahu a za účelem stanovenými v této Smlouvě. Prostředky zpracování budou automatizované. Poskytovatel bude v rámci zpracování Osobní údaje shromažďovat, ukládat na nosiče informací, uchovávat a likvidovat.
4. Předání Osobních údajů probíhá tak, že Správce pomocí Objednávkové systému, buď přímým zadáním, nebo elektronicky pomocí API rozhraní Správce, vloží data o Zásilce a uvede také Osobní údaje, které jsou pro umožnění poskytování služeb nezbytné - tedy obstarání přepravy Zásilek a provedení dalších úkonů s přepravou souvisejících (dále jen „**Služba**“).
5. Správce je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu se zákonem, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze Zpracovateli sdělit pouze písemnou formou - za tu se považuje rovněž emailová komunikace smluvních stran adresovaná oprávněným osobám.
6. Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích Poskytovatele nebo jeho Podzpracovatelů a to i mimo území Evropské unie.

### C. Práva a povinnosti Zpracovatele

1. Zpracovatel se zavazuje pro Správce zpracovávat Osobní údaje poskytnuté Objednatelem, to vše po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem a z uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu za účelem obrany jeho práv a povinností.). Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy, na základě pokynů Správce a v souladu se zájmy Správce a Zpracovatel nebude využívat zpracovávané Osobní údaje pro vlastní potřebu, která nesouvisí s vlastní přepravou.
2. Zpracovatel se zavazuje, že technicky (např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky) a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných Osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele Osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.

3. Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Zpracovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost Osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.
4. K Osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Zpracovatele a Poddodavatelů dle čl. D. 2 této Smlouvy, které budou mít Zpracovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k Osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem.
5. Poskytovatel bude uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění uživatelské povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR, stejně tak při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
6. Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti podle této Smlouvy a GDPR.
7. Zpracovatel se zavazuje na výzvu Správce opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit Osobní údaj dle pokynu Správce bez zbytečného odkladu od takové výzvy.
8. Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných Osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru se Zpracovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním Osobních údajů pověřeny. Zpracovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti.
9. Jakékoliv podezření ohledně porušení zabezpečení Osobních údajů nebo ohledně jiného neoprávněného přístupu k Osobním údajům je povinen Správce nejpozději do 24 hodin od zjištění hlásit emailem administrátorovi Správce.
10. Poruší-li Zpracovatel jeho povinnosti založené Smlouvou, odpovídá za veškerou škodu jím zaviněnou. Zpracovatel odpovídá i za škodu způsobenou porušením této Smlouvy zaměstnanci Zpracovatele.

## D. Práva a povinnosti Správce

1. Správce se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy na a poskytnout Zpracovateli součinnost nezbytnou pro plnění této Smlouvy.
2. Správce uděluje povolení se zapojením subdodavatele (dále jenom „**Podzpracovatel**“) jakožto dalšího zpracovatele podle čl. 28 odst. 2 GDPR. Správce dále uděluje Zpracovateli obecné povolení zapojit do zpracování dalšího zpracovatele Osobních údajů. Zpracovatel musí uložit svým Podzpracovatelům v postavení zpracovatele Osobních údajů stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jak jsou stanoveny v této Smlouvě. Neplní-li uvedený Podzpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného Podzpracovatele Zpracovatel. Zpracovatel momentálně využívá následující Podzpracovatele:
  1. dopravce, jejichž služby jsou potřebné pro poskytování jednotlivých služeb, zejména General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s. r. o., TOPTRANS EU, a.s., UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s. r. o.,
  2. výdejní místa a jejich provozovatelé, jejichž služby jsou potřebné pro poskytování Služeb,
  3. další Podzpracovatelé, jejichž využití je potřebné pro činnost Služeb, zejména hostingové a cloudové služby.
3. Má-li Zásilka místo doručení mimo území EU, souhlasí Správce s předáním Osobních údajů Podzpracovateli se sídlem mimo území EU.

## E. Závěrečná ustanovení

1. Zpracovatel je povinen na žádost Správce vymazat všechny Osobní údaje a jejich kopie, ledaže právní předpisy stanoví povinnost k uložení takových Osobních údajů.
2. V případě ukončení Zásilatelé smlouvy a uplynutím doby uvedené v čl. C. 1 je Zpracovatel povinen provést likvidaci Osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této Smlouvy.
3. Kontaktní údaje Poskytovatele ve věcech týkajících se této Smlouvy: +420 511 112 555, info@zaslat.cz.
4. Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí GDPR a právním řádem České republiky.
5. V případě, že námitka subjektu údajů dle čl. 21 odst. 1 GDPR určená Zpracovateli bude shledána oprávněnou, zavazuje se Zpracovatel odstranit neprodleně od písemné výzvy Správce závadný stav. Za písemnou se považuje rovněž emailová komunikace stran.
6. Pokud je jakékoli ustanovení Smlouvy nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí Smlouvy.
7. Zpracovatel je oprávněn tuto Smlouvu změnit. Zpracovatel je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi Smlouvy na svých internetových stránkách, popř. zašle novou verzi Správci na jeho e-mailovou adresu.