Poštové obchodné podmienky

Preambula

Spoločnosť **FHB Group, s. r. o,** so sídlom Páričkova 18, 821 08 Bratislava, IČO: 44 305 435, IČ DPH: SK2022661333, oprávnenie k činnosti: OR SR Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 53699/B (ďalej len „Poskytovateľ“) je obchodná spoločnosť založená podľa slovenského právneho poriadku vykonávajúca podnikateľskú činnosť, najmä nie však len nasledovné činnosti ako poskytovanie logistických služieb, kuriérskych služieb a poštových služieb

Poskytovateľ poskytuje poštové služby na základe oprávnenia a je riadne **registrovaný poštový podnik** vedený v zozname poštových podnikov, ktorý vedie Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a v zmysle toho má povinnosť riadiť sa pri poskytovaní služieb podľa zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o poštových službách**“).

Tieto Poštové obchodné podmienky Poskytovateľa sa považujú výlučne za poštové podmienky poštových služieb poskytovaných Poskytovateľom a sú vydané podľa ustanovenia § 27 a nasl. zákona o poštových službách a subsidiárne podľa príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“). (ďalej len označenie „**Obchodné podmienky**“)

Vlastníkom vybranej zásielky a poukázanej platby, ak nie je písomne dohodnuté v Zmluve o poskytovaní služieb je Odosielateľ, a to až do momentu dodania zásielky adresátovi.

Poskytovateľ deklaruje, že dodržiava poštové a listové tajomstvo, ktoré jej vyplývajú z príslušnej právnej legislatívy.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto Obchodné podmienky upravujú pravidlá a podmienky distribúcie zásielok vykonávaných Poskytovateľom, a to v nižšie uvedených spôsoboch.

1.2 Distribúcia Zásielok sa riadi Cenníkom a týmito Obchodnými podmienkami, a to v závislosti od druhu objednanej služby. Jednotlivé druhy služieb, poplatky a ich príslušnosť k Obchodným podmienkam sú uvedené v aktuálnom Cenníku. Aktuálne znenie Obchodných podmienok a Cenníka sú uverejnené na internetovej stránke www.fulfillment.sk .

1.3 Obchodné podmienky sú pre Odosielateľa záväzné od okamihu uzatvorenia zmluvného vzťahu. Od Obchodných podmienok je možné sa v jednotlivých prípadoch odchýliť len na základe písomnej dohody.

1.4 Zásielky sú označené obchodným menom a logom Fulfillment by FHB Group.

2. **Základné pojmy**

2.1	**FHB Group**	je poštový podnik, ktorý uskutočňuje vybratie, triedenie, prepravu a dodanie Zásielok (ďalej len „**Poskytovateľ**“ alebo „**Dopravca**“).

2.2	**Príjemca/Adresát**	je fyzická alebo právnická osoba, ktorej má byť Zásielka dodaná a na Zásielke je označená ako Príjemca/Adresát. (ďalej len „**Príjemca**“).
2.3	**Odosielateľ**	je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu o poskytovaní služieb alebo si objednala u Poskytovateľa distribúciu zásielky alebo fyzická / právnická osoba, ktorá odosiela Zásielku a na Zásielke je označená ako Odosielateľ (ďalej len ako „**Odosielateľ**“).
2.4	**Podávateľ**	je osoba, ktorá v mene Odosielateľa odovzdá Poskytovateľovi Zásielku na účel jej vybrania (ďalej len „**Podávateľ**“).
2.5	**Oprávnený prijímateľ**	je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v mene Príjemcu oprávnená prevziať zásielku (ďalej len „**Oprávnený prijímateľ**“)
2.6	**Zásielka**	je listová zásielka, balík alebo iná zásielka, ktorú prevzal Poskytovateľ na prepravu, a ktorú sa zaväzuje prepraviť z určitého miesta (miesto odoslania) do určitého iného miesta (miesto určenia). Jednu zásielku môže tvoriť aj viacej balíkov, ktoré sú podané na prepravu v rovnaký deň, v rovnaký čas, od rovnakého Odosielateľa pre rovnakého Príjemcu a na základe zadania Objednávateľa (ďalej ako „**Zásielka**“).
2.7	**Zásielka na dobierku**	je balík alebo súbor balíkov, ktoré prevzal Poskytovateľ na prepravu za účelom ich doručenia a na základe pokynov Odosielateľa je povinná vybrať od Príjemcu Zásielky príslušné finančné prostriedky. Tieto finančné prostriedky sú pohľadávkou Odosielateľa voči Poskytovateľovi. Poskytovateľ poukáže vybraté finančné prostriedky na účet špecifikovaný Odosielateľom alebo je oprávnená započítať tieto finančné prostriedky s akoukoľvek pohľadávkou voči Odosielateľovi. (ďalej len „**Dobierka**“ alebo „**COD“**)
2.8	**Zmluva o poskytovaní služieb**	je zmluva uzatvorená medzi Odosielateľom a Poskytovateľom písomnou formou na základe ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka. (ďalej len „Zmluva o poskytovaní služieb“)
2.9	**Balík**	je vec, ktorú prevzal Poskytovateľ na prepravu, a ktorú sa zaväzuje prepraviť z určitého miesta (miesto odoslania) do určitého iného miesta (miesto určenia). (ďalej len „**Balík**“)

2.10	**Preberací list**	je sprievodný dokument Zásielky, ktorého obsahom sú identifikačné údaje o Odosielateľovi a Príjemcovi zásielky a zoznam preberaných Zásielok. (ďalej len „**Preberací list**“)
2.11	**SMS notifikácia /textová správa**	je zaslanie informácií súvisiacich s doručením Zásielky v rozsahu podľa uváženia Poskytovateľa elektronickým prenosom za použitia mobilného telefónneho čísla poskytnutého Poskytovateľom Odosielateľom. Akékoľvek SMS notifikácie sú zasielané výhradne len do slovenských mobilných operátorov. V prípade uvedenia zahraničného mobilného operátora, nebude možné SMS notifikáciu zaslať.
2.12	**Telefonické avízo**	je služba, ktorá sa vykonáva v deň pokusu o doručenie zásielky a spočíva v telefonickom kontaktovaní Príjemcu/Adresáta bezprostredne pred doručením zásielky podľa uváženia Poskytovateľa a toto telefónne číslo je uvedené v internom systéme Posyktovateľa, ktoré zadáva Odosielateľ zásielky. Telefonické avízo je vykonávané výhradne len do slovenských mobilných operátorov. V prípade uvedenia zahraničného mobilného operátora, nebude možné vykonať telefonické avízo.
2.13	**E-mailová notifikácia**	je služba, ktorá spočíva v emailovom kontaktovaní Adresáta/Príjemcu, je služba, ktorá spočíva v emailovom kontaktovaní Adresáta/Príjemcu, pričom sú mu zaslané informácie súvisiace s doručením Zásielky v rozsahu podľa uváženia Poskytovateľa elektronickým prenosom za použitia e-mailovej adresy poskytnutej Poskytovateľovi Odosielateľom. E-mailovú notifikáciu vykonáva Posyktovateľ deň pred plánovaným doručením zásielky.
2.14	**Potvrdenie o doručení**	je digitálna informácia obsahujúca identifikáciu Príjemcu/Adresáta a GPS koordináty miesta a času dodania Zásielky.
2.15	**Nekvalitný adresný štítok**	je zle vytlačený adresný štítok, ktorý je najmä, nie však len, nečitateľný, neúplný a/alebo má inú veľkosť. Za **nečitateľný adresný štítok** sa považuje zle vytlačený štítok, tzn. prerušovaná tlač / vynechávanie toneru/ rozmazaný toner. Na adresnom štítku nesmie byť prekrytý čiarový kód a/alebo samotný čiarový kód nesmie byť prekrytý akoukoľvek fóliou. Za **neúplný adresný štítok** sa považuje štítok, ktorý nemá napr. úplný čiarový kód, tzn. je neúplný a nemožno ho ďalej spracovať Poskytovateľom. **Adresný štítok** musí byť nalepený na rovnej ploche balíka, tzn.

		čiarový kód nesmie byť zlomený na hrane balíka a musí byť vo formáte A6, a to konkrétne 148 mm x 105 mm.
2.16	**Minimálny rozmer balíka**	musí byť vo formáte adresného štítku.
2.17	**ePPD**	je elektronický príjmový pokladničný doklad, ktorý sa generuje automaticky po uhradení dobierkovej sumy (ďalej len „**ePPD**“). Elektronická verzia príjmového pokladničného dokladu je rovnocenná papierovej verzii a spĺňa všetky potrebné náležitosti podľa platnej právnej legislatívy. Na ePPD je znázornená informácia, či bola dobierková suma uhradená v hotovosti alebo platobnou kartou. Príjemca, ktorý si ePPD vytlačí, nie je oprávnený si účtovať žiadne poplatky voči Poskytovateľovi, ktoré mu vznikli (tzn. spotreba tonera a ďalšie administratívne úkony spojené s vytlačením ePPD).
2.18	**Nedoručiteľná zásielka**	je zásielka, ktorú nie je možné dodať príjemcovi. O nedoručiteľnú zásielku pôjde v tých prípadoch, ak bolo odopreté jej prijatie, nebola prevzatá v uskladnenej lehote, adresa na zásielke je neúplná, nepresná alebo nečitateľná, Príjemca je neznámy, alebo Príjemca zomrel.
2.19	**Nahlásenie reklamácie**	sa uskutočňuje písomnou formou, tzn. elektronicky prostredníctvom webového formulára na stránke Poskytovateľa (www.fulfillment.sk) alebo prostredníctvom pošty.
2.20	**Kuriér Poskytovateľa**	je spolupracovník Poskytovateľa, ktorý vyzdvihuje a dodáva zásielky podľa adresného štítku na Balíku.
2.21	**Občiansky zákonník**	Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

3. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A PREPRAVNÉ PODMIENKY

3.1 Poskytovateľ v rámci vnútroštátnej prepravy Zásielok poskytuje nasledovné služby:

1. Vybranie poštových zásielok s hmotnosťou do 10 kg

2. Dodávanie poštových zásielok s hmotnosťou do 10 kg

3. Vybranie poštových zásielok s hmotnosťou nad 10 kg do 50 kg

4. Dodávanie poštových zásielok s hmotnosťou nad 10 kg do 50 kg

5. Vybranie alebo dodávanie poštových zásielok v medzinárodnom styku s hmotnosťou do 50 kg

6. Dobierka

7. Vybranie poštovej zásielky v mieste jej pôvodu.

2. Osobné doručenie adresátovi.

3. Možnosť zmeny miesta adresy a doručenia počas prepravy.

4. Sledovanie pohybu poštovej zásielky s monitorovaním zákazníkom

3.2 Zásielky sú vyberané v strediskách Poskytovateľa alebo prostredníctvom kuriérov Poskytovateľa na mieste dohodnutom s Odosielateľom.

3.4 Avizovaním dodania sa rozumie pri neúspešnom pokuse o doručenie Zásielky zanechanie oznámenia Adresátovi o vykonanom pokuse o doručenie Zásielky prostredníctvom písomného oznámenia a/alebo SMS notifikácie doručenia a/alebo e-mailovej notifikácie, za predpokladu, že Poskytovateľ disponuje telefónnym číslom alebo e-mailovou adresou. V prípade, ak Príjemca Zásielky má poštovú schránku plnú, neoznačenú svojim menom alebo nedostupnú, tzn. schránka sa nachádza za uzamknutými dverami, v takýchto prípadoch písomné oznámenie Adresátovi Zásielky nebude možné zanechať.

3.5 Kuriér Poskytovateľa nie je povinný telefonicky kontaktovať Príjemcu Zásielky v prípade, ak Odosielateľ nevyužíva službu Telefonické avízo.

3.6 Dopravca nie je povinný poskytovať služby (napr. telefonické avízo, e-mailová notifikácia a pod.), ktoré si Odosielateľ neobjednal alebo nezazmluvnil v Zmluve o poskytovaní služieb.

3.7 Odosielateľ berie na vedomie, že Dopravca použije údaje o Príjemcovi iba v takom rozsahu v akom mu ich Odosielateľ poskytol a výlučne za účelom doručenia zásielky.

3.8 Zásielky je možné zasielať na ktorúkoľvek adresu v Slovenskej republike a v zahraničí po dohode s Poskytovateľom. Adresou sú údaje, ktoré slúžia na dodanie Zásielky. Adresa obsahuje meno a priezvisko, resp. úplný názov Príjemcu, bydlisko alebo sídlo (miesto podnikania) Príjemcu, ktoré je určené názvom obce, geograficky viazaným PSČ názvom ulice, ak sa na ne obec člení, a číslom popisným a orientačným. Zásielky nie je možné zasielať do P.O. Boxov, poštových priečinkov a formou poste restante.

3.9 Balíky musia spĺňať nasledujúce hmotnostné kritériá: 50kg

3.10 Odosielateľ je povinný každý Balík zabaliť a uzatvoriť spôsobom, ktorý zodpovedá hmotnosti, tvaru a povahe, ako aj spôsobu a dobe dopravy Balíka. Ďalej musí byť Balík zabezpečený tak, aby s ním mohla manipulovať jedna osoba, aby bol dostatočne pevný, a aby bola minimalizovaná možnosť jeho poškodenia prepravou na valčekovej dráhe. Obal Balíka a uzávera musia jeho obsah chrániť voči tlaku, zmenám teploty alebo poškodeniu opakovanou manipuláciu a okrem toho musia byť také, aby nebolo možné preniknúť k obsahu bez zanechania zrejmej stopy poškodenia. Jednotlivé časti tovaru je potrebné v každom Balíku zvlášť zabaliť do ochranného materiálu a umiestniť tak, aby boli navzájom medzi sebou dostatočne chránené pred nárazom (napr. použiť výplň medzi jednotlivými časťami tovaru). Odosielateľ je povinný obsah Balíka zabezpečiť tak, aby zamedzil pohybu a možnému poškodeniu vo vnútri Balíka počas prepravy (napr. použiť výplň vo vnútri Balíka). Na spodok a vrch balenia treba umiestniť tlmiaci materiál, čím sa zvýši ochrana tovaru pri preprave. Je neprípustné zväzovať viac Balíkov alebo vecí do jednej Zásielky. Ak Poskytovateľ takéto konanie zistí, prípadnú reklamáciu

nebude akceptovať. Odosielateľ nesie zodpovednosť za škodu, ktorá môže vzniknúť z dôvodu použitia chybného, nevhodného, poškodeného alebo nedostatočného obalu Balíka.

3.11 Balík musí byť zabalený a uzatvorený tak, aby neohrozoval zdravie a bezpečnosť osôb, ktoré prichádzajú do styku s Balíkom, a aby nepoškodil, neznehodnotil alebo neznečistil iné spoločne prepravované Balíky, resp. dopravné prostriedky, skladové priestory alebo manipulačné zariadenia Poskytovateľa.

3.12 Označenie „Krehký tovar“ nezbavuje Odosielateľa zodpovednosti za správnosť balenia. Upozorňuje na starostlivé zaobchádzanie s Balíkom, avšak je nevyhnutné, aby aj takto označený Balík bol Odosielateľom dôkladne zabalený. Poskytovateľ nie je povinný riadiť sa pri manipulácii s Balíkmi značením orientácie Balíkov (napr. šípka „Hore“ alebo označenie „Touto stranou dole“).

3.13 Zásielky obsahujúce tovar na opravu, výmenu alebo tovar, ktorého poškodenie, stratu Odosielateľ alebo Príjemca reklamuje je potrebné zasielať vždy v originálnom obale a všetky už použité adresné/balíkové štítky musia byť Odosielateľom z obalu odstránené.

3.14 V prípade zasielania tekutín je potrebné uprednostniť plastové obaly pred sklenenými a okolo obalov umiestniť absorpčný materiál, v prípade použitia sklených obalov na tekutiny je potrebné použiť špeciálne kartónové obaly určené na prepravu tekutín.

3.15 Z vybrania a distribúcie sú vylúčené nasledovné kategórie predmetov:

a) **predmety, ktoré nezodpovedajú štandardom balenia a správneho označenia Balíkov/Zásielok**, tzn. ide o nezabalené Balíky a Balíky, ktoré nie sú zabezpečené alebo zabalené spôsobom, zodpovedajúcim ich hmotnosti, veľkosti, tvaru, charakteru obsahu, hlavne krehkosti alebo, pri ktorých chýbajú údaje o Odosielateľovi alebo Príjemcovi Balíka, ktoré sú zjavne poškodené, sklenené a krehké predmety bez pevného obalu, paletizované zásielky, zväzované Balíky;

b) **predmety, ktoré majú nebezpečné, jedovaté, omamné a psychotropné zloženie**, do tejto kategórie zaraďujeme predovšetkým omamné a psychotropné látky, jedy a prekurzory, jadrové materiály, rádioaktívne látky, vysoko rizikové chemické látky a vysoko rizikové biologické agensy a toxíny alebo iné obdobne nebezpečné veci alebo látky (napr. stlačené plyny, horľavé tekutiny a hmoty, toxické látky, nákazlivé látky a pod), narkotiká;

c) **predmety/zásielky, ktoré obsahujú živé zvieratá a exempláre ohrozených druhov voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín,** do tejto kategórie zaraďujeme živé kvety, živočíchy, a pod.;

d) **predmety, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,** do tejto kategórie zaraďujeme napr. tekuté farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené alebo môžu poškodiť, či znehodnotiť ostatné Balíky, prípadne zariadenia Poskytovateľa;

e) **predmety, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,** do tejto kategórie zaraďujeme napr. pornografia, extrémistické znaky, a pod.;

f) **predmety, ktoré obsahujú nástroje peňažného obehu alebo rôzne druhy vzácnych a cenných vecí**, do tejto kategórie zaraďujeme platné a neplatné bankovky a mince, kolkové a poštové známky a iné ceniny, šperky (okrem šperkov a hodiniek s maloobchodnou hodnotou do

100,- EUR, ktoré neobsahujú vzácne kovy), drahokamy, drahé kovy, investičné kovy, cenné papiere s vyznačenou nominálnou hodnotou v iných ako poistených zásielkach, drahé kamene, perly, umelecké predmety, zbierky, starožitnosti a pod.;

g) **predmety, veci alebo tovary, ktorých obeh je obmedzený alebo zakázaný,** do tejto kategórie zaraďujeme napr. úradné doklady, lekárske predpisy, falšované a odcudzené veci, a pod.,

h) **predmety, ktoré obsahujú biologický materiál**, do tejto kategórie zaraďujeme napr. pozostatky ľudí, pozostatky zvierat, urna s popolom, zdravotnícky odpad, biologický materiál, infekčné látky, iné zdraviu nebezpečné látky;

i) **predmety, ktoré obsahujú výbušný materiál, obranné prostriedky a zbrane**, do tejto kategórie zaraďujeme strelné zbrane, náplne do strelných zbraní, pyrotechnika, slzný plyn, dráždivý plyn a podobné chemikálie a plyny v rôznych druhoch prepraviek, všetky explozívne alebo zápalné spúšťacie látky, ktoré samostatne alebo spolu s inými predmetmi vyvolávajú explóziu alebo môžu spôsobiť požiar, organické peroxidy, látky výbušné, horľavé, žieravé, okysličovacie a pod.;

j) **iné predmety, ktoré majú špecifické vlastnosti**, do tejto kategórie zaraďujeme veci, ktoré by počas distribučného procesu mohli podľahnúť prirodzenému znehodnoteniu (skaze), napr. rýchlokaziace sa potraviny, ďalej zásielky elektronického charakteru, kde je potrebná manipulácia dvoch osôb, tzv. veľká biela technika;

k) **látky alebo predmety, ktorých preprava je zakázaná alebo regulovaná** v zmysle medzinárodných a vnútroštátnych právnych predpisov. (ďalej len ako „**Predmety ADR**“)

Ak Poskytovateľ zistí, že Balík/Zásielka obsahuje minimálne jeden z vyššie uvedených predmetov ADR, v takom prípade nezodpovedá za vzniknuté škody. (*Dohoda ADR – Ustanovenia o nebezpečných látkach a predmetoch) Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť distribúciu Zásielok, ktoré sú podľa nej z ekonomických, bezpečnostných alebo prevádzkových dôvodov nevhodné na prepravu v rámci prepravnej siete Poskytovateľa. V prípade zistenia, že Odosielateľ podal na prepravu iný tovar, ako deklaroval, resp. tovar, ktorý je vylúčený z vybratia a distribúcie, má Poskytovateľ právo od prepravy odstúpiť a vrátiť tovar Odosielateľovi na jeho náklady. V takom prípade zaniká Odosielateľovi nárok na prípadné uplatnenie si reklamácie, či už z hľadiska poškodenia Zásielky alebo jej oneskoreného dodania.

3.16 V prípade, že Odosielateľ vedome odovzdá Poskytovateľovi Zásielku definovanú v bode 3.15 týchto Obchodných podmienok bez jeho vedomia a výslovného súhlasu, nedôjde k uzavretiu zmluvy a Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody, vzniknuté v súvislosti s prijatím Zásielky a následnou manipuláciou so Zásielkou. V takomto prípade je Odosielateľ povinný uhradiť Dopravcovi všetky náklady s týmto spojené, ako aj celkovú vzniknutú škodu.

3.17 Poskytovateľ, prostredníctvom kuriérov, ktorí dodávajú Zásielky, nie je povinný vykonať dodanie na miestach s neupraveným povrchom vozovky alebo na miestach, kde nie je možný bezproblémový prístup motorovým vozidlom a/alebo s komplikovaným a/alebo nemožným otočením sa. Za neupravený povrch cestnej komunikácie sa rozumejú nasledovné situácie, najmä, nie však len, prístupová cesta je rozmočená, zablatená, zarastená kríkmi a stromami, v zimnom období neodhrnutá, zľadovatená.

3.18 Odosielatelia, ktorí majú s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Zmluvu o poskytovaní služieb alebo vložia elektronické dáta ohľadom zásielky prostredníctvom zákazníckej aplikácie môžu požadovať k Zásielkam doplnkovú službu „Dobierka“. Dobierkové sumy sú poukazované len na účet Odosielateľa v mene platnej na území Slovenskej republiky. Maximálna dobierková suma je 5.000,00 EUR. Odosielateľ je povinný Poskytovateľovi vopred písomne oznámiť plánovanú zmenu bankového účtu.

3.19 V prípade, že Odosielateľ dá na prepravu Zásielku, ktorá obsahuje osobné údaje dotknutých osôb a pri preprave dôjde k jej strate, Dopravca nenesie žiadnu zodpovednosť, ak Odosielateľovi vznikne akákoľvek sankcia, či škoda v súvislosti s ochranou osobných údajov.

3.20 Informácie o Zásielkach môže žiadať iba osoba, ktorá uvedie podacie číslo Zásielky, telefonicky na zákazníckom servise Poskytovateľa (uvedenom na www.fulfillment.sk). Informácia o dodaní Zásielky bude k dispozícii nasledujúci pracovný deň po dni dodania Zásielky. Týmto nie sú dotknuté akékoľvek povinnosti alebo obmedzenia Poskytovateľa týkajúce sa poštového tajomstva a ochrany osobných údajov vyplývajúce z osobitných právnych predpisov.

4. PODÁVANIE ZÁSIELOK

4.1 Zásielky je možné zasielať viacerými spôsobmi, a to na základe uzatvorenej platnej **Zmluvy o poskytovaní služieb** alebo na základe Objednávky prostredníctvom webovej aplikácie alebo telefonicky potvrdenej Poskytovateľom.

4.2 Odosielateľ je povinný priložiť k Zmluve o poskytovaní služieb oznámiť Poskytovateľovi svoje bankové spojenie. V prípade zmien je Odosielateľ povinný bezodkladne o nich informovať Poskytovateľa.

4.3 Zásielky sa môžu podávať:

4.3.1 vybraním Zásielky u Odosielateľa kuriérom Poskytovateľa;

4.3.2 v strediskách Poskytovateľa, ktorých zoznam je uvedený na webovej stránke Poskytovateľa

4.4 Zásielka sa vyberá u Odosielateľa na základe predchádzajúcej písomnej, e-mailovej, resp. telefonickej, príp. osobnej dohody.

4.5 Pri podaní Zásielky musí Odosielateľ ku každému Balíku priložiť správne vyplnený adresný štítok a Preberací list vydaný Poskytovateľom. Poskytovateľ je pri vyberaní Zásielky oprávnená overiť totožnosť osoby Odosielateľa, a to najmä, ale nielen na základe ustanovení *zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov*. Ak Odosielateľ odmietne overenie jeho totožnosti, Poskytovateľ nie je povinná Zásielku od Odosielateľa prevziať.

4.6 V prípade nekvalitne vytlačených a skenerom nečitateľných adresných štítkov je Poskytovateľ oprávnený účtovať príplatok za dodatočnú manipuláciu. Odosielateľ v takom prípade nesie plnú zodpovednosť za nekvalitne vytlačené adresné štítky a skenerom nečitateľné adresné štítky

4.7 Odosielateľ je taktiež povinný odstrániť z obalu Balíka všetky staré, použité alebo neplatné štítky z Balíkov, v opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za doručenie Zásielky v dohodnutom čase. Uvedenie nesprávnych, neúplných údajov na adresnom štítku a/alebo

nekvalitne vytlačených a skenerom nečitateľných adresných štítkov, a/alebo uvedenie nesprávnych, neúplných údajov na Preberacom liste a/alebo uvedenie nesprávnych údajov vo webovej aplikácií zbavuje Poskytovateľ povinnosti doručiť Zásielku v čase podľa týchto Obchodných podmienok. Ak sú na vykonanie prepravy potrebné osobitné listiny, je Odosielateľ povinný tieto odovzdať Poskytovateľovi najneskôr pri podaní Zásielky na prepravu. V prípade potreby umožní Odosielateľ Poskytovateľovi kontrolu obsahu Zásielky.

4.8 Poskytovateľ zabezpečí aby každý Balík bol označený samolepiacim adresným štítkom.

4.9 Odosielateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi úplné a správne údaje o Zásielkach elektronickou formou najneskôr do momentu podania Zásielky, pričom zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov poskytnutých elektronickou formou. V prípade odlišnosti údajov odoslaných elektronickou formou a údajov uvedených písomnou formou v listinách tvoriacich sprievodnú dokumentáciu Zásielky sú rozhodujúce a záväzné údaje odoslané elektronickou formou. Ak Odosielateľ elektronicky odošle údaje o Balíkoch/Zásielkach, ale Odosielateľ fyzicky Balíky/Zásielky nedodá, tieto elektronické údaje k Balíkom/Zásielkam budú do dvoch (2) pracovných dní automaticky vymazané.

4.10 Údaje o hmotnosti Balíkov zisťované kuriérmi Poskytovateľa pri vyberaní Balíkov u Odosielateľa majú len informatívny charakter. Poskytovateľ vykonáva prevažovanie Balíkov určeným meradlom v strediskách Poskytovateľa. V prípade zistenia rozdielu medzi hmotnosťou Balíka uvedenou na balíkovom štítku a Preberacom liste a hmotnosťou zistenou Poskytovateľom na určenom meradle, je Poskytovateľ oprávnený rozdiel opraviť a účtovať sadzby podľa Poskytovateľom opravenej hmotnosti.

4.11 Pod určeným meradlom sa rozumie vážiace zariadenie podliehajúce pravidelnej kontrole metrologickým ústavom, resp. ním povereným subjektom.

4.12 Poskytovateľ si vyhradzuje právo, nie je však povinná, kedykoľvek otvoriť a skontrolovať alebo prezerať pomocou röntgenového prístroja ktorýkoľvek Balík, odovzdaný jej na prepravu.

5. DODANIE ZÁSIELKY

5.1 Dodanie Zásielky sa môže uskutočniť jedným z nasledovných spôsobov doručenia Zásielky:

5.1.1 na adresu uvedenú na adresnom štítku,

5.2 Dodávanie Zásielok je zabezpečované kuriérmi Poskytovateľa po prvé uzamykateľné dvere objektu na adrese Príjemcu Zásielky alebo po vstupnú závoru areálu, ak nebude kuriérovi Poskytovateľa umožnený prechod alebo po značku označujúcu zákaz vjazdu a iné. Kuriér Poskytovateľa nie je povinný, ale môže dodať Zásielku po vzájomnom dohodnutí s Príjemcom Zásielky na poschodie, k výťahu, alebo do bytu. Pri dodávaní Zásielky je Príjemca Zásielky povinný poskytnúť kuriérovi Poskytovateľovi primeranú súčinnosť, najmä pri manipulácii so Zásielkami s vyššou hmotnosťou.

5.1.1 PROCES DODANIA ZÁSIELKY NA ADRESU

5.1.1.1 Dodanie Zásielky na adresu uvedenú na adresnom štítku je obvykle nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí/prevzatí zásielky od Odosielateľa. **Obvyklou dodacou dobou** je doba, kedy Poskytovateľ spravidla dodá Príjemcovi Zásielku, ak v priebehu dodávania nenastanú okolnosti vylučujúce zodpovednosť (pozn. vyššia moc). Poskytovateľ nezodpovedá za oneskorené dodanie Zásielky spôsobené porušením týchto Obchodných podmienok Odosielateľom alebo Príjemcom

a z titulu nepredvídateľných skutočností v zmysle zákona o poštových službách, Občianskeho a Obchodného zákonníka.

5.1.1.2 Dodanie Zásielky na adresu uvedenú na adresnom štítku môže byť pozastavené, ak je kuriér Poskytovateľa povinný na Príjemcu čakať, pokiaľ sa ten nenachádza na adrese/mieste dodania, alebo Príjemca nie je zastihnuteľný alebo Príjemca je neznámy a nereagoval na notifikáciu o nedoručení, za predpokladu, že Poskytovateľ disponuje telefónnym číslom alebo e-mailovou adresou.

5.1.1.3 Za doručovací pokus sa považuje doručovanie zásielky jedenkrát za deň na doručovacej trase kuriéra Poskytovateľa. Ak Príjemca odmietne prevzatie Zásielky v takom prípade bude Zásielka bez zbytočného odkladu vrátená Odosielateľovi. Odosielateľ je povinný zaplatiť sadzbu za prepravu Zásielky smerom ku Príjemcovi (vrátane všetkých príplatkov) ako aj sadzbu za jej spätnú prepravu.

5.1.1.4 V prípade, že Odosielateľ si dohodol Poskytovateľom v Zmluve o poskytovaní služieb Doplnkovú službu SMS alebo e-mailovú notifikáciu, alebo telefonické avízo, Príjemca zásielky je najneskôr v deň doručovania Zásielky informovaný o doručení Zásielky e-mailom, SMS správou alebo telefonátom. Informácia o budúcom doručení obsahuje deň doručenia Zásielky, výšku dobierkovej sumy (za predpokladu, že zásielka je s Doplnkovou službou Dobierka) a informácie o možnosti presmerovania zásielky.

5.1.1.5 Prevzatie Zásielky Príjemca potvrdí elektronickým podpisom na elektronickom zariadení, prípadne iným spôsobom preukazujúcim miesto a čas doručenia Zásielky. Elektronický podpis je považovaný za plnohodnotnú náhradu podpisu papierovej formy doručovacieho hárku Poskytovateľa.

5.1.1.6 Poskytovateľ je oprávnená pri doručovaní Zásielky identifikovať Príjemcu a zaznamenať jeho číslo občianskeho preukazu, či iného dokladu totožnosti.

5.1.1.7 Poskytovateľ odovzdá Príjemcovi Zásielku, ktorej obal nejaví známky poškodenia, v prípade Dobierky odovzdá Zásielku až po zaplatení dobierkovej sumy. Až potom si môže Príjemca Zásielku otvoriť a skontrolovať (pričom nie je oprávnený vyžadovať prítomnosť a asistenciu kuriéra Poskytovateľa). Po otvorení zásielky nemožno Zásielku vrátiť kuriérovi Poskytovateľa späť, Príjemca je povinný obrátiť sa priamo na Odosielateľa zásielky. Zároveň Príjemca nie je oprávnený požadovať vrátenie vyplatenej dobierkovej sumy od kuriéra Poskytovateľa.”

5.1.1.8 V prípade vyhlásenia akéhokoľvek stavu v zmysle zákona č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu alebo akejkoľvek situácie v zmysle zákona č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva v dôsledku šírenia ochorenia, ktoré ohrozuje zdravie Príjemcu a/alebo zdravie kuriérov Poskytovateľa, sa akékoľvek potvrdenia doručenia zásielky nevykonávajú.

5.1.1.9 V dôsledku ďalších okolností vylučujúcich zodpovednosť Poskytovateľa (podľa § 374 zákona č. 513/1991 Obchodného zákonníka a iných právnych predpisov upravujúcich okolnosti vylučujúce zodpovednosť), ktoré Poskytovateľ nemôže ovplyvniť, Odosielateľ nemá nárok na vrátenie sumy za prepravu. Medzi takéto okolnosti patrí aj štrajk, živelné pohromy, uzavretie dopravných spojení v dôsledku nevhodných poveternostných podmienok, chybné alebo chýbajúce informácie od Odosielateľa alebo iné nerešpektovanie týchto Obchodných podmienok Poskytovateľa.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K DORUČOVANIU

5.3 Ak nemožno Zásielku vrátiť Odosielateľovi, Poskytovateľ ju uloží na čas úložnej lehoty. Úložná lehota začne plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa zistilo, že Zásielku nemožno vrátiť Odosielateľovi. Úložná lehota je 6 mesiacov. Na uloženie Zásielky a na otvorenie Zásielky sa primerane vzťahujú ustanovenia zákona o poštových službách.

5.4 Dopravca má zádržné právo na Zásielku na zabezpečenie svojich nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu s Odosielateľom alebo Príjemcom a to do zaplatenia, respektíve vysporiadania všetkých svojich nárokov a inej pohľadávky, ktorá je príslušenstvom Zásielky podľa sadzby. Ak sa počas zadržania Zásielky alebo úložnej lehoty obsah Zásielky znehodnotil alebo ak je to potrebné z dôvodu ochrany zdravia ľudí, Dopravca môže Zásielku zlikvidovať podľa čl. 7 „Likvidácia zásielky“ týchto Obchodných podmienok.

5.5 Ak je to možné, vydá Dopravca Odosielateľovi výťažok z predaja po odčítaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatenej časti ceny doručovateľských služieb (čistý výťažok). Cena za tieto služby sa riadi platným Cenníkom. Dopravca je teda oprávnený postupovať podľa § 151s až 151v Občianskeho zákonníka, prípadne započítať si vzájomné splatné pohľadávky (vrátane dobierok) v zmysle ust. § 358 a nasl. Obchodného zákonníka, § 558 Občianskeho zákonníka a § 323 Obchodného zákonníka.

5.6 V prípade krízovej situácie a/ alebo inej živelnej udalosti a/ alebo v prípade dopravných obmedzení môže Poskytovateľ prechodne obmedziť a/ alebo pozastaviť obvyklý spôsob doručovania Zásielok. V uvedených prípadoch bude informovať o uvedených skutočnostiach Odosielateľa a Príjemcu Zásielok prostredníctvom webovej stránky. V prípade vyššej moci Odosielateľ a/alebo Príjemca nemajú nárok na náhradu škody.

5.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť dodanie Zásielok do záhradkárskych oblastí, do chránených oblastí, do chatových oblastí a iných oblastí, kde sa vyžaduje povolenie v zmysle osobitných predpisov.

5.8 Adresát nemá právo na dodanie Zásielky/Balíka v stanovenú hodinu alebo v stanovený deň na rôzne odovzdávacie miesta a na doručenie Zásielky mimo odovzdávacieho miesta, ak sa s kuriérom Poskytovateľa nedohodli inak.

5.9 Poskytovateľ si vyhradzuje právo v prípade viackusových Zásielok spracovať ich ako jednokusové Zásielky, ak nastanú objektívne dôvody (napr. technické a prevádzkové príčiny, vyťaženosť zamestnancov Poskytovateľa a pod.). Ak bola na pôvodnej viackusovej Zásielke doplnková služba Dobierka, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vybrať plnú výšku dobierkovej sumy pri akomkoľvek Balíku pôvodnej Zásielky. Zvyšné Balíky sa doručia bez vybrania dobierkovej sumy, tzn. ako štandardné balíky. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné odmietnutie Balíka s doplnkovou službou Dobierka Príjemcom.

6. PRÁVA A POVINNOSTI

6.1 Poskytovateľ má **právo**:

6.1.1 na úhradu sadzby podľa tarify uvedenej v Cenníku, ak nie je dohodnutá iná suma v osobitnej zmluve,

6.1.2 požadovať od Príjemcu určenie presného miesta dodania Zásielok, ak vzhľadom na usporiadanie miesta pobytu, sídla alebo miesta podnikania Adresáta nie je zrejmé, kam sa majú dodávať,

6.1.3 požadovať od Príjemcu určenie osoby alebo osôb, ktoré sú splnomocnené/oprávnené preberať v mene Adresáta dodanie Zásielky (tzv. oprávnený prijímateľ),

6.1.4 požadovať od Príjemcu preukázanie totožnosti a zaznamenanie a spracovanie osobných údajov,

6.1.5 odmietnuť dodanie Zásielky, ak nie je možné dodanie Adresátovi a hrozí strata, odcudzenie alebo poškodenie zásielky.

6.2 **Odosielateľ je povinný**:

6.2.1 označiť a zabaliť Zásielku podľa týchto Obchodných podmienok

6.2.2 použiť na Zásielku len obal podľa týchto Obchodných podmienok,

6.2.3 uhradiť sadzby podľa aktuálnej tarify uvedenej v Cenníku alebo v osobitnej zmluve.

6.3 **Adresát je povinný** vykonať technické a organizačné opatrenia umožňujúce dodávať mu Zásielky, najmä je povinný:

6.3.1 označiť budovu, do ktorej sa majú dodávať Zásielky, údajmi potrebnými na vykonanie dodania,

6.3.2 zabezpečiť nerušený prístup kuriérovi Poskytovateľa v takom rozsahu, aby bol kedykoľvek zabezpečený voľný a bezpečný prístup pre dodanie Zásielok,

6.3.3 označiť vchod do bytu údajmi potrebnými na vykonanie dodania a

6.3.4 oznámiť Dopravcovi na jeho požiadanie meno a priezvisko oprávneného prijímateľa ako aj presné miesto dodania, ak vzhľadom na stavebné alebo organizačné usporiadanie miesta pobytu, sídla alebo miesta podnikania Adresáta nie je zrejmé, kam sa majú Zásielky dodávať.

7. LIKVIDÁCIA ZÁSIELKY

7.1 Dopravca je oprávnený po uplynutí úložnej lehoty uvedenej v čl. 5 Dodanie zásielky, v bode 5.3 týchto Obchodných podmienok **obstarať likvidáciu** Zásielky alebo jej časti, ak:

- obsah Zásielky je bezcenný, alebo je predmetom poštového tajomstva, Posudzovanie, či obsah Zásielok je cenný, bezcenný alebo nevhodný posudzuje Dopravca.,
- obsah Zásielky sa úplne alebo sčasti znehodnotil,
- nedôjde k predaju Zásielky, ktorú nie je možné doručiť a súčasne ju nie je možné vrátiť, alebo nemá byť podľa Servisnej zmluvy vrátená,
- oznámi Odosielateľovi uznanie nároku na náhradu škody na prepravovanej Zásielke.

7.2 Po uplynutí úložnej lehoty dohodnutej je Dopravca oprávnený **obstarať predaj** Zásielky alebo jej časti vhodným spôsobom, ak Odosielateľ od uplynutia lehoty dohodnutej v bode 5.3 týchto Obchodných podmienok neudelil Dopravcovi pokyny na ďalší postup, a to:

- Zásielku nie je možné doručiť ani ju nie je možné vrátiť alebo nemá byť podľa Servisnej zmluvy vrátená, alebo

- je dôvodná obava, že sa obsah Zásielky pred doručením znehodnotí.

7.3 Zásielku alebo jej časť je možné zlikvidovať aj pred uplynutím úložnej lehoty, ak je to nutné na zaistenie ochrany a zdravia osôb.

7.4 Odosielateľ je povinný nahradiť Dopravcovi akúkoľvek ujmu, ktorú Dopravca utrpí v súvislosti s likvidáciou Zásielky podľa tohto článku, najmä vrátenie nákladov spojených s likvidáciou Zásielky a nákladov súvisiacich s uspokojením nárokov tretích osôb vznesených voči Dopravcovi v súvislosti so Zásielkou.

7.5 Likvidácia Zásielky sa zrealizuje spôsobom, ktorý bude s prihliadnutím na všetky okolnosti považovať za najvhodnejší Poskytovateľ. Pri likvidácií zásielky budú prítomní dvaja zamestnanci Poskytovateľa alebo sa likvidácia uskutoční prostredníctvom externej likvidačnej spoločnosti. O likvidácii zásielky Poskytovateľ alebo externá likvidačná spoločnosť vyhotoví písomný záznam.

8. SADZBY a PLATBY

8.1 Sadzby za distribúciu Zásielky a iné služby poskytované Poskytovateľom sú uvedené v aktuálnom a platnom Cenníku Poskytovateľa, ktorý sa nachádza na webovom sídle. Nárok na odplatu za distribúciu Zásielky Poskytovateľa vzniká odovzdaním Zásielky Poskytovateľovi a jej výška je určená aktuálnym Cenníkom Poskytovateľa alebo osobitnou zmluvou.

8.2 Sadzby za distribúciu Zásielky sa hradia v hotovosti alebo platobnou kartou, spravidla Odosielateľom, pokiaľ s ním nie je dohodnuté, že prepravnú sadzbu hradí Príjemca. Úhrada bankovým prevodom (platba na faktúru) je možná iba na základe uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní služieb.

8.3 V Zmluve o poskytovaní služieb je dohodnutá úhrada za poskytnuté služby Poskytovateľa na základe vystavenej faktúry, a to buď vo forme papierovej alebo elektronickej. Poskytovateľ vystaví elektronickú faktúru a pošle ju na dohodnutú e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve o poskytovaní služieb alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“.

8.4 Odosielateľ je oprávnený reklamovať údaje (ako napr. hmotnosť Zásielky, príplatok za dodatočnú manipuláciu, atď.) uvedené na faktúre vystavenej Poskytovateľom za distribúciu zásielok najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Odosielateľovi prostredníctvom webových formulárov. Po uplynutí uvedenej lehoty Odosielateľ stráca nárok na reklamáciu.

8.5 Pri doplnkovej službe Dobierka je úhrada dobierkovej sumy (hodnoty Zásielky) Príjemcom Zásielky možná v hotovosti. Platbu za Zásielku na dobierku (dobierkovú sumu) Dopravca (i) poukáže na účet špecifikovaný Odosielateľom, alebo (ii) je oprávnený započítať s akoukoľvek pohľadávkou voči Odosielateľovi. V prípade, že Banka zablokuje transakciu uskutočnenú platobnou kartou, doba potrebná na prevedenie čiastky na účet Odosielateľa sa predlžuje o dobu blokovania finančných prostriedkov.

8.6 Pri úhrade dobierkovej sumy, alebo sadzby za distribúciu Zásielky v hotovosti, je Príjemca alebo Odosielateľ Zásielky povinný si skontrolovať výdavok v prítomnosti kuriéra Poskytovateľa alebo zamestnanca Poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za dodatočne zistené nezrovnalosti vo výdavku, prípadné reklamácie nebudú akceptované a budú zamietnuté.

9. REKLAMAČNÝ PORIADOK

9.1 Poskytovateľ vydáva tento Reklamačný poriadok podľa ustanovenia § 28 a nasl. zákona o poštových službách a subsidiárne podľa príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“). (ďalej len označenie „Reklamačný poriadok“)

9.2.Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku považuje písomné podanie, ktorým Príjemca alebo Odosielateľ uplatňuje zodpovednosť voči Dopravcovi za služby neposkytnuté v požadovanej kvalite pri distribúcii, spôsobenú nedodržaním povinností vyplývajúcich pre Dopravcu z Obchodných podmienok.

9.3. Za písomné podanie sa v tomto prípade považuje podanie v listinnej podobe, ako aj v elektronickej podanie urobené prostredníctvom webových formulárov alebo na e-mailovú adresu uvedenú na webe Poskytovateľa. Ak sa v tomto Reklamačnom poriadku bude nachádzať písomné podanie, alebo písomné potvrdenie má sa na mysli elektronické podanie / potvrdenie.

9.4. Reklamáciu podáva Odosielateľ alebo Príjemca Balíka Poskytovateľa prostredníctvom webového formulára uvedeného na webovej stránke Poskytovateľa. V prípade, že reklamácia bola uplatnená cez víkend alebo sviatok, reklamačné konanie začne prvý nasledujúci pracovný deň. Prijatie reklamácie / sťažnosti sa potvrdzuje pri elektronickom podaní notifikačným e-mailom.

Poskytovateľ rozoznáva tieto dôvody nahlásených reklamácií:

- poškodenie alebo zničenie Zásielky,
- čiastočná alebo úplná strata Zásielky,
- iné dôvody (napr. havária kamiónu).

Reklamáciu Balíka z vyššie uvedených dôvodov podáva Odosielateľ alebo Príjemca do 2 pracovných dní, nasledujúcich po plánovanom čase dodania Zásielky.

9.5. V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je Odosielateľ povinný preukázať hodnotu Balíka relevantným dokladom (napr. dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.).

9.6. Ak Príjemca alebo Odosielateľ nevie posúdiť z povahy podania, či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania. Samotné podanie posúdi Dopravca a rozhodne či ide o reklamáciu alebo sťažnosť.

9.7. Príjemca je povinný pri prevzatí Zásielky riadne Zásielku prezrieť. Pri zrejmých poškodeniach povrchu obalu Balíka, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu ohlásiť u Dopravcu alebo u Odosielateľa. Príjemca je povinný v prípade poškodenia, zničenia, čiastočnej straty Balíka uchovať pôvodné balenie Balíka, vrátane vnútorných výplní k nahliadnutiu Poskytovateľa a k zhotoveniu fotodokumentácie. Príjemca nie je oprávnený v priebehu reklamácie manipulovať s Balíkom, najmä nepoužívať predmetný tovar až do úplného ukončenia reklamácie. Používanie tovaru či prípadne nezachovanie pôvodného obalu môže byť dôvodom na zamietnutie reklamácie. Ak Príjemca nevie preukázať pôvodné balenie, stáva sa jeho nárok na náhradu škody neplatným.

9.8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za skryté vady Balíka.

9.9. Po nahlásení poškodenia, zničenia Balíka, prípadne chýbajúcej časti Balíka, bude Balík povereným pracovníkom Poskytovateľa vyzdvihnutý na základe objednávky z reklamačného oddelenia.

9.10. Písomná reklamácia musí obsahovať predovšetkým nasledovnú dokumentáciu: číslo Balíka + cieľové PSČ alebo číslo zákazníka, popis vady alebo poškodenia Balíka (t.j. textový popis problému), označenie obsahu Balíka (t.j. popis tovaru), výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody, fotodokumentáciu, kontaktné údaje oznamovateľa reklamácie (t.j. meno a priezvisko, e-mailová adresa). Ďalej je k písomnej reklamácií potrebné pripojiť: Doklad o obsahu Balíka (dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.) Doklad preukazujúci hodnotu Balíka relevantným spôsobom (obstarávacia faktúra, resp. príjmový pokladničný doklad; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, vyplatí Poskytovateľ náhradu škody najviac vo výške obstarávacej ceny tovaru bez DPH) V prípade poškodenia Balíka doklad preukazujúci výšku spôsobenej škody (faktúra za opravu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia).

9.11. Lehota na vybavenie reklamácie straty, poškodenia alebo čiastočnej straty Balíka je 30 kalendárnych dní od jej uplatnenia. Táto lehota sa predlžuje o čas, po ktorý nemal Poskytovateľ od oprávnenej osoby k dispozícii všetky nevyhnutné doklady na vybavenie reklamácie. Ak je nutné k vybaveniu reklamácie doložiť potrebné doklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne, či iného orgánu, úradu alebo inštitúcie, lehota na vybavenie reklamácie začína 3plynúť až po dodaní týchto dokladov Dopravcovi.

9.12. Poskytovateľ je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 kalendárnych dní, ak sa reklamácia uplatnená Odosielateľom a/alebo Príjemcom Balíka týka veľkého množstva zásielok alebo iných skutočností spojených s poskytnutou službou alebo s platobným stykom a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa vyššie uvedeného. O predĺžení lehoty je Poskytovateľ povinný počas plynutia lehoty upovedomiť Odosielateľa alebo Príjemcu zásielok v písomnej / elektronickej podobe a s uvedením dôvodov predĺženia lehoty. Za veľké množstvo Balíkov sa považuje minimálne 50 ks Balíkov. Za objektívne dôvody sa považuje predvianočné obdobie, odborné posúdenie znalcom, kapacitné dôvody, atď.

9.13. Ak oznamovateľ reklamácie, resp. oprávnená osoba oznamovateľa reklamácie neposkytne Poskytovateľovi na riešenie reklamácie všetky požadované, konkretizované dokumenty a podklady v lehote do 30 kalendárnych dní od výzvy na ich doplnenie, považuje sa konanie za odmietnutie súčinnosti pri šetrení a nárok na náhradu škody, z tohto dôvodu zaniká.

9.14. Nárok na náhradu škody rovnako zaniká v prípade, ak sa po odovzdaní reklamovaného Balíka zistí rozpor medzi v reklamácii deklarovanom obsahu Balíka a skutočne odovzdanom predmete (napr. rozdielny model alebo sériové číslo, fotky zachycujúce v reklamácii iný predmet ako reálne odovzdaný a pod.). V prípade zistenia rozporu a zániku práva na uznanie náhrady škody, Poskytovateľ vydá odovzdaný predmet naspäť Odosielateľovi.

9.15 Pri poškodení alebo strate Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku, najviac však vo výške deklarovanej hodnoty Balíka uvedenej na Preberacom liste alebo v zaslanom súbore dát. Skutočnou škodou je to, o čo sa zmenšil majetok Odosielateľa v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanom Balíku. Pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, uplatňuje nárok na náhradu škody voči Poskytovateľovi zásadne bez DPH.

9.16. Pri zásielkach s negarantovanou dobou doručenia si Odosielateľ alebo Príjemca náhradu škody podľa Reklamačného poriadku nemôže uplatniť. Odosielateľ ani Príjemca nárok na náhradu žiadnej ďalšej alebo následnej škody, ani ušlého zisku, sankcie za omeškanie, zmluvnej pokuty, penále ani žiadnych iných nárokov tretích osôb.

9.17. V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za škodu na tovare je Odosielateľ alebo Príjemca povinný preukázať hodnotu Balíka relevantným dokladom (obstarávacou faktúrou, resp. príjmovým pokladničným dokladom; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, nahradí jej Poskytovateľ zásadne len obstarávaciu cenu tovaru bez DPH).

9.18. Odosielateľ ani Príjemca Balíka nemá nárok na náhradu ušlého zisku ani inej, následnej alebo nepriamej škody. Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, si musí Odosielateľ uplatniť do 6 (slovom šiestich) mesiacov po oznámení potvrdenia o schválení reklamácie; inak toto právo zanikne.

9.19 Odosielateľ nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody na prepravovaných Balíkoch voči Dopravcovi so zaplatením ceny prepravných služieb, s čím obidve strany vyslovene súhlasia.

9.20 Odosielateľ nie je oprávnený postúpiť nárok na náhradu škody na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dopravcu.

9.21 V prípade straty, poškodenia alebo zničenia Balíka obsahujúcej dokumenty a tovar vylúčený z prepravy podľa Obchodných podmienok Poskytovateľa, Poskytovateľ uhradí Odosielateľovi náhradu škody len do výšky zaplatených prepravných nákladov.

9.22 Pri poškodení, strate, zničení alebo úbytku hmotnosti z Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku s prihliadnutím na ustanovenia Obchodných podmienok Poskytovateľa.

9.23 O opodstatnení a vyplatení náhrady škody rozhoduje oddelenie reklamácií Poskytovateľa. Náhrada škody za opodstatnenú reklamáciu sa poukáže bezodkladne, len čo sa zistí náhradová povinnosť a výška náhrady škody. Náhradu škody vypláca Poskytovateľ len v peniazoch, a to v mene platnej na území Slovenskej republiky bankovým prevodom na účet toho, ktorý si náhradovú povinnosť uplatňuje.

9.24 Náhradu škody je možné vyplatiť aj Príjemcovi Balíka na základe písomnej autorizácie od Odosielateľa.

9.25 V prípade poškodenia prepravovanej použitej alebo opotrebovanej veci sa jej skutočná hodnota odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania (časová hodnota). Pod pojmom časová hodnota sa rozumie hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania alebo iného znehodnotenia veci. Výška škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci podľa podmienok Poskytovateľa.

9.26 Prípadné spory zmluvných strán budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky.

9.27 Nároky vyplývajúce z prepravy zásielok sa premlčujú uplynutím jedného roka odo dňa vykonania prepravy.

9.28 Za škody na Balíku, resp. stratu Balíka, zodpovedá Poskytovateľ primerane v zmysle ust. § 622 Obchodného zákonníka a § 38 a § 39 zákona o poštových službách. Odvolanie voči výsledku reklamácie je možné podať do 14 dní od doručenia rozhodnutia písomnou formou, pričom sa odo dňa podania opätovne uplatňuje 30 dňová lehota na 5vybavenie.

9.29 Pokiaľ je príjemca alebo Odosielateľ spotrebiteľom, ktorý nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušila jeho práva, môže Poskytovateľovi adresovať do 10 kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia o reklamácií žiadosť o nápravu/ prešetrenie reklamácie. Poskytovateľ v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia tejto žiadosti o nápravu/ prešetrenie reklamácie rozhodne a to tak, že buď potvrdí svoje predchádzajúce rozhodnutie alebo zmení svoje rozhodnutie. Ak na ňu neodpovie v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania, Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (www.teleoff.gov.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternatívneho-rieseniaspotrebitelskych-sporov/146987s), pričom Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Informácie o poplatkoch za návrh nájde Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

9.30 Sťažnosť Odosielateľa a/alebo Príjemcu za poskytovanú kvalitu a/alebo správanie sa konkrétnych zamestnancov a/ alebo spolupracovníkov Poskytovateľa sa nepovažuje za reklamáciu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

9.31 Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa ako aj Odosielateľa a Príjemcu, prípadne iné osoby, na ktoré sa tento Reklamačný poriadok vzťahuje.

Tento Reklamačný poriadok sa uplatňuje iba vtedy, pokiaľ písomná dohoda alebo zmluva neustanoví inak.

9.32 Tento Reklamačný poriadok je uverejnený na verejne prístupnej internetovej stránke Poskytovateľa, a to www.fulfillment.sk. V prípade rozporu medzi písomným vyhotovením Obchodných podmienok a ich verziou uverejnenou na adrese sídla Poskytovateľa, má prednosť znenie zverejnené na verejne prístupnej stránke spoločnosti.

9.33 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre Odosielateľa a/alebo Príjemcu je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom publikovania na internetovej stránke www.fulfillment.sk, ak v jeho obsahu nie je uvedené inak.

9.34 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 07.03.2025.

10. DOHODA O ZMLUVNEJ POKUTE

10.1 V prípade, že Odosielateľ podal na prepravu Zásielku, ktorá obsahuje predmety vylúčené z prepravy podľa bodu 3.18 týchto Obchodných podmienok, sa Odosielateľ zaväzuje Dopravcovi zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške škody, ktorá vznikla Dopravcovi.

11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV („GDPR“)

11.1 Z pohľadu ochrany osobných údajov Poskytovateľ vystupuje v právnom postavení prevádzkovateľa, ktorý určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov.

Pre účely týchto Obchodných podmienok sa rozumie:

- **GDPR**: Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES,
- **osobnými údajmi** v zmysle § 11 zákona o poštových službách, najmä: meno, priezvisko, titul, adresu, dátum narodenia, rodné číslo, údaj o doklade totožnosti, bankové spojenie, telefónne číslo, emailovú adresu, vzťah zástupcu k adresátovi, údaj o priebehu distribúcie a nemožnosti dodania poštovej zásielky,
- **dotknutou osobou** v zmysle článku 4 ods. 1 GDPR: každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sú predmetom spracúvania, tzn. Príjemca zásielky alebo Odosielateľ zásielky, ak sú fyzickými osobami.

11.2 Poskytovateľ spracúva osobné údaje okrem iného na tieto účely a na základe uvedených právnych základov:

11.2.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje za účelom **dodávania Zásielok** Príjemcovi Zásielky v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. f) oprávneného záujmu GDPR vyplývajúceho z ustanovenia § 11 zákona o poštových službách.

11.2.2 Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom **vybavenia reklamácií a sťažností** v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR vyplývajúcich zo zákona o poštových službách.

11.2.3 Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom **vedenia účtovníctva** v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR nevyhnutné na splnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmu v znení neskorších predpisov a ďalšie.

11.2.4 Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom **právnej agendy** (pozn. vybavovanie súdnych a iných sporov) v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR nevyhnutné na splnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, zo zákona č. 307/2016 Z. z. o upomínacom konaní a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, zákona č. 301/2005 Z. z. trestný poriadok, zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov.

11.2.5 Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom **uplatňovania práv žiadosti dotknutej osoby** v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR nevyhnutné na splnenie zákonných povinností vyplývajúcich z Nariadenia a zo zákona č. 18/2018 Z. z.

11.3 Odosielateľ, ktorý má Poskytovateľom uzatvorenú Zmluvu o poskytovaní služieb je vo vzťahu k dotknutej osobe povinný dotknutú osobu informovať v rozsahu GDPR (tzn. v mene Odosielateľa i v mene Poskytovateľa), najmä avšak nielen o právach dotknutej osoby a o tom, že osobné údaje dotknutej osoby budú na účel uvedený v bode 11.2 týchto Obchodných podmienok poskytnuté Poskytovateľovi, ktorá ich bude spracúvať podľa bodu 11.2 týchto Obchodných podmienok.

11.4 Poskytovateľ, ktorá spracúva osobné údaje dotknutých osôb vo vlastnom mene, poverila spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých zabezpečuje poskytovanie služieb uvedených v týchto Obchodných podmienkach. Sprostredkovatelia Poskytovateľa spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb (Príjemcov zásielok) na základe zdokumentovaných pokynov Poskytovateľa a v súlade s GDPR.

11.5 Zodpovednú osobu Poskytovateľa v oblasti ochrany osobných údajov možno kontaktovať na webovom formulári

11.6 Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len dotknutej osobe tzn. osobe, ktorej sa osobné údaje týkajú a je ju možné jednoznačne identifikovať napr. preukáže sa číslom zásielky. Poskytovateľovi patrí v odôvodnených prípadoch úhrada nákladov za poskytnutie informácií a údajov.

11.7 Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, Poskytovateľ poskytne kategórií príjemcom a to subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva Poskytovateľovi zo zákona napr. súdu, prokuratúre alebo inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh podľa osobitného predpisu alebo na účely odhaľovania, vyšetrovania a stíhania trestných činov.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Tieto Obchodné podmienky sú záväzné pre Poskytovateľa ako aj pre Odosielateľa a Príjemcu Zásielky, prípadne iné osoby, na ktoré sa tieto Obchodné podmienky vzťahujú.

Zmluvné vzťahy v týchto Obchodných podmienkach neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (pre vylúčenie pochybností zmluvné strany prehlasujú, že si dohodli podľa § 262 Obchodného zákonníka pôsobnosť Obchodného zákonníka) a zákona o poštových službách a ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

12.2 Prípadné spory zo Zmluvy o poskytovaní služieb budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky.

12.3 Tieto Obchodné podmienky sa uplatňujú iba vtedy, pokiaľ písomná dohoda alebo zmluva neustanoví niečo iné.

12.4 Tieto Obchodné podmienky sú uverejnené na verejne prístupnej internetovej stránke spoločnosti Poskytovateľa. V prípade rozporu medzi písomným vyhotovením Obchodných podmienok a ich verziou uverejnenou na adrese uvedenej v prvej vete tohto bodu, má prednosť znenie zverejnené na verejne prístupnej stránke Poskytovateľa: www.fulfillment.sk .

12.5 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tieto Obchodné podmienky vydaním zmeny. Pre Odosielateľa a/alebo Príjemcu sú zmenené Obchodné podmienky záväzné dňom publikovania na internetovej stránke www.fulfillment.sk, ak v jeho obsahu nie je uvedené inak.

12.6 Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom **07.3.2025.**