



**dpd**



# Všeobecné obchodní podmínky

**Platné od 1.8.2020**



**dpdgroup**

# Všeobecné obchodní podmínky

## Vnitrostátní přeprava



### 1. Základní pojmy

**Zasílatel** je společnost Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., IČ 61329266, se sídlem Říčany u Prahy, Modletice 135, PSČ 25101, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 52346, dále jen „Zasílatel“ nebo „DPD“.

**Dopravce** (případně také Doručovatel) a **Pickup** jsou subjekty odlišné od Zasílatele, jimiž Zasílatel realizuje vyzvednutí, dopravu a doručení Zásilek.

**Příkazce** je subjekt, který uzavřel se Zasílatелеm Zasilatelskou smlouvu, případně jinou smlouvu související s přepravou Zásilek.

**Příjemce** je subjekt, který je na Zásilce označen jako „Příjemce“ či jiný subjekt oprávněný Zásilku převzít.

**Zásilka** je věc určená k přepravě, jejíž parametry jsou blíže definovány v dokumentu Hlavní a doplňkové služby, který je dostupný na webových stránkách.

**Zásilka na dobírku** je Zásilka, u které je Zasílatel povinen na základě instrukcí od Příkazce vybrat/zajistit vybraní příslušného finančního obnosu od Příjemce Zásilky, který je poté v souladu s těmito Podmínkami poukázán bezhotovostně na účet specifikovaný Příkazcem.

**Zasilatelská smlouva** je smlouva uzavřená mezi Zasílatелеm a Příkazcem písemnou, nebo jinou formou na základě ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), související s obstaráním přepravy věci.

**Rámcová zasilatelská smlouva** je písemné ujednání mezi Zasílatелеm a Příkazcem, kterým mohou být stanoveny podmínky pro uzavírání jednotlivých Zasilatelských smluv.

**Registrační formulář** je dokument, jímž Zasílatel a Příkazce potvrzují skutečnosti podstatné pro opakované uzavírání Zasilatelských smluv, jestliže není uzavřena Rámcová zasilatelská smlouva.

**Zasilatelské služby** jsou definovány v článku 2. těchto Podmínek.

**Místo doručení** je adresa Příjemce uvedená na přepravním štítku, případně jiná adresa, kterou si Příjemce nebo Příkazce v průběhu přepravy v souladu s těmito Podmínkami určil.

**Reklamační řád** je součástí těchto Podmínek a upravuje postup pro uplatnění a vyřízení reklamace při ztrátě nebo poškození Zásilky.

**Webové stránky** Zasílatele jsou stránky na adrese [www.dpd.com/cz/cs/](http://www.dpd.com/cz/cs/), popřípadě jiné webové stránky, o nichž Zasílatel Příkazce informuje.

### 2. Zasilatelské služby

2.1 Činnost Zasílatele zahrnuje (dále společně jen jako „Zasilatelské služby“):

- Veškeré úkony spojené s obstaráváním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí do Místa doručení,
- u Zásilek na dobírku – inkaso/zajištění inkasa dobírkové částky od Příjemce Zásilky a převod této částky bezhotovostně na účet označený Příkazcem,
- zpětné zaslání nedoručitelných Zásilek Příkazci či jakékoliv jiné osobě určené Příkazcem včetně Zásilek, jejichž přijetí bylo Příjemcem odmítnuto.

2.2 Součástí Zasilatelských služeb mohou být i další Zasilatелеm poskytované služby (dále jen „Doplňkové služby“).

2.3 Zasílatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.

### 3. Uzavření Zasilatelské smlouvy

3.1 Zasilatelská smlouva může být uzavřena:

Písemně potvrzením objednávky obstarání přepravy, ústně a/nebo konkludentně. Ústně nebo konkludentně uzavřená Zasilatelská smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy dojde ze strany Příkazce k předání Zásilky a jejímu převzetí Zasílatелеm. Dokladem prokazujícím převzetí Zásilky je záznam vzniklý naskenováním přepravního štítku.

3.2 DPD nepřihlíží k žádným návrhům, podmínkám a požadavkům uvedeným v objednávce, které nejsou v těchto Podmínkách uvedeny jako volitelné smluvní podmínky.

### 4. Zásilky vyloučené z přepravy

4.1 Není-li v souladu s ustanovením bodu 4.2 ujednáno se Zasílatелеm jinak, jsou z obstarání přepravy vyloučeny níže uvedené Zásilky a komodity:

- Zásilky, které nejsou označené řádně vyplněným štítkem, nebo k nim nebyla Příkazcem včas předána přepravní data v souladu s těmito Podmínkami či pokyny DPD,
- Zásilky, které obsahují zboží nedostatečně chráněné, zabalené nebo zajištěné způsobem odpovídajícím jeho tvaru, povaze, hmotnosti, nebo svými parametry překračují limity stanovené těmito Podmínkami pro danou přepravu / zásilku,
- Zásilky balené v lesklé nebo černé folii, zásilky bez pevného ochranného obalu, zásilky, které nemají kompaktní tvar kvádra, krychle nebo vícehranného tubusu, příp. obálky,
- samostatně zabalené Zásilky, které jsou následně svázané či jinak spojené dohromady, a jsou označené pouze jedním štítkem, hořlaviny, chemikálie, kyselinotvorné, žíravé a dráždivé látky, lékařský odpad, lékařská zařízení a nástroje, nebezpečné zboží podléhající některé z úmluv o přepravě nebezpečného zboží (ADR, IATA DGR apod.),
- střelné zbraně, napodobeniny střelných zbraní, ostatní zbraně, munice, výbušniny, ohňostroje a pyrotechnika,
- léky, drogy, omamné a psychotropní látky a jedy,
- nádoby pod tlakem, hasicí přístroje apod.,
- umělecká díla, šperky (včetně hodinek), cenné kovy (včetně zlatých a stříbrných předmětů), drahé kameny, pravé perly, starožitnosti, koberce, kožichy a další cennosti, v hodnotě větší než 520 EUR na Zásilku,
- sklo a jiné zboží (nebo jeho části) vyrobené ze skla, porcelánu či litiny, kameninové výrobky a jiné výrobky z obdobných materiálů,
- hotovost, mince, sběratelské mince a známky, platební karty, dokumenty, které lze směnit za hotovost nebo zboží (například směnky, šeky, poukázky s nominální hodnotou, dobropisy, dluhopisy, listinné akcie, bankovky a cenné papíry, za které lze získat hotovost, a sázanky),
- jakýkoli živý organismus či materiál (například zvířata, rostliny, stromy a semena), lidské či zvířecí orgány a ostatky,
- mražené či rychle se kazící potraviny, nebo jakékoli zboží vyžadující při přepravě řízený teplotní nebo vlhkostní režim,
- předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností,

# Všeobecné obchodní podmínky

## Vnitrostátní přeprava



- n. předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se Zásilkou, jako jsou například: led, alkohol, jakékoliv tekutiny v jakýchkoliv obalech, zejména ve skleněných nebo obdobných křehkých obalech, a předměty obdobné povahy, a dále např. tekuté barvy a lepidla v jakémkoliv obalu,
  - o. Zásilky podléhající zákazům dovozu nebo vývozu, nebo obchodním omezením či embargům OSN, EU (ev. členských států EU) a členských států NATO, Austrálie a Japonska, a jakékoli zboží, které je zákonem či jiným platným právním předpisem pro obchod či přepravu zakázáno,
  - p. Zásilky a zboží, jejichž přeprava vyžaduje speciální povolení či licenci,
  - q. Zásilky, jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejichž držení je protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost, veřejný pořádek a práva třetích osob (vč. práv duševního vlastnictví),
  - r. Zásilky, na kterých není uvedena adresa dodání, nebo je jako dodací adresa uveden P. O. BOX,
  - s. Zásilky obsahující zboží v hodnotě vyšší než 13.000 EUR,
  - t. televizory nebo monitory s úhlopříčkou větší než 42" nebo prohnuté televizory,
  - u. nové i použité akumulátory či jakékoliv jiné baterie obsahující žravé látky.
- 4.2 Přeprava jakékoliv Zásilky uvedené v bodu 4.1 výše není možná bez předchozího písemného schválení Zásilatelem – takto schválené Zásilky nejsou považovány za vyloučené z přepravy.
- 4.3 V závislosti na poskytované službě může Zásilatel rozšířit definici zásilky vyloučené z přepravy. Zásilatel 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.
- 4.4 V případě zásilek vyloučených z přepravy je Zásilatel oprávněn:
- a. odmítnout převzetí Zásilky k přepravě a požadovat po Příkazci náklady na obstarání marné přepravy,
  - b. Zásilku vrátit Příkazci, případně uskladnit k vyzvednutí Příkazcem nebo správními orgány, na náklady Příkazce,
  - c. Zásilku doručit bez vyzvednutí Příkazce a následně na Příkazci požadovat příslušný příplatek dle Ceníku příplateků, nebo úhradu svých zvýšených nákladů,
  - d. Zásilku na náklady Příkazce zlikvidovat, jestliže je takový postup v souladu s právními předpisy, nebo jej vyžaduje charakter zásilky a odvrácení hrozící škody či ohrožení,
  - e. požadovat po Příkazci náhradu škody vzniklé na jiných Zásilkách, majetku Zásilatele nebo jiných osob, v příčinné souvislosti s vyloučenou Zásilkou, případně nesprávných údajů poskytnutých Příkazcem.
- 4.5 Příkazce je povinen zajistit dodržování těchto Podmínek i v případě, že Zásilky k obstarání přepravy budou v jeho zastoupení předávat třetí osoby. V takovém případě Příkazce odpovídá stejně, jako by Zásilku k obstarání přepravy předával sám.
- 4.6 Za účelem zjištění, zda se jedná o Zásilku, která je vyloučena z přepravy, je Zásilatel oprávněn kdykoli Zásilku včetně jejího obsahu zkontrolovat.

### 5. Otevření, prodej a zničení Zásilky

#### Otevření Zásilky

Zásilatel je oprávněn (nikoliv povinen) otevřít Zásilku, jestliže:

- a. ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Zásilatelské smlouvy vrácena,
- b. je důvodné podezření, že obsahuje věc vyloučenou z přepravy, přičemž Zásilatel k jejímu podání neposkytl Příkazci písemný souhlas,
- c. byla poškozena, nebo je důvodná obava, že by před doručením zásilky mohlo k poškození dojít,
- d. je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásilatelí právním předpisem.

Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu otevření. Opětovné uzavření zásilky Zásilatel provede výhradně vlastní specifickou páskou se svým logem. Při otevření Zásilky postupuje Zásilatel tak, aby byla zajištěna ochrana obsahu Zásilky, skutečností chráněných právními předpisy a oprávněných zájmů Zásilatele i Příkazce. Za otevření Zásilky se nepovažuje pouhá vnější oprava jejího obalu.

#### Prodej Zásilky nebo její části

Zásilatel je oprávněn Zásilku prodat v souladu s § 2477 Občanského zákoníku, hrozí-li podstatná škoda na zásilce bezprostředně a není-li čas vyžádat si pokyny Příkazce nebo Příkazce je v prodlení s poskytnutím takových pokynů, a dále je Zásilatel oprávněn Zásilku nebo její část po uplynutí doby 3 měsíců od převzetí Zásilky prodat, jestliže:

- a. ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Zásilatelské smlouvy vrácena,
- b. je důvodná obava, že se obsah Zásilky do dodání znehodnotí.

Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části ceny (dále jen „čistý výtěžek“) vydá Zásilatel Příkazci. Nebyl-li čistý výtěžek vydán, Příkazce má právo požádat o jeho vydání ve lhůtě 1 roku od prodeje Zásilky nebo její části. Po marném uplynutí takové lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne Zásilatelí. O prodeji Zásilky nebo její části Zásilatel vyhotoví písemný protokol, který Zásilatel uchová. V případě prodeje pouze části Zásilky bude písemný protokol o prodeji takové části Zásilky připojen ke zbývajícím částem předmětné Zásilky.

#### Zničení Zásilky nebo její části

Zásilatel je oprávněn na náklady Příkazce zničit Zásilku, nebo její část:

- a. jestliže je takový postup v souladu s právními předpisy, nebo jej vyžaduje charakter zásilky a odvrácení hrozící škody či ohrožení,
- b. po uplynutí 3 měsíců od převzetí Zásilky k obstarání přepravy, jestliže se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil a Zásilku nelze doručit ani vrátit.

O zničení Zásilky nebo její části Zásilatel vyhotoví písemný protokol, který Zásilatel uchová. V případě zničení pouze části Zásilky bude písemný protokol o zničení takové části Zásilky připojen ke zbývajícím částem předmětné Zásilky.

Zásilatel je oprávněn v případě nutného zničení Zásilky požadovat po Příkazci uhrazení svých účelně vynaložených nákladů.

### 6. Označení Zásilek a data k Zásilkám

- 6.1 Příkazce (či jím určený subjekt) je povinen opatřit Zásilky předané Zásilatelí k obstarání přepravy na straně s největší plochou přepravním štítkem, generovaným z aplikace nebo softwaru spravovaného Zásilatelí, ev.

poskytnutým Zásilatelem v tištěné formě, nebo generovaným vlastním softwarem Příkazce, schváleným pro tyto účely Zásilatelem. Použití přepravního štítku v Zásilatelem akceptovaném formátu, který je vyplněný ručně, podléhá příplatku dle platného Ceníku příplatků

Jestliže Příkazce využívá pro tisk štítků vlastní software, je povinen podle pokynů Zásilatele aktualizovat směrovací databázi RoutenTAB, aby bylo zajištěno správné směrování zásilek dle PSČ. Současně je Příkazce povinen dodat Zásilateli elektronicky kompletní data k Zásilce, nejpozději do okamžiku, kdy je Zásilka předána k přepravě dle těchto Podmínek, nebo bezprostředně po takovém předání, a to prostřednictvím aplikací Zásilatele, nebo vlastní aplikace, jestliže její užívání bylo Zásilatelem schváleno. V opačném případě si Zásilatel vyhrazuje právo neposkytnout Zásilateléské služby v plném rozsahu nebo nedodržet dohodnutý termín doručení. Příkazce je povinen využívat pro tisk štítků pouze Zásilatelem přidělené číselné řady, přičemž je povinen zajistit, že nebude na 2 různé Zásilky použit štítek se shodným číslem.

Zásilatel nenese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé Příkazci nedodržením kteréhokoli ustanovení bodu 6.1 těchto Podmínek. Tím není dotčeno právo Zásilatele žádat také úhradu nákladů či škod vzniklých v souvislosti s porušením tohoto bodu.

6.2 Příkazce je povinen uvádět na přepravním štítku údaje nezbytné pro řádné plnění Zásilateléské smlouvy, zejména:

- Jméno a příjmení či název Příjemce.
- Telefonní číslo s předvolbou pro ČR (+420) a e-mailovou adresu Příjemce.
- Místo doručení, včetně PSČ a státu.
- Jméno fyzické osoby oprávněné Zásilku na straně Příjemce převzít.
- Skutečnou hmotnost Zásilky v kg.
- Výši dobírky, pokud je vyžadován tento způsob platby a jedná se o přepravní štítek určený pro Zásilky na dobírku dle ustanovení těchto Podmínek.

Údaje uvedené na přepravním štítku musí být úplné, čitelné, srozumitelné a správné.

6.3 Příkazce je povinen zajistit, že Zásilka je označena pouze jedním přepravním štítkem. Zároveň je povinen odstranit ze Zásilky všechna zavádějící sdělení či označení, která nemají souvislost s právě zahájenou přepravou podle Zásilateléské smlouvy uzavřené se Zásilatelem. Zásilku, která nesplňuje povinnosti stanovené tímto bodem, je Zásilatel oprávněn nedoručovat a vrátit zpět Příkazci.

Příkazce zároveň odpovídá za případné škody způsobené Zásilatelem tím, že mu předá k obstarání přepravy Zásilku, která nesplňuje požadavky stanovené tímto bodem.

6.4 V případě využití produktu **Zabezpečené předání** je Příkazce povinen dodat Zásilateli k Zásilce 4místný kód, jakožto součást datové věty, po jehož zadání Příjemcem do skenovacího zařízení bude Zásilka předána Příjemci.

6.5 Příkazce je v případě, že podal k přepravě Zásilku, která vyžaduje zvýšenou pozornost Zásilatele při ruční manipulaci, povinen označit Zásilku originálními doplňkovými štítky „Křehké“ nebo „Neklopit“ poskytnutými Zásilatelem. Podrobné instrukce jsou k nalezení na webových stránkách Zásilatele, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“. V dopravních prostředcích a na manipulačních technologiích jsou však Zásilky

Zásilatelem přepravovány v nejstabilnější poloze, bez ohledu na doplňkové štítky.

### 7. Převezetí zásilky k obstarání přepravy

7.1 Není-li mezi Zásilatelem a Příkazcem dohodnuto jinak, např. zajištění vyzvednutí Zásilky na místě určeném Příkazcem (svoz), odevzdá Příkazce Zásilku určenou k obstarání přepravy Zásilateli na příslušném depu Zásilatele, a pokud to daná služba umožňuje, tak i na výdejním místě Pickup.

7.2 Vyzvednutí zásilky je realizováno dle podmínek sjednaných v:

- Objednávce,
- Rámcové zasilateléské smlouvě, nebo
- Registračním formuláři.

7.3 Příkazce je povinen poskytnout Zásilateli správné, úplné a srozumitelné údaje o hmotnosti a rozměrech Zásilky a dále o obsahu Zásilky a její povaze.

7.4 Příkazce je povinen Zásilku řádně zabalit tak, aby obal umožňoval bezpečnou manipulaci se Zásilkou jedné osobě a přepravu na válečkové dráze, a zabezpečit ji pro účely systémové silniční přepravy tak, aby bylo možné s ní nakládat běžným způsobem bez rizika poškození, zejména je povinen vybavit Zásilku obalem, který odolá běžnému působení okolních vlivů při systémové silniční přepravě, a to jak vně obalu, tak uvnitř obalu, kde je uložena Zásilka. Příkazce je povinen dodržet pokyny Zásilatele týkající se zabalení Zásilky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“.

7.5 Příkazce, který posílá pneumatiky v rámci České republiky je povinen je řádně zabalit maximálně po dvou kusech do velikosti 18" včetně a váhy max. 31,5 kg, nad tuto velikost/váhu je Příkazce povinen zabalit pneumatiky po jednom kuse. Příkazce, který posílá pneumatiky včetně ráfku, je povinen je řádně zabalit vždy po jednom kuse bez ohledu na velikost pneumatiky.

Pneumatiky nelze doručovat na výdejní místo Pickup.

Příkazce je povinen dodržet pokyny DPD týkající se zabalení Zásilky obsahující pneumatiky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“.

7.6 Je-li mezi Zásilatelem a Příkazcem uzavřena dohoda o vyzvednutí Zásilky ve smyslu odstavce 7.1 výše a v okamžiku vyzvednutí Zásilky Dopravcem (v den svozu) Příkazce Dopravci Zásilku nepředá, případně takový svoz nezruší prostřednictvím adresy [stornosvozu@dpd.cz](mailto:stornosvozu@dpd.cz), pak je Zásilatel oprávněn za uskutečnění takového marného pokusu o vyzvednutí Zásilky (marný svoz) požadovat po Příkazci úhradu příplatku ve výši dle Ceníku příplatků s tím, že tímto není omezen případný nárok Zásilatele na náhradu škody.

### 8. Doručení zásilky

8.1 Zásilatel obstará doručení Zásilky na adresu Místa doručení, a to k prvním uzamykatelným dveřím Místa doručení, jestliže nebyla sjednána doplňková služba Doručení do oddělení. Případná změna Místa doručení po převezetí Zásilky Zásilatelem je možná za podmínek stanovených v tomto článku.

8.2 Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelem jsou pouze informativní. Zásilatel neodpovídá za případné škody vzniklé Příkazci z důvodu nedodržení orientačních časů.

Do uváděných přepravních časů Zásilatele se nepočítá:

# Všeobecné obchodní podmínky

## Vnitrostátní přeprava



- a. Den převzetí Zásilky Zásilatelem,
  - b. prodlení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajících z provozu, jakož ani okolnostmi, které nemohl Zásilatel odvrátit nebo předvídat,
  - c. doba potřebná pro celní kontroly, kontroly příslušných státních orgánů, opravu chybných celních dokumentů apod.
- 8.3 Zásilka je doručena předáním Příjemci či třetí osobě, která vystupuje jako osoba jednájící za Příjemce v Místě doručení. V případě důvodných pochybností je Dopravce oprávněn vyžádat od takové osoby prokázání její totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce. Zásilatel nenese žádnou odpovědnost za prodlení a škodu vzniklou odmítnutím splnění požadavku prokázání totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce ze strany takové osoby. Pokud u Dopravce nevzniknou důvodné pochybnosti o oprávnění takové osoby jednat za Příjemce, je oprávněn takové osobě v Místě doručení Zásilku předat. V případech, kde to nastavení služby umožňuje, může být identifikace přebírající osoby provedena prostřednictvím ověření bezpečnostního kódu (PIN), který Zásilatel oprávněně osobě předem sdělil.
- 8.4 Zásilka bude předána Příjemci při splnění následujících podmínek:
- a. osoba vystupující za Příjemce potvrdí převzetí Zásilky svým podpisem do přenosného elektronického skenovacího zařízení, případně svým podpisem na dokument k tomuto účelu určený. Zásilatel nemusí podpis vyžadovat, jestliže je Zásilka předána s ověřením totožnosti prostřednictvím bezpečnostního kódu (PIN).
  - b. v případě doručení Zásilky na dobírku bude Zásilka předána až po uhrazení příslušné dobírkové částky vztahující se k dané Zásilce, případně souboru Zásilek a po splnění podmínky dle předchozího bodu. Úhrada dobírkové částky může proběhnout v hotovosti nebo prostřednictvím platební karty akceptované Zásilatelem. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou je Zásilatel oprávněn účtovat Příkazci příplatek dle platného ceníku Zásilatelství služeb, a to i v případě, že si Příkazce tuto službu výslovně neobjednal. Úhrada dobírkové částky v hotovosti je možná jen do výše 50.000 Kč. V případě, že dobírková částka je vyšší než 50.000 Kč, musí být dobírková částka uhrazena platební kartou.
  - c. v případě služby, která má charakter výměnné zásilky, je podmínkou předání Zásilky Příjemci vzájemné předání jiné Zásilky určené k výměně ze strany Příjemce do rukou Dopravce.
  - d. při osobním odběru Zásilky Příjemcem, případně Příkazcem, ve výdejním místě Pickup je Zásilatel oprávněn vyžádat prokázání totožnosti osoby, která zásilku přebírá, k ujištění že se jedná o osobu oprávněnou k převzetí zásilky. V případech, kde to nastavení služby umožňuje, může být identifikace přebírající osoby provedena prostřednictvím ověření bezpečnostního kódu (PIN), který Zásilatel oprávněně osobě předem sdělil.
- 8.5 Není-li Zásilka na první pokus doručena, včetně případů odmítnutí prokázání oprávnění ze strany osoby vystupující za Příjemce, zanechá Zásilatel v Místě doručení (pokud je to možné) písemnou zprávu o úmyslu Zásilku doručit a obstará uskutečnění druhého pokusu o doručení následující pracovní den. O této skutečnosti je Příjemce informován rovněž prostřednictvím e-mailu. Pokud je i druhý pokus neúspěšný, má Příjemce možnost se do 7 kalendářních dnů ode dne druhého pokusu o doručení na podkladě zanechaného písemného oznámení či e-mailového oznámení dohodnout prostřednictvím webové aplikace Zásilatele nebo telefonicky se Zásilatelem o zajištění konečného předání Zásilky, přičemž dohodnutý termín takového doručení může spadat i do doby po uplynutí uvedené 7-denní lhůty (v případě Zásilky na dobírku, u níž došlo k prodloužení doby uložení na žádost Příjemce, má Příkazce právo na vrácení Zásilky po uplynutí původní doby (bez ohledu na takové prodloužení) a v takovém případě bude Zásilka vrácena Příkazci a Příjemce bude informován o takovém postupu). Pokud bude i třetí pokus o doručení Zásilky neúspěšný, Zásilka bude následující pracovní den vrácena Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Zásilatelství služeb.
- 8.6 Zásilatel si vyhrazuje právo, bez ohledu na ustanovení bodu 8.5, po předchozím odsouhlasení Příkazcem nebo Příjemcem zásilky, nebo v případě mimořádné situace i bez tohoto odsouhlasení, alternativně doručit Zásilku do původnímu Místu doručení blízkého výdejního místa Pickup, kde má Příjemce možnost si Zásilku vyzvednout do 7 pracovních dní od takového doručení. O takovém alternativním doručení Zásilky je Zásilatel povinen Příjemce zásilkou informovat.
- 8.7 Bez ohledu na ustanovení odstavce 8.5, Příjemce Zásilky má právo změnit instrukce pro doručení Zásilky i před prvním pokusem o doručení, a to výhradně prostřednictvím webové aplikace Zásilatele. Změnu instrukcí pro doručení Zásilky prostřednictvím zákaznické linky Zásilatele (pouze neplacené služby) je možné provést v rámci její provozní doby.
- 8.8 Pokud Příjemce změní instrukci pro doručení týkající se data doručení Zásilky, je pro výpočet 7denní lhůty pro uložení Zásilky rozhodující den, ve kterém byl učiněn druhý pokus o doručení.
- 8.9 Nezaplatí-li Příjemce doběřečné při prvním pokusu o doručení, obstará Zásilatel uskutečnění druhého pokusu o doručení následující pracovní den. Nezaplatí-li Příjemce doběřečné ani při druhém pokusu o doručení, Zásilka bude vrácena zpět Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Zásilatelství služeb.
- 8.10 Pokud Příjemce Zásilky odmítne Zásilku převzít, nejsou prováděny další pokusy o doručení a Zásilka je vrácena zpět Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Zásilatelství služeb.
- 8.11 V případě, že Zásilku nelze doručit, nebo pokud Příjemce odmítne Zásilku převzít, je Příkazce povinen Zásilatel uhradit veškeré poplatky související s vrácením Zásilky Příkazci, a to včetně poplatku za Dobírku (dle platného aktuálního ceníku), společně s poplatky účtovanými Zásilatelem Příkazci za doručení Zásilky Příjemci.
- 8.12 Dopravce není povinen účastnit se kontroly obsahu doručené Zásilky.

### 9. Cena zasílatelských služeb a její splatnost

- 9.1 Příkazce se zavazuje zaplatit Zásilatelovi za poskytnutí Zásilatelství a Doplňkových služeb odměnu. Výše odměny za Zásilatelství a Doplňkové služby (cena), je stanovena aktuálními ceníky, není-li sjednána jiná výše odměny, přičemž pro určení aktuální výše cen při změnách v cenících je rozhodný den, kdy byla uzavřena konkrétní Zásilatelství smlouva.

# Všeobecné obchodní podmínky

## Vnitrostátní přeprava



9.2 K ceně za obstarání přepravy bude Zasiřatel dále Příkazci účtovat zejména následující položky, pokud mu na ně na základě těchto Podmínek vznikne nárok:

- a. dobřeřečné,
- b. poplatek za rozšířené krytí,
- c. další příplatky za Doplnkové služby,
- d. náklady na obstarání marné přepravy (včetně marného svozu),
- e. cenu nadstandardních či příplatkových Zasiřatelských úkonů, které bylo nezbytné provést z důvodu spočívajících na straně Příkazce, např.:
  - obstarání přepravy nadrozměrné nebo nadváhové Zásilky (v závislosti na parametrech jednotlivých služeb),
  - obstarání přepravy pneumatik, jejichž balení nesplňuje ustanovení těchto Podmínek,
  - v případě porušení povinnosti Příkazce dodat kompletní data k Zásilce,
  - obstarání přepravy Zásilky, která byla předána Zasiřateli k přepravě v rozporu s těmito podmínkami,
  - Příkazce podá k přepravě jakoukoli Zásilku vyloučenou z přepravy, není-li ujednáno jinak,
  - zpracování Zásilky opatřené ručně vyplněným přepravním štítkem,
  - jiných úkonů Zasiřatele, definovaných v platném Ceníku příplatků, zveřejněném na webových stránkách.

Ceník příplatků zveřejňuje Zasiřatel na svých webových stránkách, jeho změny oznamuje Zasiřatel zveřejněním na svých webových stránkách nejméně 10 dní před platností.

9.3 Pokud není v rámci Zasiřatelské smlouvy smlouveno jinak, účtuje Zasiřatel Příkazci ke každé Zásilce palivový příplatek a mýtné, jejichž aktuální výše a způsob výpočtu je uvedena na webových stránkách Zasiřatele.

9.4 Nárok Zasiřatele na uhrazení ceny za Zasiřatelské služby vzniká předáním Zásilky Zasiřateli.

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

9.6 Zasiřatel je oprávněn upravit údaj o hmotnosti Zásilky uvedený Příkazcem na přepravním štítku v případě, že automatická váha Zasiřatele zaznamená rozdíl mezi údajem uvedeným na přepravním štítku a skutečnou hmotností Zásilky. V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady ceny rozhodující údaj zjištěný Zasiřatelem. V případě, že Příkazce uhradil obstarání přepravy v hotovosti při předání Zásilky Zasiřateli a uvedl v objednávce přepravy, respektive na přepravním štítku, nižší hmotnost Zásilky, než jakou zjistí Zasiřatel při převážení na automatické váze, je Zasiřatel oprávněn vyfakturovat Příkazci rozdíl v ceně za obstarání přepravy podle základního ceníku Zasiřatele pro příslušný produkt.

9.7 Zasiřatel je oprávněn upravit údaj o hmotnosti Zásilky uvedený Příkazcem na přepravním štítku v případě, že při měření rozměrů Zásilky dojde přepočtem volumetrické hmotnosti k výsledné volumetrické hmotnosti, která

překračuje skutečnou hmotnost Zásilky. Koefficienty pro přepočet volumetrické hmotnosti jsou stanoveny následovně: délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 4000 (cm<sup>3</sup>/kg). V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady ceny za obstarání přepravy rozhodující údaj zjištěný Zasiřatelem. V případě, že skutečná hmotnost Zásilky zjištěná na depu Zasiřatele je vyšší než 50 kg, je Zasiřatel oprávněn vrátit Zásilku Příkazci a Příkazce je v takovém případě povinen uhradit Zasiřateli náklady spojené s vrácením takové Zásilky.

9.8 V případě, že Zásilky doručované prostřednictvím garantovaných služeb nejsou doručeny v příslušné časové lhůtě, Zasiřatel Příkazci dobřopisuje rozdíl mezi cenou příslušné služby zvolenou Příkazcem a cenou za základní služby dle platného ceníku přiděleného Příkazci. Tato garance neplatí v případě, že k nedodržením doručovacího času došlo chybou Příkazce, nepřevzetím Zásilky Příjemcem, nebo v důsledku dalších okolností vylučujících odpovědnost Zasiřatele.

9.9 Cena za služby Zasiřatele je splatná Příkazcem v hotovosti nebo platební kartou při předání Zásilky Zasiřateli.

Příkazce souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zasílána na e-mailovou adresu, kterou Příkazce Zasiřateli předem písemně sdělí. V případě, že Příkazce nedá souhlas s možností elektronické fakturace, je Zasiřatel oprávněn účtovat příplatek za vystavení faktury v listinné podobě ve výši dle Ceníku příplatků. Příkazce se zavazuje zaplatit Zasiřateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou ceny. V případě, že se Příkazce dostane do prodlení s úhradou ceny za jakékoliv služby Zasiřatele, je Zasiřatel oprávněn požadovat od Příkazce úhradu služeb v hotovosti při svozu Zásilky, i pokud bylo do té doby sjednáno jinak, Příkazce je povinen předat Zasiřateli zpět všechny přidělené přepravní štítky a Zasiřatel je oprávněn zablokovat číselnou řadu přidělenou Příkazci pro tisk přepravních štítků.

Pokud je Příkazce povinen platit za Zasiřatelské služby dle tohoto ustanovení v hotovosti, není možné provádět pravidelné svozy, a Příkazce musí předat Zasiřateli objednávku na svoz zásilek dle příslušných ustanovení těchto Podmínek.

Zasiřatel má k zajištění svých nároků vůči Příkazci zástavní právo k Zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku a v případě nezaplacení ceny za Zasiřatelské služby má Zasiřatel právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy. Zasiřatel je oprávněn v souladu s ustanovením § 1982 a násl. Občanského zákoníku jednostranně započíst na své splatné pohledávky za Příkazcem, s jejichž placením se Příkazce dostal do prodlení, veškeré dobřirkové částky vybrané při doručení dobřirkových Zásilek od Příjemců. Zasiřatel je také oprávněn jednostranně započíst veškeré své závazky s pohledávkami Příkazce, se kterými je tento v prodlení. O provedení zápočtu je Zasiřatel povinen Příkazce písemně vyrozumět. Pro tyto účely se za písemné vyrozumění považuje i vyrozumění zasláné elektronickou poštou. Příkazce není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své nároky vůči nárokům Zasiřatele.

9.10 V případě, že má Příkazce pochybnosti o správnosti vystavené faktury, je Příkazce oprávněn písemně upozornit na tuto skutečnost Zasiřatele s označením konkrétních nesprávností, a to ve lhůtě do 30 dnů od

doručení faktury, a pokud tak Příkazce neučiní, má se za to, že vyúčtování provedené fakturou je bezvadné a Zásilatelé vznikl nárok na zaplacení ceny za služby, vyúčtované dotčenou fakturou. Bylo-li vyúčtování dotčenou fakturou nesprávné, Zásilatel ve lhůtě 30 dnů po doručení upozornění Příkazce o nesprávném vyúčtování vyúčtuje cenu za Zásilatelé služby správně. Bylo-li vyúčtování dotčenou fakturou správné, může Zásilatel tuto skutečnost Příkazci sdělit ve stejné lhůtě.

- 9.11 Zásilatel provozuje průběžné poskytování služeb, které se považuje za uskutečněné uplynutím období, ke kterým se vyúčtování vztahuje s odkazem na článek 64 Směrnice rady 2006/112/ES a uzavřeného smluvního vztahu mezi Zásilatelem a Příkazcem. DUZP nastává v návaznosti na fakturační cykly Zásilatele daného zúčtovacího období.

### 10. Odpovědnost Zásilatele a Příkazce za ztrátu a škodu na Zásilce

- 10.1 Zásilatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na přepravované Zásilce maximálně však do výše 50.000 Kč, jestliže si Příkazce u Zásilatele nesjednal rozšířené krytí. V takovém případě Zásilatel odpovídá až do hodnoty sjednané mezi Příkazcem a Zásilatelem, přičemž takové rozšířené krytí je Zásilatelem zpoplatněno dle aktuálních ceníků.

- 10.2 Postup při uplatnění nároku na náhradu škody je upraven Reklamačním řádem, který je součástí těchto Podmínek.

### 11. Ochrana osobních údajů

- 11.1 V rámci poskytování Zásilatelé služeb v souladu s těmito Podmínkami vystupuje Zásilatel jako správce osobních údajů ve smyslu čl. 4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) Příkazců a Příjemců Zásilek, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků plynoucích Zásilatelé ze Zásilatelé smluv.

- 11.2 Osobními údaji jsou jakékoliv údaje o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, konkrétně osobní údaje nezbytné pro plnění Zásilatelé služeb, kterými jsou zejména: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mail Příkazce či Příjemce.

- 11.3 Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro plnění Zásilatelé služeb je dobrovolné, nicméně ze strany Zásilatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Zásilatele z tohoto smluvního vztahu.

- 11.4 Osobní údaje budou zpracovány Zásilatelem a/nebo jakoukoliv třetí stranou podílející se na poskytování Zásilatelé služeb, a to v nezbytném rozsahu a pouze pro účely související s plněním Zásilatelé služeb, zejména k:

- Řádnému provedení přepravních služeb, sledování zásilek, oznámení o doručení Příjemci a úpravě podmínek pro doručení Zásilky
- Provedení celních formalit a kontrol embarga
- Poskytnutí potvrzení o doručení
- Správě žádosti Příkazce o informace o stavu doručení Zásilky

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

- 11.6 Zásilatel je oprávněn předávat mimo území EHP pouze ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro poskytování Zásilatelé služeb.

- 11.7 Osobní údaje jsou uchovávány ve formě umožňující identifikaci osob pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení Zásilatelé služeb a dále po dobu vyžadovanou právními předpisy k uplatnění nebo obhajování právních nároků. Po uplynutí této doby budou všechny osobní údaje Zásilatelem zničeny.

- 11.8 Subjekt údajů má právo na přístup, opravu, omezení zpracování, přenositelnost údajů, pokud je to technicky proveditelné, právo vznést námitku a výmaz svých osobních údajů zpracovávaných Zásilatelem.

- 11.9 Nevyhoví-li Zásilatel žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na příslušný dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů).

### 11.10 Bezpečnost a důvěrnost osobních údajů

Zásilatel se zavazuje přijmout veškerá opatření nezbytná k zachování integrity, dostupnosti a důvěrnosti osobních údajů.

Zásilatel se zejména zavazuje zavést technické a organizační opatření potřebná k zajištění odpovídající úrovně bezpečnosti a důvěrnosti.

Zásilatel se zavazuje zejména:

- Učinit kroky nezbytné k ochraně osobních údajů před náhodným nebo nezákonným zničením nebo náhodnou ztrátou, změnou nebo neoprávněným přístupem
- Zpřístupnit osobní údaje pouze těm osobám, které jsou k takovému zpracování oprávněny a pouze v takovém rozsahu, který je nezbytný pro poskytování služeb.

- 11.11 Podrobné podmínky a zásady pro zpracování osobních údajů Zásilatelem, jakož i detaily uplatnění práv subjektů údajů, jsou k dispozici na webových stránkách, sekce Ochrana osobních údajů.

- 11.12 Příkazce akceptací těchto Podmínek poskytuje Zásilatelé souhlas se zpracováním svých elektronických kontaktů, které Zásilatelé poskytl, ke zpracování za účelem zaslání obchodních sdělení elektronickými prostředky ze strany Zásilatele ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Takto poskytnutý souhlas lze kdykoli odvolat.

### 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Právní vztahy mezi Zásilatelem a Příkazcem neupravené Rámcovou zásilatelé smlouvou nebo těmito Podmínkami se řídí právním řádem České republiky, tj. především příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

- 12.2 E-maily zasílané Příkazcem Zásilatelé budou odesílány na adresu [info@dpd.cz](mailto:info@dpd.cz).

- 12.3 Jakékoli změny smluvního vztahu mezi Příkazcem a Zásilatelem, které by odporovaly ustanovením těchto Podmínek, musí být provedeny formou písemné Rámcové Zásilatelé smlouvy, která bude za Zásilatele podepsána k tomuto úkonu oprávněným zástupcem.

- 12.4 Příkazce není oprávněn poskytovat za úplatu služby Zásilatele pod jinou obchodní značkou.

- 12.5 Zásilatel je oprávněn provést změnu Podmínek nebo uvedených ceníků, v takovém případě je povinen seznámit s ní Příkazce prostřednictvím zveřejnění na webových stránkách, či zasláním na e-mailovou adresu Příkazce, která je Zásilatelé známá, a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny. Příkazce je povinen dostatečně často sledovat uvedené webové stránky a seznamovat se s uvedenými změnami.

# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava



### 1. Obecná ustanovení

#### 1.1 Rozsah působnosti

Tyto Podmínky upravují smluvní vztahy mezi Příkazcem a Zásilatelem a vztahují se na Sužby označované jako CLASSIC EUROPE a CLASSIC SHOP, které zahrnují přeshraniční přepravu zásilek z území jedné z Vybraných zemí na území jedné nebo více zemí doručení uvedených v příloze č. 1 těchto Podmínek.

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podmínky. Souhlas s použitím Podmínek může být vytištěn na Přepavním štítku, nicméně Zasílatel je vázán pouze aktuální elektronickou verzí těchto Podmínek, která je dostupná na webových stránkách Zásilatele.

#### 1.2 Jazykové verze

Tyto Podmínky byly sepsány v anglickém jazyce a v oficiálním jazyku země, ze kterých Příkazce odesílá Zásilku. V případě neshody má přednost verze v místním jazyce.

### 2. Definice a výklad

#### 2.1 Základní pojmy

**CLASSIC EUROPE** je služba spočívající v obstarání přepravy zásilky na určenou doručovací adresu, která se ve vybraných zemích uvedených v závorce může nazývat také tak, jak je uvedeno dále: **DPD CLASSIC a DPD Private (CZ)**, CLASSIC (ES), DPD CLASSIC (BE, HR, EE, DE, LT, LV, LU, NL, PL, SK, CH, UK), DPD Classic Europe (HU, FR), DPD Classic International (RO), DPD Classic – Europe by Road (IE), Chrono Classic (FR, PT).

Pro účely těchto Podmínek se dále mohou namísto výrazu „CLASSIC EUROPE“ používat také výrazy „DPD CLASSIC“ a „DPD Private“, a to buď společně, nebo samostatně.

**CLASSIC SHOP** je služba spočívající v obstarání přepravy zásilky do výdejního místa Pickup, která se ve vybraných zemích uvedených v závorce může nazývat také tak, jak je uvedeno dále: **PickUp (CZ)** Chrono Relais Europe (FR), 2SHOP (ES, LU, BE, NL), Pickup Pakipood (EE), DPD relais (FR), DPD Shop (CH), Parcelshop Delivery (DE), Pickup Paku Bode (LV), Ship 2 Shop (UK) nebo Pickup siuntų taūkas (LT).

Pro účely těchto Podmínek se dále může namísto výrazu CLASSIC SHOP používat také výraz Pickup.

**Bezpečné místo** (Safe place) pro služby CLASSIC EUROPE znamená bezpečné místo na Doručovací adrese, jak jej specifikují Podmínky doručení Doručovatele v zemi doručení, dostupné na [www.dpd.com](http://www.dpd.com).

**Člen sítě DPD** je společnost patřící do sítě DPD a její příslušní zaměstnanci, zástupci a/nebo nezávislí smluvní dodavatelé.

**Doručovací adresa** je místo doručení určené Příkazcem nebo Příjemcem.

**Doručovatel** je člen sítě DPD odpovědný za doručení v konkrétní zemi doručení.

**EHP** je Evropský hospodářský prostor a jeho členské státy.

**ESCD** je zařízení pro zachycení elektronického podpisu.

**EU** je Evropská unie a její členské státy.

**Kód komodity** je specifický kód produktu používaný ke klasifikaci zboží obsaženého v Zásilce za účelem stanovení dovozního nebo vývozního cla.

**Nařízení o ochraně osobních údajů** znamená Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto osob.

**Naskenovaný záznam** je laserový elektronický záznam kroků v procesu přepravy Zásilky učiněný Zásilatelem.

**Osobní údaj** je jakýkoliv údaj o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je osoba, kterou lze přímo nebo nepřímo identifikovat, zejména pomocí jména, příjmení, adresy, telefonního čísla a e-mailu

**Výdejní místo Pickup** je výdejní místo, kam lze doručit Zásilku:

- pro služby CLASSIC EUROPE:
  - výdejní místo zvolené Doručovatelem ze seznamu výdejních míst v zemi doručení, kam bude Zásilka doručena po prvním neúspěšném pokusu o doručení,
  - výdejní místo zvolené Příjemcem v průběhu přepravy (Inflight option) ze seznamu v příslušné zemi doručení.
- v případě služby CLASSIC SHOP výdejní místo zvolené Příkazcem, případně Příjemcem ze seznamu výdejních míst v zemi doručení.

**Podmínky doručení** jsou konkrétní podmínky pro doručení Zásilky specifikované na stránkách Doručovatele dostupných přes [www.dpd.com](http://www.dpd.com). Podmínky doručení se mohou pro jednotlivé země doručení lišit.

**Podmínky** jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky Zásilatele pro služby CLASSIC EUROPE a CLASSIC SHOP pro vybrané země.

**Predict** je služba odesílání SMS, e-mailů, případně jiných forem elektronické notifikace Příjemci, kterou Zasílatel informuje o přepokládaném čase doručení.

**Přepavní štítek** je štítek a/nebo jiný dokument připevněný k Zásilce, který slouží jako doklad o existenci Zásílatelské smlouvy mezi Zásilatelem a Příkazcem a o použití Podmínek.

**Příjemce** nebo **Adresát** je subjekt, kterému je Zásilka adresována a jehož jméno je uvedeno jako Příjemce na Přepavním štítku.

**Příkazce** nebo **Odesílatel** je fyzická nebo právnická osoba, která se Zásilatelem uzavírá Zásílatelskou smlouvu, přičemž Zásilku může předat jakákoli osoba zastupující Příkazce.

**Sít' DPD** znamená jednu z těchto společností: DPDgroup International Services GmbH & Co. KG, franšizy a spolupracující partneri společnosti DPDgroup International Services GmbH & Co. KG, GeoPost SA, jejich dceřiné společnosti a pobočky.

**Služba** je zajištění přeshraniční přepravy Zásilek pro Příkazce, která se řídí těmito Podmínkami, včetně souvisejících služeb.

**Soused** je osoba, která žije nebo pracuje v přiměřené pěší vzdálenosti od doručovací adresy Příjemce a kterou označil Příkazce nebo Příjemce jako svého zmocněnce pro převzetí zásilky.

**Správce osobních údajů** je fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci nebo jiný subjekt, který sám nebo společně o ostatními určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů.

**Záložní adresa** je alternativní adresa označená Příjemcem v rámci změny instrukce pro doručení, na které se nachází osoba oprávněná k převzetí Zásilky za Příjemce.

**Zasílatel** je člen sítě DPD, který zajišťuje doručení ve vybrané zemi a/nebo který má smluvní vztah s Příkazcem.



# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava



**Zasílatelská smlouva** je smlouva uzavřená mezi Příkazcem a Zásilatelem, jejíž součástí jsou tyto Podmínky a jejíž rozsah se vztahuje také na případné další služby.

**Zásilka** je věc určená k přepravě s následujícími parametry:

- CLASSIC EUROPE
  - hmotnost max. 31,5 kg, délka max. 175 cm, maximální obvodová délka 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka)
- CLASSIC SHOP
  - hmotnost max. 20 kg (v ČR max 15 kg), délka max. 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka)

**Země doručení** jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou uvedeny v Podmínkách doručení dostupných na webových stránkách Zásilatele.

**Zletilost** znamená věk, kdy osoba nabývá ze zákona plnou svéprávnost, je-li to vyžadováno zákonem v zemi doručení.

**Změna instrukce pro doručení** (Inflight option) je služba umožňující Příjemci v souvislosti se službou Predict upravit či zvolit jiné možnosti pro doručení Zásilky.

**Volumetrická hmotnost** je prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 4000 (cm<sup>3</sup>/kg).

### 2.2 Pravidla výkladu

- Pojem osoba zahrnuje fyzickou osobu, právnickou osobu zapsanou do obchodního rejstříku, a pokud to není zakázáno, také právnickou osobu nezapsanou do obchodního rejstříku.
- Odkaz na smluvní stranu zahrnuje rovněž její zástupce, nástupce nebo schválené postupníky.
- Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona znamená odkaz na takový právní předpis v jeho aktuálně platném znění. Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona zahrnuje také jeho podřízenou legislativu.
- Termíny „včetně, zejména, zahrnující“ nebo podobný výraz se vykládají jako ilustrativní a neomezují smysl slov, která těmto termínům předcházejí.
- Odkaz na výraz „psaný“ nebo „písemný“ zahrnuje také faxy a e-maily, není-li výslovně uvedeno jinak.
- Pokud není uvedeno jinak, lhůty v těchto Podmínkách jsou stanoveny v pracovních dnech, tj. dnech vyjma sobot, nedělí a státem uznaných svátků v zemi odeslání, tranzitních zemích a zemi doručení.

### 3. Základní ustanovení

- Zasílatelské služby zahrnují veškeré úkony spojené s obstaráním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí na místo doručení a služby související.
- Zasílatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.
- Tyto Podmínky vylučují použití jakýchkoliv jiných podmínek Příkazce, obchodních zvyklostí a/nebo praxe. Příkazce prohlašuje, že provedením objednávky nebo přijetím nabídky od Zásilatele na přepravu Zásilky se seznámil se zněním Podmínek a že s nimi souhlasí. Příkazce je současně povinen zajistit souhlas Příjemce s těmito Podmínkami a takový souhlas na vyžádání Zásilatele doložit.
- Příkazce bere na vědomí, že se nespolehá na žádné prohlášení, slib ani vyjádření uvedené Zásilatelem nebo jeho jménem, které není uvedeno v Zasílatelské smlouvě. V případě Zásilky doručované ze země nebo do země mimo EU poskytne Příkazce Zásílateli v souvislosti s veškerým zbožím následující dokumenty a informace:

- exportní fakturu v anglickém jazyce (včetně jasného a jednoznačného popisu zboží),
- kód komodity každého zboží,
- písemné upozornění o Zásilce a/nebo zboží obsaženém v Zásilce, které není určeno ke standardnímu nebo trvalému vývozu (např. dočasný vývoz zboží za účelem jeho opravy, které bude vráceno do země odeslání),
- oprávnění k přímému zastoupení Příkazce, pokud to vyžadují platné právní předpisy, a
- jakékoli informace vyžadované příslušnými celními orgány nebo Zásilatelem. Příkazce nese odpovědnost za kontrolu a správnost takových informací. Všechny celní dokumenty a Přepravní štítek musí být Příkazcem správně vyplněny v souladu se všemi platnými celními předpisy.

3.5 Příkazce bere na vědomí a potvrzuje následující:

- Příkazce má výhradní oprávnění ke zboží se všemi požitky, nebo je oprávněn uzavřít Zasílatelskou smlouvu
- Příkazce nese odpovědnost za správnost všech informací předaných Zásílateli,
- pokud jsou údaje neúplné, nebo pokud je faktura neúplná či nesprávná, Zásilka bude přijata k přepravě výhradně na odpovědnost Příkazce,
- pokud chybí Kód komodity, Zásílatel může (podle svého uvážení):
  - použít všeobecný Kód komodity na základě popisu zboží uvedeného Příkazcem, nebo
  - zadržet zboží, dokud neobdrží potřebný Kód komodity od Příkazce, případně je oprávněn vrátit zboží Příkazci.

### 4. Smluvní strany a uzavírání subdodavatelských smluv

- Zasílatelskou smlouvu uzavírají Zásílatel a Příkazce.
- Podrobnosti o postupu při přepravě Zásilky lze najít na webových stránkách Zásilatele.
- Pokud Příkazce není vlastníkem zboží v Zásilce, zaručuje tímto Zásílateli, že je zákonným a řádně zmocněným zástupcem jeho vlastníka a že tímto přijímá tyto Podmínky za sebe i jménem ostatních osob, které mají k Zásilce vlastnický podíl.
- Zásílatel je oprávněn využít pro účely plnění Zasílatelské smlouvy přepravce (subdodavatele, zástupce a členy sítě) a takový přepravce je dále oprávněn využít další subdodavatele za stejných podmínek.

### 5. Zásilky

#### 5.1 Maximální rozměry

Příkazce je povinen zajistit, aby každá Zásilka splňovala kritéria hmotnosti, rozměrů a délky, v souladu s definicí příslušné Zásilky dle těchto Podmínek.

Odpovědnost za řádné zabalení Zásilky, její označení a související dokumentaci nese výlučně Příkazce.

Příkazce se zavazuje a zaručuje, že:

- Zásilka byla řádně a dostatečně zabalena a označena v souladu s požadavky a omezeními uvedenými v těchto Podmínkách tak, aby obal umožňoval bezpečnou manipulaci a odolal běžnému působení okolních vlivů při přepravě, a zabezpečit ji pro účely přepravy, aby bylo možné snižovat nakládat běžným způsobem bez rizika poškození, aby při přepravě nedošlo ke ztrátě nebo poškození Zásilky a aby Zásilka nezpůsobila zranění či škodu Zásílateli, škodu na majetku či na jiném zboží. Příkazce bere na vědomí, že přeprava vyžaduje takový obal, který bude chránit zboží při silniční a/nebo letecké

# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava



přepřavě proti zátěži způsobené automatickým třídícím zařízením a mechanickým zpracováním (pád z výšky 80 cm na hranu, roh nebo stranu) i proti různým klimatickým a/nebo atmosférickým tlakovým podmínkám, přičemž obal nesmí umožnit přístup k obsahu bez zanechání stopy,

b. Příkazce zkontroloval, že komerční/prodejní obal splňuje tyto požadavky a že obal ani Zásilka nejsou poškozené, nevykazují viditelné známky poškození, prosakování ani nevydávají zápach. Slova vytištěná na obalu, jako „Fragile“ (Křehké) nebo „top/bottom“ (horní/spodní strana), nemusí být Zásilatelem zohledňována a nezbavují Příkazce jeho povinností,

c. označení Zásilky obsahuje:

- v případě služby DPD CLASSIC a DPD Private celé jméno, adresu, PSČ a zemi Příjemce a Odesílatele, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Příjemce,
- v případě služby Pickup celé jméno, adresu, PSČ a zemi doručení Příjemce, Odesílatele a výdejního místa Pickup, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Příjemce,

a je provedeno čitelným a odolným způsobem. Každá Zásilka musí být označena přepravním štítkem Zásilatele,

d. řádně vyplnil Přepravní štítek,

e. v případě přepravy Zásilek do země mimo EU zkontroloval všechny příslušné celní přepisy a plní jejich ustanovení a poskytl Zásilatele všechny potřebné celní dokumenty a informace. Všechny takové celní dokumenty musí být připevněny k vnějšímu obalu Zásilky,

f. zboží obsažené v Zásilce nepodléhá žádné licenci, povolení, certifikátu, omezení, embargu ani antidumpingovému zákonu,

g. Příkazce poskytl Zásilatele všechny potřebné a nutné informace o obsahu Zásilky a

h. předal Příjemci informace o doručení Zásilky.

Při přípravě štítků k Zásilce může Příkazce využít IT služby a nástroje Zásilatele. V takovém případě musí být jména a hesla Příkazce pečlivě uložena a udržována v tajnosti před třetími stranami. Pokud Příkazce používá více hesel, odpovídá za jejich správu a přidělení v rámci svého podniku. Příkazce odpovídá za podvodné použití uživatelských jmen a hesel.

### 5.2 Výjimky z přepravy a ostatní omezení

Není-li předem písemně ujednáno se Zásilatelem jinak, jsou z obstarání přepravy vyloučeny Zásilky a komodity vyloučené z přepravy dle ustanovení o vyloučených Zásilkách v části Vnitrostátní přeprava a níže uvedené Zásilky a komodity:

a. tabákové výrobky,

b. umělecká díla, šperky (včetně hodinek), cenné kovy (včetně zlatých a stříbrných předmětů), drahé kameny, pravé perly, sklo a jiné zboží (nebo jejich části) vyrobené ze skla, porcelán, kameninové výrobky a jiné podobné materiály, starožitnosti, koberce, kožichy a další cennosti v jakékoli hodnotě,

c. televizory nebo monitory s obrazovkou nad 37“,

d. Zásilky, které vyžadují prohlášení o hodnotě podle článku 24 CMR nebo prohlášení o významu dodání podle článku 26, odst. 1 CMR; zboží, které vyžaduje prohlášení o hodnotě nebo prohlášení o významu dodání podle článku 22 Varšavské úmluvy/článku 22 Montrealské úmluvy,

e. Soutěžní nabídky, předkvalifikační dokumentace v rámci přidělení zakázky a kopie dokladů o přezkoušení.

f. Zásilky jejichž hodnota přesahuje hodnoty uvedené v Podmínkách doručení země doručení.

g. Jiné Zásilky specificky uvedené jako vyloučené v Podmínkách doručení v zemi doručení, jak jsou uvedeny v přehledu dostupném na webu Zásilatele.

Ve vztahu k vyloučeným zásilkám v mezinárodní přepravě platí beze změny rovněž ustanovení bodů 4.3–5 části Vnitrostátní přeprava.

Příkazce bere na vědomí, že některé zboží musí procházet zákonnou kontrolou a celním odbavením, které mohou prodloužit dobu přepravy a oddálit doručení.

### Přeprava pneumatik

Příkazce, který posílá pneumatiky v rámci mezinárodní přepravy, je povinen je řádně zabalit maximálně po dvou kusech do velikosti 18“ včetně a váhy max. 31,5 kg. Nad tuto velikost/váhu je Příkazce povinen zabalit pneumatiky po jednom kuse. Příkazce, který posílá pneumatiky včetně ráfku, je povinen je řádně zabalit vždy po jednom kuse bez ohledu na velikost pneumatiky.

Pneumatiky nelze doručovat na výdejní místo Pickup.

Příkazce je povinen dodržet pokyny Zásilatele týkající se zabalení Zásilky obsahující pneumatiky, které jsou přesně specifikovány na webových stránkách Zásilatele, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“.

V případě, že Příkazce požaduje obstarání přepravy pneumatik do severských zemí (Norsko, Dánsko, Švédsko, Finsko a Island), musí se předem informovat u Zásilatele o aktuálních pravidlech pro přepravu pneumatik, které se mohou lišit od pravidel pro přepravu pneumatik uvedených v tomto bodu.

### Přeprava léků a lékařských zařízení

Léky a lékařská zařízení a nástroje lze v rámci DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup přijmout k přepravě pouze s předchozím písemným souhlasem Zásilatele a po řádném vyhodnocení vhodnosti povahy léků pro přepravu a za předpokladu, že Příkazce získal od Zásilatele potvrzení, že on i jeho síť jsou schopni přepravovat a skladovat příslušné léky v souladu s postupy pro distribuci lékařského zboží v EU pro lidské použití a podle dalších platných předpisů. Příkazce nese odpovědnost za řádné zabalení a označení zasílaných léků v souladu se všemi platnými předpisy, osvědčenými postupy a doporučeními a pokyny Zásilatele.

### Přeprava nebezpečného zboží

Jakékoli přijetí nebezpečného zboží k přepravě ze strany Zásilatele lze provést pouze s předchozím písemným souhlasem Zásilatele a po řádném vyhodnocení třídy nebezpečnosti přepravovaného zboží a jeho destinace Zásilatelem. Příkazce nese výlučnou odpovědnost za to, že nebezpečné zboží připravované k přepravě je řádně zabaleno a označeno v souladu se všemi předpisy platnými v místech předání a doručení zásilky i v průběhu přepravy a během uložení u Zásilatele, a odpovídá všem jejich požadavkům. Zásilky obsahující nebezpečné zboží musí odpovídat technickým pokynům organizace ICAO pro bezpečnou leteckou přepravu nebezpečného zboží, předpisům pro nebezpečné zboží organizace IATA a při silniční přepravě také požadavkům evropské dohody ADR a všem pokynům Zásilatele pro přepravu nebezpečného zboží. Příkazce nese výhradní odpovědnost za jejich dodržení a za informace poskytnuté Zásilatele ve vztahu k přepravovanému nebezpečnému zboží a ochrání Zásilatele před jakýmkoli nároky vznesenými jakoukoli osobou v této souvislosti.

### 5.3 Ohlašovací povinnost Příkazce

Před předáním Zásilky provede Příkazce kontrolu Zásilky a předá Zásílateli informace o výjimkách, které se na Zásilku vztahují v souladu s čl. 5.2. Zásílatel není povinen kontrolovat, zda se na Zásilku vztahují nějaké výjimky.

V případě pochybností musí Příkazce informovat Zásílatele a požádat jej o rozhodnutí v souladu s čl. 5.2. Pokud tak neučiní, Zásílatel předpokládá, že se na Zásilku nevztahují žádné výjimky.

Zásílatel si vyhrazuje právo odmítnout Zásilku z jakýchkoli jiných bezpečnostních důvodů. V takovém případě a také pokud Zásílatel odmítne Zásilku z důvodu porušení výše uvedených výjimek a omezení ze strany Příkazce, si Zásílatel vyhrazuje právo účtovat administrativní poplatky a případné náklady na přepravné a manipulaci při vrácení zboží Příkazci.

Kromě případů, které jsou upraveny zákonem, dále Příkazce přebírá odpovědnost za jakoukoli přímou nebo nepřímou ztrátu způsobenou Zásílateli a/nebo Členovi sítě DPD odesláním zboží, které je vyloučeno z přepravy, nebo v případech, kdy Příkazce nepředloží upozornění v souladu s článkem 5.3.

### 5.4 Otevření a kontrola zásilek

Pokud to příslušné zákony nezakazují, Zásílatel a/nebo kterýkoli jiný člen sítě DPD zapojený do přepravy Zásilky, je dle svého uvážení, kdykoliv bez předchozího upozornění a bez převzetí odpovědnosti, oprávněn otevřít a zkontrolovat obsah Zásilky za účelem ověření, zda obsah Zásilky není nebezpečný či neslučitelný se sítí Zásílatele a/nebo zda je Zásilka schopná přepravy do vybrané země, za dodržení standardních postupů a v souladu s příslušnými právními předpisy, a dále:

- pro účely zabezpečení obsahu poškozené Zásilky,
- pro účely určení Příjemce nebo Příkazce Zásilky, pokud tyto nelze zjistit jinak,
- pro účely odvrácení rizik hrozících osobám nebo majetku,
- pro účely splnění zákonných ustanovení nebo úředního nařízení,
- pro účely určení, zda Zásilka obsahuje rychle se kazící a/nebo jiné zboží vyloučené z přepravy podle těchto Podmínek

S výjimkou případů, kdy to předepisují platné zákony, Zásílatel nemá povinnost kontrolovat obsah Zásilek. Příkazce bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zásílatel je oprávněn v souladu s příslušnými právními předpisy kontrolovat obsah Zásilky pomocí rentgenového či jiného detekčního přístroje.

Příkazce se vzdává jakýchkoli nároků vůči Zásílateli za škodu a/nebo zpoždění doručení z důvodu otevření, prozkoumání a kontroly Zásilky. Příkazce nahradí Zásílateli náklady a výdaje vzniklé z důvodu otevření Zásilky.

### 5.5 Vrácení Zásilek

V případě nepřekonatelných překážek v doručení (chybná adresa, nenalezení Příjemce, nepřístupné místo doručení, odmítnutí Zásilky Příjemcem, neuhrazení ceny zboží v případě dobírky, ad.) nebo pokud žádný pokus o doručení nebyl úspěšný, je Zásílatel oprávněn vrátit Zásilku Příkazci následujícím způsobem:

- V případě Zásilky mezi členskými státy EU: ihned bez zjišťování pokynů od Příkazce.
- V případě hrazení cla po uplynutí 14 dnů, pokud nebyla platba cla možná z důvodu chybějících instrukcí a/nebo z jiných důvodů.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoli náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s vrácením Zásilky.

### 5.6 Likvidace Zásilek

V případě nepřekonatelných překážek v doručení, včetně případů, kdy Zásilku nelze vrátit zpět, je Zásílatel oprávněn po uplynutí zákonné lhůty pro uložení Zásilky zlikvidovat zboží, a to v následujících případech:

- pokud Zásílatel nebo jiný člen sítě DPD zapojený do poskytování Služeb není z důvodu nedostatečných informací schopen zjistit pokyny pro doručení, nebo není schopen identifikovat Příkazce a/nebo Příjemce. Příkazce nebo Příjemce jsou považováni za neidentifikovatelné, pokud je nelze zastihnout nebo identifikovat do 30 kalendářních dnů.
- pokud dotčené zboží podléhá zkáze, představuje riziko pro osoby nebo majetek, nebo pokud je to nutné na základě úředního příkazu.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoli náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s likvidací Zásilky.

Pokud platí předpoklady uvedené v tomto bodě výše, vyhrazují si Zásílatel a kterýkoli jiný Člen sítě DPD zapojený do přepravy právo po uplynutí zákonné lhůty skladování zboží zničit, pokud je nedokážou zlikvidovat nebo prodat a za předpokladu, že takový postup není ve zřejmém rozporu se zájmy Příkazce.

Pokud Zásílatel není schopen zjistit instrukce z důvodu nedostatku informací nebo pokud není schopen identifikovat Příkazce a/nebo Příjemce do 30 kalendářních dnů, bude Zásilka uložena po dobu dalších 30 dnů. Tato dodatečná lhůta se nevztahuje na případy zboží podléhajícího zkáze, zboží, které představuje riziko pro osoby nebo majetek nebo v případě úředního příkazu.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoli náklady a výdaje vzniklé v souvislosti se zničením zásilky.

### 5.7 Celní odbavení

Pokud není na webových stránkách příslušného Zásílatele uvedeno jinak, je při celním odbavení postupováno následujícím způsobem: Za dodržení všech příslušných zákonů a předpisů ve všech zemích, jejichž hranice Zásilka překračuje a kde vzniká povinnost celního odbavení, je odpovědný Příkazce. Pokud to však Zásílatel považuje za nutné nebo vhodné, provede a zpracuje celní formality Zásílatel svým jménem na účet Příkazce v zemi odeslání a v zemi doručení, přičemž je oprávněn podle svého uvážení jmenovat třetí stranu jako svého zástupce. Za poskytnutí takových služeb Zásílatel účtuje dodatečné poplatky a v souladu s článkem 7.4 může požádat o zálohu, přičemž se má za to, že Zásílatel má nárok pozastavit veškeré kroky celního odbavení, dokud taková záloha nebude Příkazcem uhrazena. Příkazce v případě potřeby zmocní Zásílatele nebo jeho zástupce, aby učinil a podal prohlášení o vývozu a zpětném vývozu a veškerá související opatření jako přímý zástupce jménem a na účet Příkazce. Příkazce nese odpovědnost a ochrání Zásílatele před jakýmkoli následky nedodržení příslušných celních zákonů a předpisů ze strany Příkazce.

## 6. Služby Zásílatele

### 6.1 Výběr Služby Příkazcem

Příkazce si volí jednu z následujících Služeb:

- DPD CLASSIC, DPD Private, (CLASSIC EUROPE)
- Pickup (CLASSIC SHOP)

Vybraná Služba bude uvedena na Přepravním štítku.

Popis Služeb a možnosti vztahující se k těmto Službám jsou zveřejněny na webových stránkách Zásílatele.

Pokud chce Příkazce požádat o speciální službu a/nebo odeslat Zásilky obsahující zboží podléhající omezením nebo výjimkám uvedeným v článku 5.2 výše, musí Zásilatele požádat o informace a případně před odesláním Zásilky uzavřít písemnou dohodu.

### 6.2 Převzetí Zásilky

Při přebírání Zásilek s nalepeným Přepравním štítkem Zásilatel Zásilku naskenuje. Tímto způsobem se vytvoří naskenovaný záznam jako doklad o převzetí Zásilky. Pokud to vyžadují právní předpisy v některých zemích, může Zásilatel podepsat doklad a potvrdit tak přijetí Zásilky a skutečnost, že byla mezi Zásilatelem a Příkazcem uzavřena Zásilatelská smlouva. Naskenovaný záznam ani takový doklad nejsou důkazem o stavu nebo správnosti deklarované povahy, množství či hmotnosti Zásilky v době převzetí Zásilatelem.

### 6.3 Oblasti doručení a vyloučené oblasti

Pro Služby DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup jsou definovány oblasti doručení a vyloučené oblasti (místa a PSČ) na webových stránkách Zásilatele. Příkazce je povinen před přípravou jakékoli zásilky zkontrolovat a získat všechny potřebné informace. Pokud Služba zvolená Příkazcem není pro určitou oblast doručení dostupná, bude Zásilka vrácena Příkazci výhradně na náklady Příkazce a Zásilatel nenesе žádnou zodpovědnost.

### 6.4 Přeprava

Přeprava je započata ve chvíli předání Zásilky Zásilatelovi v místě vyzvednutí nebo v prostorách Zásilatele. Zásilatel je oprávněn obstarat přepravu Zásilky jakýmkoliv způsobem a po jakémkoliv trase.

Přeprava končí (není-li předem určeno jinak):

- a. jakmile je Zásilka nabídnuta k doručení
- b. nebo pokud Zásilka u Zásilatele po posledním pokusu o doručení, kdy:
  - „čeká na další instrukce“ a takové instrukce nejsou podány
  - nebo je „uložena k vyzvednutí“ a není ve stanovené lhůtě vyzvednuta.

Pokud zásilku nelze doručit, uloží Zásilatel Zásilku na výlučné riziko Příkazce a vrátí ji nebo zlikviduje v souladu s článkem 5.

Zásilatel nepřijímá žádnou odpovědnost za jakékoli nároky vzniklé v důsledku zabavení nebo zadržetí Zásilky nebo jakéhokoliv zboží během přepravy celními či jinými státními orgány.

### 6.5 Zásady doručení

Zásilky jsou doručovány následujícím způsobem podle typu Služby:

- DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup v pracovní dny (pondělí až pátek) následujících po vyzvednutí. Doručení může být provedeno i v sobotu v závislosti na Zemi doručení (tyto informace jsou dostupné na webových stránkách [www.dpd.com](http://www.dpd.com)).

Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelem jsou informativní.

Služby DPD CLASSIC a DPD Private zahrnují bezplatnou službu Predict, která Příjemci umožňuje zjistit informaci o očekávaném datu a času doručení. Službu Predict lze aktivovat pouze tehdy, pokud Příkazce poskytne Zásilatelovi e-mailovou adresu a/nebo telefonní číslo Příjemce.

Všechny Služby umožňují Příkazci a Příjemci sledovat tranzit Zásilky pomocí funkce sledování Zásilky dostupné na webových stránkách Zásilatele.

Další a/nebo nové pokusy o doručení u Služby DPD CLASSIC a DPD Private se provádějí až do smlouveného počtu nových pokusů o doručení nebo do nejzazšího termínu pro doručení, jak je popsáno na webových stránkách [www.dpd.com](http://www.dpd.com).

### 6.6 Předání Zásilky

S výjimkou doručení na Bezpečné místo, může Zásilatel vyžadovat, pokud je tak vyžadováno v Zemi odeslání a Zemi doručení, aby byl Příjemce Zásilky plnoletý a podepsal ESCD či jakýkoli jiný požadovaný dokument jako doklad o doručení Zásilky. Příkazce a Příjemce akceptují potvrzení o převzetí Zásilky s použitím elektronického zařízení a nemají nárok na reklamace související s potvrzením o doručení Zásilky získaným pomocí elektronického zařízení. Jakýkoliv záznam podpisu Příjemce bude považován za dostačující důkaz o doručení Zásilky. V případě doručení na Bezpečné místo je za důkaz o doručení Zásilky považován naskenovaný záznam.

Zásilka je předána Příjemci či jiné osobě, která se nachází na doručovací adrese Příjemce, přičemž Zásilatel není povinen zjišťovat, zda je tato osoba skutečně oprávněná Zásilku převzít. Zásilatel může při doručování požádat o určité informace nebo o doklad totožnosti dané osoby. V případě, že Zásilka má být doručena Sousedovi, na Bezpečné místo nebo na Záložní adresu, není Doručovatel dále povinen zjišťovat, zda je Příjemce na takové náhradní adrese řádně oprávněn převzít Zásilku, a taková osoba bude za oprávněnou považována.

Pokud je Zásilka doručována do hotelu, nemocnice, univerzity, státního úřadu nebo jiných objektů, které mají podatelnu nebo jiný centrální příjem, může být Zásilka doručena na takové místo, pokud není se Zásilatelem ještě před odesláním Zásilky dohodnuto jinak.

### 6.7 Zásilky na dobírku

Zásilky na dobírku jsou doručovány výhradně oproti úhradě ceny za zboží a případných dalších vyměřených poplatků nebo daní.

Přesné znění podmínek pro doručení zásilek na dobírku je uvedeno na webových stránkách Zásilatele.

Příkazce musí nejpozději před doručením Zásilky poskytnout Zásilatelovi číslo svého bankovního účtu a všechny požadované dokumenty. Částka vybraná od Příjemce po úspěšném doručení bude převedena na bankovní účet Příkazce. Převod bude proveden na základě reference v podobě čísla Přepравního štítku na Zásilce.

### 6.8 Vrácení zásilky

Podmínky pro vrácení Zásilek na základě rozhodnutí Příjemce jsou popsány na webových stránkách Zásilatele. Vrácení Zásilky je Příkazci zpoplatněno.

## 7. Ceny a platba

### 7.1 Cena za Služby

Cena za služby je mezi Zásilatelem a Příkazcem sjednána na základě aktuálně platného standardního ceníku Zásilatele, dostupného na webových stránkách Zásilatele, nebo na základě cen dohodnutých mezi Příkazcem a Zásilatelem. Výpočet ceny a cenová nabídka Zásilatele bude vycházet z informací o množství Zásilek předaných Příkazcem za určité období Zásilatelovi a dále také z těchto Podmínek. Zásilatel si vyhrazuje

# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava



právo změnit ceny, pokud informace poskytnuté Příkazcem budou nesprávné, zvláště v případě nesprávného výpočtu hmotnosti a/nebo rozměrů.

Pokud není k dispozici individuální dohoda, uplatní se pro výpočet ceny standardní ceník Zásilatele platný ke dni převzetí Zásilky. Pokud se cena určuje podle hmotnosti, je základem pro její výpočet hmotnost určená Zásilatelem v depu.

### 7.2 Příplatky

Zasílatel si vyhrazuje právo fakturovat Příkazci následující příplatky ve výši uveřejněné na webových stránkách Zásilatele, a to zejména:

- a. palivový příplatek,
- b. mýtné,
- c. příplatek za balicí materiál a štítky pro Zásilky, pokud je Příkazce nedodá,
- d. příplatek za nadrozměrné a/nebo nadváhové Zásilky,
- e. další příplatky v souladu s těmito Podmínkami.

### 7.3 Poplatky a daně

Příkazce se zavazuje uhradit Zásilatele přepravné, náklady spojené s přepravou, výdaje, daně, clo, standardní zálohy a jiné poplatky. Toto ustanovení platí také v případě, kdy jsou poplatky hrazeny Příjemcem, nebo pokud jsou jím způsobeny, a přitom jím nejsou uhrazeny Zásilatele po první žádosti o jejich uhrazení.

- a. Cenu za přepravu a další služby hradí Příkazce, nicméně Zásílatel má rovněž nárok požadovat platbu od Odesílatele (pokud je odlišný od Příkazce) nebo Příjemce, případně od jiné osoby, která nese odpovědnost za uhrazení poplatků.
- b. Úhrada poplatků je splatná nejpozději do data uvedeného na faktuře/vyúčtování Zásilatele, nebo do data dohodnutého písemnou formou mezi Příkazcem a Zásilatelem. V případě prodlení s jakoukoli platbou je Příkazce povinen uhradit rovněž úrok z prodlení, přičemž úrok se počítá na denní bázi od data splatnosti až do úplného splacení. Uplatnění nároku na úrok z prodlení nemá vliv na ostatní práva a nároky Zásilatele na jiné náhrady.
- c. Zásílatel si vyhrazuje právo účtovat vyšší cenu/příplatek v případě vyšší volumetrické hmotnosti nebo skutečné hmotnosti každé Zásilky.
- d. Nárok nebo protinárok vznesený Příkazcem není důvodem k odložení nebo zadržení platby či dlužné částky ani k odmítnutí uhrazení závazků vůči Zásilatele.
- e. Zásílatel je oprávněn kdykoli podle potřeby navýšit cenu za přepravu a ostatní služby, takovou změnu je povinen oznámit Příkazci nejméně 10 dní předem.
- f. Všechny částky splatné Příkazcem podléhají DPH, která se účtuje v příslušné zákonné výši.
- g. V případě, že Zásílatel uhradí nebo souhlasí s úhradou cla a/nebo daně, případně jiných poplatků souvisejících se zbožím Příkazce třetí straně, pak:
  - i. Zásílatel tak může provést pouze jako řádně pověřený zástupce Příkazce,
  - ii. Příkazce neprodleně uhradí fakturu, kterou na taková cla, daně nebo poplatky vystavil Zásílatel, a to v plné výši bez ohledu na to, zda bylo zboží doručeno na adresu Příjemce,
  - iii. v případě, že Příkazce nebude plnit povinnosti uvedené v přechodném bodě, má Zásílatel plné právo naložit se zbožím na základě zadržovacího práva na zboží.
- h. Příkazce uhradí Zásilatele jakékoli clo, daně, celní výměry, pokuty a další penále a neobvyklé náklady, nároky a

výdaje (včetně administrativních nákladů) vzniklé Zásilatele v důsledku přepravy zboží.

- i. Příkazce musí Zásilatele upozornit na každou nesrovnalost týkající se jeho faktury a to do 30 kalendářních dnů od doručení faktury. Pokud tak Příkazce neučiní, Zásílatel nenese odpovědnost za žádnou chybu na faktuře a není povinen vracet žádné částky zaplacené Příkazcem, pokud Příkazce neprokáže, že:
  - i. nebylo přiměřeně možné, aby Zásílatel upozornil na dotaz nebo jej písemně potvrdil v rámci výše uvedených lhůt a
  - ii. upozornění nebo potvrzení bylo učiněno při první možné příležitosti a maximálně do 6 měsíců po datu vystavení faktury.

- 7.4 Zásílatel si vyhrazuje právo podmínit poskytování služeb platbou předem nebo zajištěním poplatků či jejich částí od Příkazce.

V případě jakýchkoli pochybností o schopnosti Příkazce plnit své platební závazky, vyhrazuje si Zásílatel právo požádat o platbu předem nebo o poskytnutí zajištění/záruky, a to i po přijetí objednávky. Pokud není platba provedena předem nebo není poskytnuto zajištění, vyhrazuje si Zásílatel právo ihned zrušit smlouvu a přerušit proces vyzvednutí a doručení Zásilek, a to i bez předchozího upozornění Příkazce.

### 8. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění, reklamace

Odpovědnost za ztrátu a poškození a reklamační proces se řídí Reklamačním řádem.

### 9. Omezení a vyloučení odpovědnosti

- 9.1 Odpovědnost Zásilatele 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 (1) jiná zákonná povinnost, nebo (2) zvýšené krytí nabízené Zásilatelem, jak je uvedeno na webu Zásilatele nebo (3) „Rozšířené krytí“, které si obstaral Příkazce a které vychází z deklarované hodnoty zboží. Příkazce je povinen poskytnout doklad o hodnotě ztraceného nebo poškozeného zboží, a
  - a. pokud jde o silniční přepravu, je limit odpovědnosti stanoven na základě Úmluvy CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road),
  - b. v případě letecké přepravy je limit odpovědnosti stanoven na základě Varšavské úmluvy z roku 1929 v platném znění,
  - c. v případě kombinované letecké a silniční přepravy je maximální výše odpovědnosti stanovena v bodě a) nebo b) podle způsobu přepravního prostředku použitého ve chvíli, kdy došlo ke ztrátě či poškození;
- 9.2 V případě zásilek na dobírku nenese Zásílatel odpovědnost v následujících případech:
  - v případě zásilek na dobírku, kdy Příkazce nepředloží Zásilatele písemnou reklamaci do 15 dnů od doručení Zásilky,
  - v případě poškození vzniklého v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů na Zásilce a/nebo nesprávného označení a/nebo nečitelných informací na štítku,
  - pokud doběrečné nebylo vybráno z důvodu pochybení nebo nedbalosti na straně Příkazce,
  - pokud hodnota zboží k přepravě nebo doběrečné překračují maximální výši doběrečného pro danou službu.

9.3 Zasiřatel za řadných okolností nenese odpovřdnost za uřlý zisk Přıkazce nebo za jakoukoliv nepřímou ři následnou ztrátu. nebo v souvislosti s řnř.

### 10. Rozřířené krytř

10.1 Přıkazce má možnost požádat o rozřířené pojistné krytř, takovř služba je zpoplatněna dle aktuálních cenřkř Zasiřatele.

10.2 Skutečnř hodnota ztracenřho nebo pořkozenřho zboží bude dolořena odkazem na hodnotu opravy, nřhrady, prodejnř ři trřnř cenu v řase a mřstř vyzvednutř, podle toho, kterř je nejniřřř. Takto urřenř hodnota nesmř přesřhnout přvodnř cenu zboží, kterou Přıkazce skutečně zaplatil.

10.3 Pokud Přıkazce požaduje „Rozřířené krytř“, pak je na řadost Zasiřatele povinen sdřlit přesnou povahu zboží urřenřho k přepřavř. Zasiřatel podle svřho uvřřenř rozhodne, zda se na zřsilku, u kterř je řadřno „Rozřířené krytř“, mřže takovř krytř vztahovat.

### 11. Nřhrada řkody od Přıkazce

- 11.1 Přıkazce se zavazuje uhradit Zasiřateli řkodu a ochrřnit jej před vřemi zřvazky, nřklady, vřdaji, nřhradami řkod a ztrřtami (zejmřna přřmřmi, nepřřmřmi nebo nřslednřmi ztrřtami, uřlym ziskem, ztrřtou povřsti a vřemi řroky, pokutami a nřklady na přavnř zastupovřnř, kterř mřže Zasiřatel utrpřt nebo kterř mu mohou vzniknout v souvislosti s:
- jakřmkoli aktem nedbalosti, opomenutřm z nedbalosti ři chybnřmi informacemi z nedbalosti ze strany Přıkazce, Odesřtatele nebo Přřjemce, jejich zamřstnancř nebo zřstupcř,
  - nřroky jakřkoli povahy z dřvodu ztrřty nebo řkody vzniklř z dřvodu přepřavy nebezpečnřho zboží nebo zboží, kterř Zasiřatel nepřřjrmř k přepřavř (za předpokladu ře takovř přepřava nebezpečnřho zboží nebyla Zasiřatelem akceptovřna nebo, pokud zboží bylo přřjato k přepřavř, Přıkazce poruřil svř povinnosti, prohlřřenř nebo zřruky třkajřcř se přepřavovřnřho nebezpečnřho zboží podle třchto Podmřnek),
  - nřroky a požadavky jakřkoli povahy vztahujřcřmi se ke ztrřtř nebo pořkozenř zboží a vřnesenřmi Přřjemcem anebo jakoukoliv třetř stranou nad rřmec limitř odpovřdnosti Zasiřatele stanovenřch v třchto Podmřnkřch,
  - jakřmikoli nřroky vřnesenřmi nebo pokutami ulořenřmi celnřmi řřady, finančnřmi anebo jinřmi střtnřmi ři sprřvnřmi řorgny na zřkladř poruřenř povinnosti, prohlřřenř nebo zřruk Přıkazce,
  - nřroky a požadavky vřnesenřmi třetřmi stranami z dřvodu nedostatečnřho oprřvřnřnř na stranř Přıkazce uzavřřt Zasiřatelskou smlouvu podle třchto Podmřnek,
  - poruřenřm jakřchkoli zřruk stanovenřch v řlřnku 5.1,
  - jakřmikoli nepřesnostmi nebo nesprřvnřmi informacemi předanřmi Zasiřateli Přıkazcem, kterř se třkajř Přıkazce a/nebo zboží obsařenřho v zřsilce,
  - pokud Přıkazce neuvede přřsluřnř Křd komodity, v přřpadech, kdy je tak Zasiřatelem požadovřno podle třchto Podmřnek,
  - pokud Přıkazce neposkytne předem sprřvnř přsemnř upozornřnř o jakřkoli nestandardnř zřsilce nebo zřsilce, kterř nebude trvale vyvezena,
  - jakřmikoli nřroky třetřch stran vřči Zasiřateli třkajřcřmi se ztrřty nebo pořkozenř zboží ři v souvislosti se zmřnou zboží nebo zřsahem do zboží.

### 12. Zadrřzovřcř a ostatnř retenčnř přřva a vzřjemnř zřpočet

#### 12.1 Zřstavnř a zadrřzovřcř přřvo

V přřpadech splatnřch nřrokř vřči Přıkazci, a pokud to zřkon dovoluje tak i nřrokř, jejichř splatnost teprve nastane, mř Zasiřatel zřstavnř přřvo na zboží přepřavovřnř pro Přıkazce.

Pokud nebude dluřnř řřstka uhrazena ve lhřtř třiceti dnř, mřže Zasiřatel nalořit se zbořim tak, jak sřm uznř za vhodnř. Zadrřzovřcř přřvo se vztahuje na vřechno zboží, kterř bylo předřno Zasiřateli, a bude uplatněno na zřstatek vyplyvřjıcř z obchodnřch transakcř s Přıkazcem.

Přıkazce nemř nřrok uplatňovat zadrřzovřcř přřvo vřči Zasiřateli.

#### 12.2 Vzřjemnř zřpočet

Přıkazce nenř oprřvřnř jednostrannř zřpořit jakřmkoli svřj nřrok vřči nřrokřm Zasiřatele s vřjmkou nřrokř, kterř soud určil jako přřvoplatnř nebo pokud to Zasiřatel uznř za oprřvřnřnř.

#### 12.3 Zřkaz postoupenř

Přıkazce nesmř postoupit svř přřva a povinnosti vyplyvřjıcř ze Zasiřatelskř smlouvy na řadnou třetř stranu ani převřst smluvnř vztah na třetř stranu bez předchozřho přsemnřho souhlasu Zasiřatele.

### 13. Ochrana osobnřch řdajř

- 13.1 V rřmci poskytovřnř Zasiřatelskřch sluřeb vystupuje Zasiřatel jako sprřvce osobnřch řdajř ve smyslu řl. 4. Nařřzenř Evropskřho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochranř osobnřch řdajř (dřle jen „GDPR“) Přıkazcř a Přřjemcř Zřsilky, kterř jsou nezbytnř pro řřdnř plnřnř zřvazkř plynoucřch Zasiřateli ze Zasiřatelskřch smlou.
- 13.2 Poskytnutř osobnřch řdajř nezbytnřch pro plnřnř Zasiřatelskřch sluřeb je dobrovolnř, nicmřnř ze strany Zasiřatele je jejich poskytnutř podmřnkou uzavřenř smluvnřho vztahu a plnřnř zřvazkř Zasiřatele z tohoto smluvnřho vztahu.
- 13.3 Osobnř řdaje budou zpracovřny Zasiřatelem a/nebo jakoukoliv třetř stranou podřlejıcř se na poskytovřnř Zasiřatelskřch sluřeb, a to v nezbytnřm rozsahu a pouze pro řřcely souvisejıcř s plnřnřm Zasiřatelskřch sluřeb, zejmřna k:
- Řřdnřmu provedenř přepřavnřch sluřeb, sledovřnř zřsilky, oznřmenř o doručenř Přřjemci a řpravř podmřnek pro doručenř Zřsilky
  - Provedenř celnřch formalit a kontrol embargo
  - Poskytnutř potvrzenř o doručenř
  - Sprřvř zřdostř Přıkazce o informace o stavu doručenř Zřsilky
- 13.4 Přıkazce je srozuměn s třm, ře Zasiřatel zpracovřvř osobnř řdaje osob, kterř Přıkazce zastupujř i pro řřcely nabřdky sluřeb a sdřlovřnř informacř souvisejıcřch s poskytovřnřm sluřeb Zasiřatele, jestlřže s třm Přıkazce nevyslovil nesouhlas.
- 13.5 Zasiřatel je oprřvřnř předřvat mimo řzemř EHP pouze ty osobnř řdaje, kterř jsou nezbytnř pro poskytovřnř Zasiřatelskřch sluřeb.
- 13.6 Osobnř řdaje jsou uchovřvřny ve formř umořňujıcř identifikaci osob pouze po dobu nezbytnř nutnou k provedenř Zasiřatelskřch sluřeb a dřle po dobu vřžadovanou přřvnřmi předpřisy k uplatnřnř nebo obhajovřnř přřvnřch nřrokř. Po uplynutř třto doby budou vřechny osobnř řdaje Zasiřatelem zničeny.
- 13.7 Subjekt řdajř mř přřstup, opravu, omezenř zpracovřnř, přenositelnost řdajř, pokud je to technicky

# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava



proveditelné, právo vznést námitku a výmaz svých osobních údajů zpracovávaných Zásilatelem.

- 13.8 Nevyhoví-li Zásílatel žádosti, má subjekt údajů právo obrátit se na příslušný dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů).

### 14. Dodržování platných předpisů / prevence korupce / vývozní kontroly

- 14.1 Příkazce prohlašuje a zaručuje, že za všech okolností bude jednat v souladu se všemi použitelnými právními předpisy zaměřenými na prevenci korupce a obdobného protiprávního jednání. Příkazce zejména prohlašuje a zaručuje, že nebude dávat, nabízet, slibovat ani povolovat jakýkoli peněžní nebo jiný cenný dar za účelem získání nebo udržení obchodu, nebo získání neoprávněné výhody v rozporu s platnými právními předpisy.

- 14.2 Příkazce zaručuje Zásílateli, že jedná v souladu s platnými vnitrostátními a mezinárodními předpisy o kontrole vývozu zboží. Příkazce v tomto ohledu zaručuje především, že respektuje a jedná v souladu s:

i) veškerou platnou vnitrostátní a mezinárodní právní úpravou týkající se zboží dvojího užití,

ii) jakýmkoliv omezujícím opatřením nebo embargem uloženým v rámci programů Organizace spojených národů, případně jiných obdobných vnitrostátních nebo mezinárodních programů,

iii) veškerou platnou vnitrostátní a mezinárodní právní úpravou zaměřenou na boj proti terorismu, praní špinavých peněz, nebo jinou obdobnou aktivitou.

Příkazce prohlašuje a zaručuje, že není mezi jednotlivci nebo subjekty vedenými na žádném seznamu sestaveném podle Výkonného příkazu 13224 (USA) za účelem identifikace podezřelých teroristů nebo na nejaktuálnějším seznamu zveřejněném Úřadem pro kontrolu zahraničních aktiv (OFAC) na oficiálních stránkách <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/> nebo na náhradním oficiálním zveřejnění tohoto seznamu ("SDN").

Příkazce je informován a souhlasí s tím, že údaje jeho zaměstnanců, jeho klientů, a pokud je to použitelné, také klientů jeho klientů a Příjemců získané v souvislosti s poskytnutím Služeb mohou být nahrány do monitorovacího nástroje SDN Zásílatele, za účelem ověření, že takové osoby nejsou vedeny na seznamu SDN. Příkazce se zavazuje informovat uvedené osoby o takovém užití jejich údajů Zásilatelem. Příkazce se

zavazuje informovat Zásílatele o znalosti nebo podezření, že takové osoby porušují některý z výše uvedených předpisů nebo jsou vedeny na seznamu SDN.

V případě porušení výše uvedených ustanovení Příkazcem má Zásílatel dle svého uvážení právo:

(i) zastavit nebo pozastavit Služby,

(ii) předat požadované informace příslušným správním orgánům a/nebo

(iii) uplatnit postup požadovaný těmito příslušnými správními orgány, včetně zničení Zásilky na náklady Příkazce.

Příkazce je povinen informovat své zaměstnance a klienty před zahájením poskytování Služeb o výše uvedených právech Zásílatele a získat jejich souhlas s takovým postupem. Zásílatel nemůže být za žádných okolností činěn odpovědným za přerušeni nebo pozastavení Služeb, předání údajů zaměstnanců, klientů a Příjemce na žádost příslušných správních orgánů těmto orgánům, zničení Zásilky nebo jakékoli jiné vhodné opatření přijaté při uplatňování tohoto článku.

### 15. Příslušné zákony

Přeprava Zásilek prováděná zcela či zčásti po silnici, na základě výslovné dohody či jinak, se řídí podmínkami úmluvy CMR.

Jakákoli záležitost, která se neřídí výše uvedenými mezinárodními úpravami, se řídí zákony země Zásílatele a zároveň platí zákonné předpisy Země odeslání, přepravy a doručení v rozsahu, v jakém je to povinné nebo pokud tyto Podmínky nestanoví jinak. V některých zemích jedná Zásílatel také jako poštovní operátor ve smyslu místních zákonů o poštovních službách a takové služby se pak mohou v jurisdikci Zásílatele řídit i zákonem o poštovních službách.

### 16. Řešení sporů

#### 16.1 Jurisdikce

Jakýkoli spor vzniklý v souvislosti se smluvním vztahem mezi Příkazcem a Zásilatelem anebo službami zajišťovanými Zásilatelem, nebo vzniklý v souvislosti s těmito Podmínkami, spadají do výlučné kompetence soudů, resp. příslušných orgánů v sídle Zásílatele.

#### 16.2 Místo plnění

Místem plnění pro uplatnění případných nároků je sídlo Zásílatele.

### Příloha 1 – Vybrané země

<b>Belgie (BE)</b>	(DPD Belgium SA)	<b>Lucembursko (LU)</b>	(DPD Luxembourg) SARL)
<b>Chorvatsko (HR)</b>	(DPD Croatia DOO)	<b>Nizozemí (NL)</b>	(DPD Netherland BV)
<b>Česká republika (CZ)</b>	(Direct Parcel Distribution CZ)	<b>Polsko (PL)</b>	(DPD Polska SP.ZO.O)
<b>Estonsko (EE)</b>	(DPD EESTI AS)	<b>Portugalsko (PT)</b>	(Chronopost Portugal Transporte Expresso International SA)
<b>Francie (FR)</b>	(Chronopost SAS)	<b>Slovensko (SK)</b>	(Direct Parcel Distribution SK)
<b>Francie (FR)</b>	(DPD France SAS)	<b>Slovinsko (SI)</b>	(DPD Kurirska in Paketna Distribucija DOO)
<b>Německo (DE)</b>	(DPD Deutschland GmbH)	<b>Španělsko (ES)</b>	(SEUR GeoPost SL)
<b>Maďarsko (HU)</b>	(DPD Hungaria Futarpostai Csomagkuldo Szolgaltato KFT)	<b>Švýcarsko (CH)</b>	(DPD (Schweiz) AG)
<b>Irsko (IE)</b>	(Interlink Ireland LTD)	<b>Velká Británie (UK)</b>	(DPDgroup UK LTD)
<b>Litva (LV)</b>	(DPD Latvija SIA)		
<b>Lotyšsko (LT)</b>	(DPD Lietuva UAB)		

# Všeobecné obchodní podmínky

## Mezinárodní přeprava DPD EXPRESS

Podrobné podmínky



### 1. Základní ustanovení

Tento dokument obsahuje podrobné podmínky (dále jen „Podrobné podmínky“), kterými se řídí Služba označená jako „DPD EXPRESS“. **S výjimkou záležitostí, které jsou uvedeny v tomto dokumentu, se smluvní vztahy mezi Příkazcem a Zásilatelem v souvislosti s danou Službou řídí Všeobecnými podmínkami pro mezinárodní přepravu.**

Jediná Služba, která je sjednávána podle těchto Podrobných podmínek, je DPD EXPRESS.

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podrobné podmínky.

Tyto Podrobné podmínky byly sepsány v anglickém jazyce a v oficiálním jazyce země, ze které Příkazce odesílá Zásilku. V případě neshody má přednost verze v místním jazyce.

### 2. Definice

Následující výrazy v těchto Podrobných podmínkách mají význam, který je jim zde přiřazen:

**Partner** je jakýkoli nezávislý subdodavatel vybraný Zásilatelem pro účely plnění smluvních závazků.

**Podmínky** znamenají společně tyto Podrobné podmínky Zásilatele pro Službu „DPD EXPRESS“ a Podmínky pro mezinárodní přepravu.

**Služba** znamená službu „DPD EXPRESS“.

**Volumetrická hmotnost** znamená prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 5000 (cm<sup>3</sup>/kg).

**Zásilka** je věc určená k přepravě s následujícími parametry:

- hmotnost max 31,5 kg, délka max. 175 cm, maximální obvodová délka 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka), minimální rozměry 23 x 16 cm

**Země doručení** jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou uvedeny v ceníku Zásilatele a/nebo na webových stránkách Zásilatele.

### 3. Obecná ustanovení

Zasílatelské služby zahrnují veškeré úkony spojené s obstaráním přepravy Zásilky z místa jejího převzetí na místo doručení, a služby související.

Zasílatel přijme k zajištění přepravy zboží/zásilky pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo kdykoliv odmítnout obstarání přepravy Zásilek dle svého uvážení.

Tyto Podmínky vylučují použití jakýchkoliv jiných podmínek Příkazce, obchodních zvyklostí a/nebo praxe. Příkazce prohlašuje, že provedením objednávky nebo přijetím nabídky od Zásilatele na přepravu Zásilky se seznámil se zněním Podmínek a že s nimi souhlasí. Příkazce je současně povinen zajistit souhlas Příjemce s těmito podmínkami a takový souhlas na vyžádání Zásilatele doložit. Závazná verze těchto Podmínek je zveřejněna na webových stránkách Zásilatele.

### 4. Zásilky

#### 4.1 Maximální rozměry

Příkazce je povinen zajistit, aby každá Zásilka splňovala kritéria hmotnosti, rozměrů a délky,

v souladu s definicí příslušné Zásilky dle těchto Podmínek.

#### 4.2 Údaje na Přepravním štítku a značení

Název Služby by měl být uveden na Přepravním štítku. Příkazce musí na Přepravním štítku uvést celé jméno, adresu, PSČ, zemi Příjemce a Odesílatele a také telefonní číslo a e-mail Příjemce a Odesílatele.

### 5. Podmínky doručení

#### 5.1 Výjimky z přepravy a ostatní omezení

Obecně nelze převzít k přepravě položky vyloučené z mezinárodní přepravy dle těchto Podmínek.

#### 5.2 Zásady doručení

Zásilky jsou doručovány během pracovních dnů.

Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelem jsou informativní.

V případě, že Příjemce není v době doručení přítomen nebo bude-li provozovna zavřená, ponechá Zásílatel na daném místě, kam byla Zásilka doručována, oznámení s pokyny, jak kontaktovat Zásílatele nebo jeho Partnera za účelem sjednání vyzvednutí Zásilky Příjemcem nebo druhého pokusu o doručení.

Služba umožňuje Příkazci a Příjemci sledovat tranzit Zásilky pomocí funkce sledování Zásilky dostupné na webových stránkách Zásilatele.

Související služby pro mezinárodní přepravu, například Změna instrukce pro doručení, Soused, Jiná adresa, Pickup a Bezpečné místo, služba Predict a Dobírka nejsou pro tuto službu k dispozici.

#### 5.3 Vrácení Zásilky

Článek 5.5 Všeobecných podmínek pro mezinárodní přepravu je nahrazen následujícím článkem:

Zasílatel si vyhrazuje právo neprodleně vrátit Zásilku Příkazci:

- a. v případě nepřekonatelných překážek v doručení (chybná adresa, nezjištěný Příjemce, nedostupné místo doručení, odmítnutí Zásilky ze strany Příjemce, chybějící údaje nebo nedostatek informací vyžadovaných celními úřady)
- b. pokud byly všechny pokusy o doručení neúspěšné
- c. pokud Příjemce nekontaktoval Zásílatele nebo jeho Partnera ve lhůtě maximálně 10 pracovních dnů po pokusu o doručení
- d. v případě hrazení cla po uplynutí 10 dnů, pokud nebyla platba cla možná z důvodu chybějících instrukcí anebo z jiných důvodů.

Příkazce nahradí Zásílateli jakékoli náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s vrácením Zásilky.

### 6. Ceny a platba

Příkazce volí mezi podmínkou Incoterms DAP, kdy cla, daně a poplatky celního řízení hradí Příjemce, a DDP, kdy cla, daně a poplatky celního řízení hradí Odesílatel. V případě chybějící volby podmínky Incoterms ze strany Příkazce použije Zásílatel podmínku DDP a bude poplatky účtovat Příkazci.

Pokud Příjemce neuhradí clo, daně a celní poplatky souvisejícími s uplatněnou podmínkou Incoterm DAP, nese odpovědnost za uhrazení těchto nákladů Příkazce.



# Všeobecné obchodní podmínky

## Reklamační řád



### 1. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

- 1.1 Zásilatel odpovídá Příkazci za škodu vzniklou na Zásilce, jež vznikla po jejím převzetí k obstarání přepravy až do jejího vydání Příjemci. Zásilatel odpovídá pouze za škodu skutečnou, vzniklou na Zásilce, nikoliv za jakoukoliv jinou složku škody, jako je například případný ušlý zisk, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob či závazky Příkazce vzniklé vůči třetím osobám, nemajetkové újmy, či další následné škody. Právo na náhradu škody nelze postoupit na třetí osobu.
- 1.2 Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenšila hodnota přepravovaného zboží Příkazce v důsledku škodné události zaviněné Zásilatelem na přepravované Zásilce.
- 1.3 Zásilatel neodpovídá za škody vzniklé na Zásilce v době od převzetí Zásilky u Příkazce (či jiného Příkazcem předem určeného subjektu) do jejího vydání Příjemci, jestliže byly způsobeny:
  - a. Příkazcem, Příjemcem Zásilky nebo vlastníkem Zásilky, případně osobami jednájícími v jejich zastoupení,
  - b. vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem,
  - c. v souvislosti s tím, že Zásilka je vyloučena z přepravy dle těchto Podmínek,
  - d. vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, nevhodným způsobem balení, neoznačením Zásilky přepravním štítkem nebo manipulačními značkami. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, za dostačující obal Zásilky se považuje takový obal, který je uveden na webu Zásilatele v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“,
  - e. označením Zásilky více identifikačními štítky,
  - f. neoznačením Zásilky originálními doplňkovými štítky Zásilatele „Křehké“ nebo „Neklopit“ v případě, kdy to povaha Zásilky vyžaduje,
  - g. v souvislosti s obsahem přepravovaných dokumentů,
  - h. smazáním dat, ztrátou a nenávratnou ztrátou dat uložených na magnetických páskách, v souborech či na jiných úložných médiích, nebo smazáním či poškozením fotografických obrázků či zvukových záznamů z důvodu vystavení filmu působení světla,
  - i. zabavením na základě soudního řízení či jiného jednání nebo opomenutím jednat ze strany celního úřadu, státních úřadů či jiných správních orgánů a dodržením předpisů, rozhodnutí a příkazů vydaných celními, vládními či regulačními orgány,
  - j. jestliže Zásilatel vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví Zásilatelství, zejména škody způsobené tzv. vyšší mocí.
- 1.4 Zásilatel na základě přiměřeného úsilí přepraví a doručí Zásilku podle podmínek doručení v rámci určené přepravní doby sdělené Příkazci, přičemž taková přepravní doba a čas doručení nejsou závazné a v žádném případě nečiní Zásilatele odpovědným za škodu nebo ztrátu způsobené zpožděním.
- 1.5 Zásilatel nezaručuje ani nepřebírá jinou odpovědnost, než jaká je zde v těchto Podmínkách výslovně uvedena.

### 2. Reklamacce

- 2.1 V případě zjevného poškození nebo ztráty části Zásilky nebo jejího poškození je nutné Zásilatele informovat nejpozději v době doručení formou zápisu do přepravního dokladu Zásilatele. Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, bude

doručení Zásilky považováno za evidentní důkaz skutečnosti, že Příjemce převzal zboží ve stavu, v jakém je popsáno v dodacím listu.

Nejsou-li poškození nebo ztráta zjevné, musí být výhrady podány Zásilatele nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení Zásilky a to:

- a. nahlášením škody prostřednictvím internetového rozhraní na webových stránkách Zásilatele, nebo
- b. písemně na adresu sídla Zásilatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány.

Nahlášení škody může provést Příkazce i Příjemce zásilky. Nahlášení škody není uplatněním nároku na náhradu škody.

V případě úplné ztráty zásilky se do lhůty pro nahlášení škody nepočítá doba dohledávání zásilky, jestliže Příkazce o takové dohledání požádal Zásilatele do 7 dnů od předpokládaného doručení Zásilky.

- 2.2 K uplatnění nároku na náhradu škody je oprávněn pouze Příkazce.

Příkazce je povinen uplatnit nárok na náhradu škody nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení zásilky (v případě ztráty zásilky data předpokládaného doručení).

Nárok na náhradu škody vůči Zásilatele Příkazce uplatní:

- a. nahlášením škody prostřednictvím internetového rozhraní na webových stránkách Zásilatele, nebo
- b. písemně na adresu sídla Zásilatele, kdy tyto musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány

- 2.3 Pokud Příkazce neuplatní nárok na náhradu škody řádně a včas, nebo nepodloží důkazy prokazujícími vznik a výši škody, nenese Zásilatel žádnou odpovědnost k náhradě škody, s výjimkou případů:

- a. kdy Příkazce doloží, že nebylo přiměřeně možné, aby Zásilatele upozornil nebo uplatnil reklamaci v uvedené časové lhůtě,
- b. kdy Příkazce doloží, že takové upozornění nebo reklamacce byly podány v přiměřené lhůtě, v takovém případě nemůže Zásilatel vyloučit odpovědnost.

- 2.4 K vypršení platnosti práva Příkazce na náhradu škody od Zásilatele dochází vždy, pokud není do 1 roku od data doručení (v případě poškození) nebo od zamýšleného data doručení (v případě ztráty, nedoručení, chybného doručení) zahájeno soudní řízení.

- 2.5 V případě nároku na náhradu škody za poškození nebo částečnou ztrátu, musí být Příkazce na žádost Zásilatele schopen předložit Zásilku ke kontrole na vhodném místě a ve vhodném čase.

- 2.6 Každý nárok na náhradu škody musí být řádně zdokumentován podle bodu 3. tohoto Reklamačního řádu.

- 2.7 Zásilatel nemá žádnou povinnost jednat na základě jakékoli reklamacce, dokud nejsou zaplaceny všechny poplatky a další částky a daně související s příslušnou Zásilkou.

- 2.8 Zásilatel ukončí reklamační řízení ve lhůtě 30 dnů ode dne předložení posledního dokladu Příkazcem pro

# Všeobecné obchodní podmínky

## Reklamační řád



účely posouzení škodní události a určení výše nároku na náhradu Příkazcem.

- 2.9 Bude-li reklamační řízení řešeno za účasti Policie ČR, pak může být doba reklamačního řízení uvedená v předchozí větě prodloužena až do doby ukončení takového šetření.
- 2.10 Úhrada jakéhokoli nároku Zásilatelem je považována za konečné a úplné vyřešení reklamační věci s tím, že Zásílatel uhradí uznávaný nárok Příkazce do 30 dnů ode dne, kdy dojde k rozhodnutí o uznání nároku Příkazce Zásilatelem.
- 2.11 Případná neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení Reklamačního řádu nemá vliv na jeho ostatní ustanovení.

### 3. Výše náhrady škody

- 3.1 Nárok na náhradu škody vůči Zásílateli se uplatňuje bez DPH, s výjimkou případů, kdy Příkazce není plátcem DPH, nebo je nahrazována účelná oprava poškození a DPH je součástí vynaložených nákladů.
- 3.2 K uplatnění nároku na náhradu škody u nového zboží je Příkazce povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:
- pořizovací doklad – vyčíslení skutečné škody musí být doloženo věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty nebo látky tvořící obsah Zásilky pořizeny,
  - průvodní doklad o obsahu Zásilky (faktura, dodací list, jiný doklad osvědčující obsah a účel přepravy),
  - fotodokumentaci použitého přepravního obalu, obsahu a výstelky u všech Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením,
  - posudek servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu zboží, pokud bylo zboží po škodní události opravováno, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
  - ev. další doklady nezbytné k řádnému posouzení nebo vyčíslení nároku, uvedené na webových stránkách Zásílatelů,
  - z důvodu řádné likvidace může být Příkazce požádán o doplnění jiných dokladů.
- 3.3 Je-li možné poškozené zboží opravit přivést do původního stavu, tak je výše opravy rentabilní max. do 80 % z pořizovací hodnoty nového zboží. Zásílatel neodpovídá za ostatní náklady přesahující takto vyčíslenou částku.
- 3.4 Vyžadují-li to okolnosti případu, může být Příkazce vyzván k vyčíslení a prodeji využitelných zbytků, jejichž hodnota snižuje vzniklou skutečnou škodu. Jestliže to není možné, je Zásílatel oprávněn požádat Příkazce, aby k okamžiku, kdy Zásílatel uznal škodu a zavázal se uhradit ji v plném rozsahu hodnoty Zásilky, převedl na Zásílatelův vlastnický právo k zásilce a umožnil Zásílateli převzetí (svoz) poškozeného zboží nebo jeho zbytků. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.

V případě, že dochází Příkazcem k tvrzené likvidaci Zásilky, která má být Zásílatelům nahrazena v plném rozsahu hodnoty, je Zásílatel oprávněn požádat Příkazce o potvrzení o úplném zničení Zásilky a její

následné ekologické likvidaci. Příkazce je povinen takové žádosti vyhovět.

- 3.5 V případě vzniku škody u starší věci (např. elektronika, výpočetní technika apod.) nebo použité či opotřebované věci, která je obsahem poškozené Zásilky, se skutečná hodnota věci v době přepravy odvíjí od stáří poškozené věci a jejího opotřebení. Výše náhrady škody bude vypočítána z hodnoty věci v okamžiku těsně předcházejícímu vzniku škody s přihlídnutím ke stáří, opotřebovanosti a amortizaci věci podle příslušných koeficientů pojišťovny Zásílatelů. Zásílatel neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.
- 3.6 U Zásilek obsahujících zboží posílané do opravy bude jeho pořizovací cena uvedená na prodejním dokladu přepravovaného zboží vždy snížena o 20 % a o příslušnou amortizaci.
- 3.7 U Zásilek obsahujících opravené zboží zasílané z opravy, bude z pořizovací ceny zboží odečtena jen amortizace dle amortizačních tabulek. Ustanovení tohoto odstavce platí, pokud není písemnou dohodou mezi Příkazcem a Zásílatelům stanoveno jinak.
- 3.8 V případě, že Příkazce Zásílateli předloží daňový doklad (fakturu) týkající se pořizovací hodnoty zboží obsaženého v Zásilce, který bude vystaven v zahraniční měně, bude pro výpočet výše škody rozhodný kurz přepočtu této zahraniční měny vyhlášený Českou národní bankou k prvnímu pracovnímu dni měsíce, ve kterém došlo k převzetí Zásilky k přepravě.

### 4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zásílatelům a spotřebitelem ke vzniku sporu ze Zásílatelské smlouvy, který se nepodaří vyřešit ani vzájemnou dohodou obou stran, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

V případě sporů, týkajících se poštovních služeb poskytovaných DPD na základě osvědčení č. 18, je tímto subjektem:

#### Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

Webové stránky: [www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele](http://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele)

Ve všech ostatních případech je tímto subjektem:

#### Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Webové stránky: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)