

VŠEOBECNÉ POŠTOVNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI ULOŽENKA S.R.O. PRO DOPRAVOVÁNÍ ZÁSILEK

1. Preambule

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti společnosti Uloženka s.r.o. a Uživatelů, jak jsou tito definováni níže, při poskytování služeb spočívajících v doručování zásilek prostřednictvím služby ULOŽENKA coby služby poskytované především podnikatelským subjektům v souvislosti s výkonem jejich podnikatelské činnosti, přičemž jsou nedílnou součástí smlouvy upravující poskytování těchto služeb. Provozování poštovních služeb se v rozsahu zde neupraveném řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v účinném znění.

2. Definice

Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze začínající velkým písmenem níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

AZ – zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů;

Cena – platba Poskytovateli za konkrétní Služby, jejíž aktuální výše je uvedena v Ceníku, případně ve Smlouvě;

Ceník – aktuální ceník Poskytovatele, dostupný z Internetových stránek, jakožto i jakákoliv předchozí verze tvořící nedílnou součást Smlouvy s Uživatелеm; Ceníkem se rozumí i ceník upravující doručování Zásilek do zahraničí, jak je upravuje oddíl VOP ohledně Doručování Zásilek do zahraničí;

Čistý výtěžek – výsledná částka získaná odečtením nákladů Poskytovatele od částky získané prodejem Zásilky;

Internetové stránky – internetové stránky www.ulozenka.cz;

IS – movitá nehmotná věc - počítačový program ve smyslu ust. § 2 odst. 2 AZ, tedy informační systém provozovaný Poskytovatelem dostupný z Internetových stránek sloužící mj. k zadávání objednávek Služby a ke sledování Zásilek;

NOZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů);

Objednávka – objednávka Služby, provedená Uživatелеm prostřednictvím IS (vyjadřuje zájem Uživatele o provedení Služby);

PIN – unikátní kód Zásilky vygenerovaný Poskytovatelem Uživateli;

Poskytovatel – společnost Uloženka s.r.o., IČO 24299162, se sídlem Na Hřebenech II 1718/8, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 193628;

Příjemce – subjekt, který je na Zásilce označen jako „Příjemce“;

Přístupové údaje – unikátní přihlašovací jméno a k němu přiřazené heslo vložené Uživatелеm do databáze IS při Registraci;

Registrace – elektronická registrace Uživatele do databáze IS řádně provedená na Internetových stránkách vyplněním alespoň povinných registračních údajů, zejména jména, příjmení, emailu, telefonního čísla a Přístupových údajů, případně dalších údajů požadovaných IS při Registraci (povinné údaje jsou v IS označeny), a jejich následným uložením do databáze IS; Registrace může proběhnout i přes službu třetí strany, zejména přes sociální síť, pokud Poskytovatel takovou formu Registraci umožní;

Smlouva – rámcová smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatелеm prostřednictvím elektronických prostředků komunikace na dálku, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele obstarávat pro Uživatele příjem a výdej Zásilek způsobem a v místech dle pokynů Uživatele, závazek Uživatele platit Poskytovateli sjednanou odměnu, a související práva a povinnosti obou smluvních stran;

Smluvní přepravce – subjekt odlišný od Poskytovatele, jehož prostřednictvím mohou být zásilky doručovány.

Smluvní strany – Poskytovatel a Uživatel;

Služba – činnost Poskytovatele, spočívající v plnění Smluv, tj. především obstarání příjmu, přepravy a výdeje Zásilek prostřednictvím vybraných výdejních a příjmových míst Poskytovatele nebo vybraných výdejních a příjmových míst smluvního Partnera Poskytovatele, včetně služby Poskytovatele připravit

nevyzvednuté Zásilky ke zpětnému odběru Uživateli, a to včetně Zásilek, jejichž vyzvednutí bylo Příjemcem odmítnuto, na pobočce Poskytovatele, kterou má Uživatel v rámci IS nastavenou jako pobočku pro vrácení, případně i jiným způsobem sjednaným mezi Poskytovatelem a Uživatelem;

Spotřebitel – fyzická osoba - Uživatel, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání;

Uživatel – fyzická nebo právnická osoba s výjimkou Poskytovatele, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu ohledně využití Služby;

Uživatelský ceník – individuální ceník Uživatele sjednaný dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem;

Uživatelský účet – je část IS, která je každému jednomu Uživateli zřízena Registrací a zpřístupněna po zadání Přístupových údajů;

VOP – tyto Všeobecné poštovní podmínky společnosti Uloženka s.r.o. upravující poskytování Služby ze strany společnosti Uloženka s.r.o.;

Zásilka - věc, kterou převzal Poskytovatel k poskytnutí Služby v souladu se Smlouvou;

Zásilka na dobírku – je Zásilka, u níž je Poskytovatel povinen na základě instrukcí od Uživatele vybrat od Příjemce, resp. od jiné osoby, jež si Zásilku převezme, finanční obnos určený Uživatelem, který je poté v souladu s těmito Podmínkami poukázán na účet specifikovaný Uživatelem;

Zboží – věc nabízená Uživatelem třetím osobám, obvykle k prodeji prostřednictvím e-shopu;

ZOOÚ – zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v účinném znění.

Odkazy na jednotlivé články a ustanovení jsou odkazy na články a ustanovení těchto VOP, není-li uvedeno něco jiného.

Nadpisy jsou uvedeny pouze pro přehlednost a nemají žádný význam pro použití nebo výklad těchto VOP.

3. Předmět VOP

- 3.1. Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem při přepravě Zásilek.
- 3.2. Tyto VOP jsou pro Uživatele závazné okamžikem provedení Registrace případně uzavřením smlouvy s Poskytovatelem ohledně využití Služby.
- 3.3. Uživatel je povinen potvrdit souhlas s těmito VOP aktivním právním jednáním při Registraci a nemá-li zřízen Uživatelský účet, tak před dokončením Objednávky. Nový souhlas Uživatele je třeba vždy, když dojde ke změně VOP způsobem stanoveným dále v těchto VOP.

4. Informace pro Spotřebitele

- 4.1. Poskytovatel informuje Spotřebitele před uzavřením Smlouvy o skutečnostech uvedených v příloze č. 1 těchto VOP.

5. IS a Uživatelský účet

- 5.1. Uživatelský účet se zřizuje on-line na základě Registrace.
- 5.2. Uživatel poté, co se seznámil s IS, činí nesporným, že IS splňuje náležitosti uvedené v ust. § 562 odst. 2 NOZ. Za účelem odstranění výkladových nejasností ust. § 562 odst. 2 NOZ Smluvní strany ujednávají, že ochranou záznamů proti změnám se rozumí ochrana proti provedení změn neautorizovanou osobou nebo provedení změny záznamů bez určení přesného času takové změny; změny záznamů, u nichž je zaznamenán čas a lze je provést jen prostřednictvím k tomu autorizované osoby jsou povoleny.
- 5.3. Uživatel je oprávněn využívat IS pouze pro svou vlastní potřebu způsobem předvídaným těmito VOP.
- 5.4. Uživatel je oprávněn obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele prostřednictvím IS, či jiným způsobem uvedeným v IS nebo ve VOP.
- 5.5. Uživatel nesmí při využívání IS jakýmkoliv způsobem zasahovat do IS a technologie Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení IS Poskytovatele nebo jakýmkoli způsobem systematicky a opakovaně využívaly IS Poskytovatele nebo by mohly komukoli způsobit újmu, dále zejména nesmí: používat programové řešení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost IS, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob nebo

Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.

- 5.6. Uživatel má povinnost zadat před vstupem do Uživatelského účtu Přístupové údaje.
- 5.7. Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Přístupové údaje, ani jakýkoli jiný přístup do Uživatelského účtu. Uživatel je povinen učinit všechna přiměřená opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto Přístupových údajů nebo Uživatelského účtu a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové Přístupové údaje.
- 5.8. Uživatel je povinen neprodleně prostřednictvím IS případně jiným způsobem v souladu s těmito VOP informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených v IS.

6. Registrace a uzavření Smlouvy

- 6.1. Registrace je podmínkou pro uzavření Smlouvy, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.
- 6.2. Registrace je nabídkou Uživatele na uzavření Smlouvy, odesláním Registrace Uživatel mj. vyslovuje souhlas s aktuálním zněním VOP a Ceníku.
- 6.3. Provozuje-li Uživatel více internetových obchodů, pro něž má zájem využívat Službu, je oprávněn provést samostatnou Registraci pro každý z těchto internetových obchodů.
- 6.4. Po přijetí Registrace je registrační požadavek posouzen Poskytovatelem. V případě schválení registrace odešle Poskytovatel Uživateli na e-mailovou adresu uvedenou v Registraci potvrzení. Přijetím potvrzení Uživatelem je považováno za přijetí návrhu na uzavření Smlouvy, tímto okamžikem je Smlouva uzavřena a současně je založen Uživatelský účet. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření.
- 6.5. Plná funkčnost Uživatelského účtu je Uživateli zpřístupněna až po odeslání první Zásilky.
- 6.6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž její trvání není podmíněno aktivním využíváním Služby. Uzavřením Smlouvy se Uživatel nezavazuje k odeslání žádného množství Zásilek, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Poskytovatel může v případě, že Uživatel neučinil po dobu tří (3) měsíců objednávku, deaktivovat uživatelský účet Uživatele.

7. Smlouva

- 7.1. Uzavřením Smlouvy vstupují v účinnost následující ustanovení, která obsahuje tento Smlouva.
- 7.2. Uzavřením Smlouvy nevzniká Poskytovateli povinnost poskytnout Službu, tato vzniká až řádným doručením a potvrzením Objednávky, jak jej upravuje Objednávka VOP.
- 7.3. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje v souladu s příslušnou Objednávkou:
 - 7.3.1. poskytnout Uživateli přístup k Uživatelskému účtu v IS;
 - 7.3.2. na základě požadavků Uživatele zadaných v Objedávce prostřednictvím IS poskytnout Uživateli Službu;
 - 7.3.3. přepravit Zásilky mezi jednotlivými výdejními místy Poskytovatele;
 - 7.3.4. přepravit a předat k doručení Zásilky na Uživatelem zadanou adresu Příjemce mimo provozovnu Poskytovatele prostřednictvím Smluvního přepravce, jejichž aktuální výčet je dostupný na Internetových stránkách;
 - 7.3.5. poskytnout Uživateli a provést úkony spojené s převzetím, předáním a doručením Zásilky Příjemci na Uživatelem zadané výdejní místo, které Poskytovatel umožňuje prostřednictvím smluvního partnera a jeho výdejních míst (aktuální výčet smluvních výdejních míst je dostupný prostřednictvím IS);
 - 7.3.6. u Zásilek na dobírku přijmout dobírkovou částku od Příjemce Zásilky a převést tuto částku na účet označený Uživatelem;
 - 7.3.7. připravit nevyzvednuté Zásilky ke zpětnému odběru Uživateli, a to včetně Zásilek, jejichž vyzvednutí bylo Příjemcem odmítnuto, na pobočce Poskytovatele, kterou má Uživatel v rámci IS nastavenou jako pobočku pro vrácení, případně i jiným způsobem sjednaným mezi Poskytovatelem a Uživatelem;
 - 7.3.8. zprostředkovat doručení Zásilky Příjemci na území států dle nabízených Služeb.
- 7.4. Na základě Smlouvy se Uživatel zejména zavazuje:

- 7.4.1. poskytnout Poskytovateli všechny informace, nezbytné pro splnění povinností Poskytovatele v souladu se Smlouvou a těmito VOP;
- 7.4.2. dodržovat parametry Zásilek dle těchto VOP, zejména jak je stanoví čl. Parametry Zásilek, a dodržovat parametry Zásilek dle VOP Smluvních přepravců, jsou-li využiti;
- 7.4.3. označovat Zásilky štítky, vygenerovanými Internetovou stránkou po zadání dat o Zásilkách, pokud se smluvní strany nedohodly jinak;
- 7.4.4. zaplatit Poskytovateli cenu za poskytnutí Služeb ve výši dle Ceníku;
- 7.4.5. převzít od Poskytovatele zpět nevyzvednuté Zásilky.
- 7.5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhé strany. Za podstatné porušení povinností se považuje zejména:
 - 7.5.1. prodlení Uživatele s plněním úhrady kterékoliv peněžitě částky;
 - 7.5.2. opakované (nejméně 2x) nebo závažné porušení povinností sjednaných těmito VOP nebo Smlouvou.

8. Objednávka

- 8.1. V případě zájmu o poskytnutí Služby odešle Uživatel Poskytovateli Objednávku prostřednictvím IS ze svého Uživatelského účtu. Objednávka Služby musí obsahovat nejméně:
 - 8.1.1. typ požadované Služby, zvolený z Poskytovatelem nabízených možností;
 - 8.1.2. identifikaci Příjemce v rozsahu požadovaném Poskytovatelem, nezbytně nutném pro řádné poskytnutí zvolené Služby;
 - 8.1.3. identifikaci pobočky Poskytovatele, na níž Uživatel předá Zásilku Poskytovateli,
 - 8.1.4. v případě Zásilky na dobírku výši dobírky, která má být od Příjemce přijata;
 - 8.1.5. počet Zásilek současně podaných a adresovaných těmž Příjemci.
- 8.2. V případě řádného vyplnění a odeslání Objednávky bude Uživateli v IS zpřístupněn štítek pro každou Zásilku, jíž se poskytnutí Služby týká. Poskytnutím tohoto štítku Uživateli je Objednávka potvrzena. Štítek obsahuje čárový kód, jméno odesílatele a Příjemce, podací a výdejní pobočku Poskytovatele, místo pro případné vrácení Zásilky, v případě Zásilky na dobírku částku k vybrání (částku dobírky) a adresu Příjemce v případě zasílání Zásilky na adresu. Uživatel je povinen štítek vytisknout v takové kvalitě, aby bylo možno sejmout čárový kód, a umístit štítek na příslušnou Zásilku v souladu s čl. 7.4.3 VOP.
- 8.3. Zásilku určenou k doručení Příjemci je Uživatel povinen odevzdat na k tomu vybrané provozovně Poskytovatele.
- 8.4. Pokud Uživatel nepodává Zásilky osobně, tzn. probíhá-li předání prostřednictvím jiné osoby/služby (Česká pošta, přepravní společnosti apod.), je povinen takové Zásilky podat výlučně na pobočku určenou pro tuto službu, která je uvedena na Internetových stránkách.
- 8.5. Při převzetí Zásilky Poskytovatel posoudí, zda Zásilka splňuje parametry dle čl.9 VOP, a další podmínky stanovené ve VOP nebo ve Smlouvě či jiných závazných dokumentech s výjimkou posouzení splnění parametrů stanovených podmínkami Smluvních dopravců. Zásilky nesplňující uvedené požadavky je Poskytovatel oprávněn odmítnout, případně je oprávněn vyzvat Uživatele k odstranění nedostatku, a to zejména tehdy, je-li možné nedostatek odstranit na místě. Náklady na vrácení Zásilek nesplňující požadavky pro poskytnutí Služby nese Zákazník.

9. Parametry Zásilek

- 9.1. Každá Zásilka musí splňovat parametry maximálních rozměrů, hmotnosti i výše případné dobírky, mj. v závislosti na jednotlivých druzích dopravy, jak jsou tyto uvedeny v Ceníku. V případě rozporu mezi parametry uvedenými v těchto VOP a v Ceníku mají přednost parametry uvedené v Ceníku. V Ceníku jsou uvedeny i některé další podrobnosti týkající se konkrétní Služby.
- 9.2. Není-li v Ceníku uvedeno něco jiného, pak platí pro všechny Zásilky následující omezení:
 - 9.2.1. maximální hmotnost Zásilky: 20 kg;
 - 9.2.2. maximální rozměr (nejdelší strana) Zásilky: 175 cm;
 - 9.2.3. maximální obvodová délka Zásilky (tj. součet dvojnásobku šířky, dvojnásobku výšky a délky, u tyčoviny součet obvodu a délky): 300 cm;
 - 9.2.4. maximální výše dobírky za jednu Zásilku: 50 000 Kč.

- 9.3. Z provedení Služby jsou vyloučeny Zásilky:
- 9.3.1. obsahující Zboží v hodnotě vyšší než 50 000 Kč;
 - 9.3.2. jejichž obsah může způsobit škodu na majetku a zdraví (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí a Zásilky, jejichž obsah podléhá zákonu č. 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále jedy, radioaktivní látky, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách);
 - 9.3.3. překračující maximální parametry Zásilky stanovené pro danou Službu, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak;
 - 9.3.4. obsahující barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při Službě poškozeny, nebo mohou poškodit či znehodnotit ostatní Zásilky, případně zařízení Poskytovatele;
 - 9.3.5. obsahující živá zvířata nebo pozůstatky lidí a zvířat, části těl nebo orgánů, zdravotnický odpad a obdobné předměty;
 - 9.3.6. obsahující lehce se kazící Zboží nebo Zboží lehce poškoditelné, křehké a dále zboží, které je nutno zvláštním způsobem chránit nebo s nímž je zapotřebí zvláštním způsobem nakládat či jej uchovávat za zvláštních podmínek (např. v nízké teplotě), jestliže Poskytovatel nebo jeho smluvní partner nedisponuje pro dodržení takového způsobu ochrany či nakládání dostatečnými prostředky (například rychle se kazící potraviny, biologický zdravotnický materiál, živé rostliny apod.);
 - 9.3.7. 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;
 - 9.3.8. biologická agens a toxiny, oxidující, hořlavé a ostatní chemické látky a přípravky, které jsou klasifikovány do jedné nebo více skupin nebezpečnosti ve smyslu § 5 zákona 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), vyhlášky č. 474/2002 Sb., kterou se provádí zákon č. 281/2002 Sb., o některých opatřeních souvisejících se zákazem bakteriologických (biologických) a toxinových zbraní a o změně živnostenského zákona.
- 9.4. Zásilky přepravované prostřednictvím Smluvního přepravce podléhají přepravním podmínkám tohoto Smluvního přepravce, zejména z hlediska parametrů. Informace o maximálních rozměrech, hmotnosti Zásilky a způsobu balení Zásilek jsou v aktuálním znění dostupné na internetových stránkách jednotlivých Smluvních přepravců.
- 9.5. Uživatel je povinen o těchto VOP a stanovených parametrech Zásilek informovat třetí osoby, které budou předávat Poskytovateli Zásilky k poskytnutí Služby, a zajistit, aby předávané Zásilky vyhovovaly těmto VOP. Za splnění těchto požadavků Uživatel odpovídá stejně, jako by Zásilku k přepravě předával sám.
- 9.6. V případě předání Zásilky vyloučené z poskytnutí Služby bez vědomí Poskytovatele a jeho výslovného souhlasu je Poskytovatel oprávněn odmítnout přijetí Zásilky a poskytnutí Služby, pokud je schopen při převzetí zjistit, že Zásilka je vyloučena z obstarání Služby. Bez ohledu na skutečnost, zda byl Poskytovatel při převzetí schopen zjistit, že je Zásilka vyloučena z obstarání Služby, nenese v případě, že byla k přepravě Uživatelem dána Zásilka, která je vyloučena z obstarání Služby, Poskytovatel žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s převzetím Zásilky a dalším nakládáním s ní. V takovém případě je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu, stejně jako případnou škodu vzniklou v této souvislosti třetím osobám. Nárok Poskytovatele na úhradu Ceny v plné výši není dotčen.
- 9.7. Pokud Poskytovatel kdykoli v průběhu poskytování Služby zjistí, že Zásilka nesplňuje některé podmínky stanovené těmito VOP, je oprávněn poskytování Služby ukončit a Zásilku vrátit Uživateli, resp. s ní naložit jiným způsobem uvedeným v těchto VOP. Nárok Poskytovatele na úhradu Ceny v plné výši tím není dotčen.

10. Balení zásilky

- 10.1. Zásilka musí být upravena a zajištěna tak, aby věci tvořící její obsah:
- 10.1.1. nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost,
 - 10.1.2. nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy a
 - 10.1.3. nemohly poškodit jiné Zásilky nebo zařízení používaná Poskytovatelem zejména k plnění smluvních povinností.
- 10.2. Zásilka musí být zajištěna tak, aby nebylo možno vniknout dovnitř bez zanechání zjevných stop.

- 10.3. Vnější a vnitřní balení Zásilkou musí být přiměřené:
 - 10.3.1. povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah (tj. Zboží),
 - 10.3.2. způsobu a délce přemísťování Zásilkou a
 - 10.3.3. způsobu, jakým se se Zásilkou bude během poskytování Služby manipulovat.
- 10.4. Vnější a vnitřní balení musí rovněž být:
 - 10.4.1. dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo Zboží proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými Zásilkami (třením, tlakem a nárazem), a
 - 10.4.2. dostatečné k tomu, aby Zboží nebylo poškozeno v důsledku klimatických vlivů.
- 10.5. Zboží musí být zajištěno tak, aby se nemohlo poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.
- 10.6. Zásilka musí být upravena (tj. zejména zabalena) tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci. Pokud je hmotnost Zásilkou vyšší než 15 kg, Zásilka musí být upravena tak, aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.
- 10.7. Nezabalené Zboží může být Zásilkou jen tehdy, jestliže je dostatečně tuhé a současně jestliže:
 - 10.7.1. je to ve Smlouvě nebo ve VOP výslovně uvedeno, nebo
 - 10.7.2. ke splnění požadavků podle předchozích článků není nutno Zboží zabalit a nehrozí nebezpečí, že by se při běžném zacházení se Zásilkou mohla část Zboží, resp. Zásilkou oddělit.

11. Otevření zásilkou

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn otevřít Zásilkou, jestliže:
 - 11.1.1. ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit,
 - 11.1.2. je důvodné podezření, že se jedná o Zásilkou, která je vyloučena z provedení Služby ve smyslu čl. 9.3 VOP;
 - 11.1.3. byla poškozena,
 - 11.1.4. je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
 - 11.1.5. je-li to nezbytné z jiných důvodů stanovených právními předpisy.
- 11.2. Je-li to možné a s ohledem na okolnosti vhodné, Poskytovatel k otevření Zásilkou přizve Uživatele, jinak jej o otevření alespoň informuje, a to nejpozději při dodání Zásilkou.
- 11.3. Není-li Uživatel otevření Zásilkou přítomen, otevření musí být přítomny dvě fyzické osoby, které tím Poskytovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné fyzické osoby pověřené Poskytovatelem, otevřít Zásilkou lze jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba.
- 11.4. O otevření Zásilkou se pořídí písemný záznam; pokud byl otevření Zásilkou přítomen Uživatel, Poskytovatel mu na požádání vydá kopii záznamu. Kopii záznamu vydá Poskytovatel příjemci při dodání Zásilkou, případně Uživateli při jejím vrácení.
- 11.5. Ustanovení čl. 11.2, 11.3 a 11.4 se nevztahuje na opravu obalu Zásilkou, při níž je alespoň částečně zachován původní obal.

12. Prodej Zásilkou nebo její části

- 12.1. Poskytovatel je oprávněn prodat na účet Uživatele Zásilkou nebo její část po uplynutí tří měsíců od podání, není-li možno Zásilkou dodat ani vrátit. Poskytovatel může tyto lhůty přiměřeně zkrátit, je-li důvodná obava, že se obsah Zásilkou znehodnotí. Poskytovatel je oprávněn Zásilkou nebo její část prodat ihned, jestliže je zřejmé, že se její obsah nebo část jejího obsahu do dodání znehodnotí.
- 12.2. Při prodeji Zásilkou nebo její části Poskytovatel přihlédne k tomu, aby prodej byl pro Uživatele co nejvýhodnější, a to při současném vynaložení přiměřených prostředků a úsilí na straně Poskytovatele. Od částky získané prodejem si Poskytovatel odečte náklady s prodejem spojené a zbývají částku (dále jen „**Čistý výtěžek**“) vyplatí Uživateli způsobem stanoveným těmito VOP.
- 12.3. Prodeji Zásilkou nebo její části musí být přítomny dvě fyzické osoby, které tím Poskytovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné fyzické osoby pověřené Poskytovatelem, prodej lze uskutečnit jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba.

- 12.4. O prodeji Zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla prodána pouze část Zásilky, kopii záznamu vydá Poskytovatel Příjemci při dodání Zásilky, případně Uživateli při jejím vrácení.
- 12.5. Jestliže nebylo možné vydat Uživateli Čistý výtěžek z prodeje Zásilky, Poskytovatel tak učiní bez průtahů poté, co Uživatel o vydání Čistého výtěžku písemně u Poskytovatele požádá. Nepožádá-li Uživatel o vydání Čistého výtěžku ve lhůtě jednoho (1) roku od dne prodeje Zásilky, propadá Čistý výtěžek Poskytovateli.

13. Zničení Zásilky nebo její části

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn zničit Zásilku nebo její část po uplynutí tří měsíců od podání, není-li možno Zásilku dodat ani vrátit a současně ji nelze prodat. Poskytovatel může tyto lhůty přiměřeně zkrátit, je-li to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.
- 13.2. Poskytovatel je oprávněn zničit Zásilku nebo její část ihned, jestliže se její obsah zcela nebo zčásti znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.
- 13.3. Zničení Zásilky nebo její části musí být přítomny dvě fyzické osoby, které tím Poskytovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné fyzické osoby pověřené Poskytovatelem, zničit Zásilku nebo její část lze jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba.
- 13.4. O zničení Zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla zničena pouze část Zásilky, kopii záznamu vydá Poskytovatel příjemci při dodání zbytku Zásilky, případně Uživateli při jeho vrácení.

14. Zásilky na dobírku

- 14.1. Ustanovení, která obsahuje tento čl. 14 VOP, se použijí pouze v případě, že Zásilkou je Zásilka na dobírku.
- 14.2. Požaduje-li Uživatel odeslání Zásilky na dobírku, uvede tuto skutečnost v Objednávce. V ní je povinen vyznačit částku v Kč, která má být při doručení vybrána od Příjemce. V případě, že je předmětem Služby předání Zásilky na dobírku Příjemci v zahraničí, je Uživatel povinen vyznačit částku v EUR či jiné měně, jak je uvedena v IS.
- 14.3. U Zásilek na dobírku Poskytovatel přijme částku, uvedenou Uživatelem v Objednávce, od Příjemce při doručení Zásilky. Poskytovatel je povinen odmítnout předat Zásilku Příjemci v případě, že tento odmítne při přijetí zaplatit Uživatelem požadovanou částku.
- 14.4. Částku přijatou při doručení Zásilky na dobírku je Poskytovatel povinen převést na Uživatelem určený účet ve lhůtě 10 dní od jejího přijetí. Pro splnění této lhůty je rozhodné datum odepsání částky z účtu Poskytovatele ve prospěch účtu určeného Uživatelem. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 19.8 VOP.
- 14.5. Uživatel je oprávněn prostřednictvím IS zvolit možnost zaslání jednotlivé platby anebo souhrnného zaslání plateb, přijatých v jeho prospěch na dobírkách Poskytovatelem.
- 14.6. Bankovní účet, na který má být poukázána vybraná částka, musí být veden subjektem s bankovní licenci se sídlem nebo organizační složkou v zemi zvolené Uživatelem z nabídky v IS.

15. Vyzvednutí Zásilky Příjemcem

- 15.1. Poskytovatel připraví Zásilku k vyzvednutí Příjemci na provozovně, označené Uživatelem v Objednávce, zpravidla do druhého pracovního dne od jejího přijetí, nejpozději však do 5 pracovních dní. V případě, že Uživatel předá Zásilku Poskytovateli do 14:00 hod. na provozovně, na níž má být Zásilka připravena k vyzvednutí Příjemcem, připraví Poskytovatel tuto Zásilku k vyzvednutí ještě téhož dne. Poskytovatel uvědomí Příjemce o možnosti vyzvednutí Zásilky dle Objednávky způsobem zvoleným Poskytovatelem.
- 15.2. Poskytovatel zajistí, aby Zásilka byla připravena k vyzvednutí Příjemci na pobočce, uvedené v Objednávce, nejméně po dobu zvolenou Uživatelem prostřednictvím IS.
- 15.3. Zásilka je doručena předáním osobě, která vystupuje jako Příjemce, nebo osobě jednající za Příjemce. Po převzetí Zásilky Poskytovatelem je Příjemci prostřednictvím IS vygenerován unikátní kód zásilky (dále jen „PIN“). Zásilka je následně vydána osobě, která při převzetí Zásilky předloží PIN náležející této Zásilce. V případě, že je tomu třeba dle povahy zásilky a příkazu Uživatele, je Poskytovatel

oprávněn po Příjemci požadovat prokázání jeho totožnosti a věku. Ten, kdo doklad Poskytovateli předkládá, musí umožnit, aby si Poskyvatel mohl všechny potřebné údaje zaznamenat. Od okamžiku poskytnutí PIN Příjemci nenese Poskyvatel žádnou odpovědnost za tento PIN, zejména s ohledem na jeho případné zneužití. Poskyvatel nenese žádnou odpovědnost za prodlení a škodu vzniklou odmítnutím splnění požadavku prokázání totožnosti a věku dle OP, ŘP nebo cestovního pasu a oprávnění jednat za Příjemce ze strany takové osoby. Pokud u Poskytovatele nevzniknou důvodné pochybnosti o oprávnění takové osoby jednat za Příjemce, je oprávněn bez dalšího prodlení takové osobě Zásilku předat.

- 15.4. Zásilka bude předána osobě v souladu s čl. 15.3 VOP při splnění následujících podmínek:
 - 15.4.1. osoba předloží při převzetí Zásilky PIN náležející této Zásilce;
 - 15.4.2. v případě doručení Zásilky na dobírku bude uhrazena příslušná dobírková částka vztahující se k dané Zásilce, případně k souboru Zásilek, Poskytovateli.
- 15.5. Není-li Zásilka vyzvednuta ve lhůtě určené ve Smlouvě, včetně případů odmítnutí prokázání oprávnění ze strany osoby vystupující za Příjemce, bude Zásilka vrácena zpět Uživateli. Tím však není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu Ceny v plné výši.
- 15.6. Nevyzvednutou Zásilku je možno vyzvednout na provozovně Poskytovatele (kterou Zákazník při Registraci zvolil jakou svou pobočku pro vrácení zásilky) v provozní době. Aktuální provozní doba jednotlivých poboček je dostupná na Internetových stránkách, přičemž v případě změn Poskyvatel tuto změnu nahlásí Uživateli zpravidla 14 dní předem formou e-mailu, sděleného v rámci registrace.
- 15.7. Každou Zásilku nevyzvednutou Příjemcem, která se vrátila zpět z poboček, si je Uživatel povinen vyzvednout na jím určené pobočce pro vrácení zásilky, a to nejpozději do 14 dnů ode dne jejího vrácení. Pokud se tak nestane, Zásilka bude poslána na centrální podatelnu. Taková Zásilka může být následně odeslána na náklady Uživatele na adresu uvedenou v Uživatelském účtu.
- 15.8. Při převzetí zásilky Příjemcem poskytne Poskyvatel Příjemci možnost prohlédnout Zásilku zvenčí za účelem zjištění zjevného a viditelného poškození obalu nebo jejího obsahu, případně i obsah Zásilky, je-li tak sjednáno mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Nebezpečí škody na Zásilce přechází na Příjemce jejím fyzickým předáním Poskytovatelem. Příjemce odpovídá za škodu, kterou způsobí při prohlédnutí Zásilky. Odpovědnost Poskytovatele za škodu na Zásilce se řídí těmito VOP a Reklamačními podmínkami.

16. Doručování Zásilek do zahraničí

- 16.1. Nestanoví-li tento čl. 16 VOP jinak, vztahují se na doručování Zásilek mimo území České republiky veškerá další ustanovení těchto VOP.
- 16.2. Poskyvatel nabízí Službu zprostředkování doručení Zásilky do zahraničí. Uživatel je oprávněn zvolit z následujících způsobů doručení Zásilky Příjemci:
 - 16.2.1. doručení na provozovnu Poskytovatele (aktuální výčet provozoven je dostupný na Internetových stránkách);
 - 16.2.2. doručení na provozovnu – výdejní místo smluvního partnera Poskytovatele (aktuální výčet provozoven je dostupný na Internetových stránkách);
 - 16.2.3. doručení na Poskytovatelem zadanou adresu Příjemce mimo provozovnu Poskytovatele prostřednictvím smluvního přepravce (aktuální výčet smluvních přepravců je dostupný na Internetových stránkách).
- 16.3. Při doručení Zásilky na provozovnu dle čl. 16.2.1 nebo 16.2.2 VOP je Zásilka pro Příjemce připraven k vyzvednutí zpravidla do druhého pracovního dne po jeho převzetí Poskytovatelem, nejdéle však do 5 pracovních dní. Při zprostředkování doručení Zásilky Příjemci na zadanou adresu mimo provozovnu Poskytovatele dle čl. 16.2.3 VOP je Zásilka v těchto lhůtách předána smluvnímu přepravci, který provede doručení Zásilky ve lhůtě dle svých přepravních podmínek.
- 16.4. Ustanovení čl. 9.1 VOP platí pro Zásilky dle čl. 16.2.1 nebo 16.2.2 VOP, pro Zásilky dle čl. 16.2.3 VOP platí parametry uvedené ve zvláštním Ceníku platném pro tento způsob doručování.
- 16.5. Cena doručení Zásilky do zahraničí je stanovena dle aktuálního ceníku Poskytovatele v závislosti na typu Služby zvoleného v IS.

17. Zásilky na dobírku mimo území České republiky

- 17.1. V případě doručení Zásilky na dobírku mimo území ČR přijme Poskytovatel částku uvedenou Uživatelem v Objednávce od Příjemce při doručení Zásilky. Poskytovatel je oprávněn odmítnout předat Zásilku Příjemci v případě, že tento odmítne při přijetí zaplatit Uživatelem stanovenou částku.
- 17.2. Částku přijatou při doručení Zásilky na dobírku mimo území České republiky je Poskytovatel povinen převést na Uživatelem určený účet ve lhůtě 10 dní od jejího přijetí. V případě doručení Zásilky mimo provozovnu Poskytovatele pak nejpozději do 10 dní od přijetí dobírky od smluvního přepravce. Pro splnění této lhůty je rozhodné datum odepsání částky z účtu Poskytovatele ve prospěch účtu určeného Uživatelem. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 19.8 VOP.
- 17.3. Částku, přijatou od Příjemce v měně EUR, je Poskytovatel povinen převést na účet Uživatele vedený peněžním ústavem na území České republiky (z převáděné částky bude stržen poplatek banky za mezinárodní převod), nebo na území státu, ve kterém k přijetí dobírky došlo, v měně EUR (bez poplatku), v případě, že Uživatel uvedl EUR účet při Registraci. V případě, že takový účet nebyl Uživatelem uveden, je Poskytovatel povinen převést získanou částku na účet Uživatele, uvedený v rámci Registrace, vedený v měně Kč, dle aktuálního kurzu vypsaneho Poskytovatelem v IS.

18. Nemožnost dodání

- 18.1. Poskytovatel neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené Smlouvy:
 - 18.1.1. z příčin na straně Uživatele a/nebo Příjemce, či jiné třetí osoby odlišné od Poskytovatele,
 - 18.1.2. v důsledku vyšší moci, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události či jiné neodvratitelné události, či výpadku IS,
 - 18.1.3. v důsledku opatření provedeného v zahraničí podle předpisu platného v zahraničí nebo na jeho základě nebo v důsledku změny právních předpisů v ČR,
 - 18.1.4. v důsledku vnějších okolností, které Poskytovatel ani zahraniční provozovatel nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit,
 - 18.1.5. jestliže nemohl Zásilku dodat/předat proto, že Smluvní přepravce odmítne Zásilku převzít, zejména pro nesplnění jeho poštovních a/nebo obchodních podmínek z důvodů na straně Uživatele,
 - 18.1.6. pokud osoba vystupující za Příjemce odmítla prokázat své oprávnění převzít Zásilku v případech, kdy to Poskytovatel oprávněně požadoval,
 - 18.1.7. v případě, kdy se k tomu Poskytovatel zavázal a nedošlo k Dodání ani při opakovaném pokusu, nebo
 - 18.1.8. pokud Příjemce zemřel.
- 18.2. Nastane-li některá z událostí uvedených v čl. 18.1 VOP, povinnost Poskytovatele dodat Zásilku zaniká a Zásilka bude vrácena zpět Uživateli, resp. s ní bude naloženo jinak v souladu s těmito VOP. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu Ceny v plné výši.
- 18.3. Od ustanovení, které obsahuje tento Nemožnost dodání VOP, není možné se dohodou smluvních stran odchýlit.

19. Cenové podmínky a platba

- 19.1. Uživatel je povinen za řádně Službu uhradit Poskytovateli Cenu platnou v okamžiku potvrzení Objednávky, stanovenou v Ceníku. Je-li Uživateli v jeho Uživatelském účtu v IS dostupný jiný ceník (dále jen „Uživatelský ceník“), má tento přednost před Ceníkem veřejně dostupným na Internetových stránkách.
- 19.2. Cena je splatná okamžikem předání Zásilky Poskytovateli, nestanoví-li faktura nebo Smlouva lhůtu pozdější. Cena je zásadně vždy splatná při předání, jestliže je Uživatel v prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky Poskytovateli.
- 19.3. Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně cen v Ceníku. V případě změny cen v Ceníku je Poskytovatel povinen tuto změnu oznámit Zákazníkovi minimálně alespoň 10 kalendářních dnů před účinností této změny. Nový Ceník uveřejní Poskytovatel na Internetových stránkách a/nebo v IS, a e-mailem zaslaným Uživateli na adresu uvedenou v rámci Registrace.
- 19.4. V případě nesouhlasu se změnou cen v Ceníku může Uživatel Smlouvu písemně vypovědět, a to nejpozději do okamžiku nabytí účinnosti nového Ceníku. Výpověď je účinná dnem nabytí účinnosti nového Ceníku. Pokud Uživatel Smlouvu nevypoví, je vázán novým Ceníkem od prvního dne jeho účinnosti, přičemž se jím řídí veškeré Objednávky, zadané po dni nabytí účinnosti nového Ceníku.

- 19.5. S výjimkou případů, kdy Uživatel uhradí Cenu na místě při podání Zásilky Poskytovateli, je Cena účtována za zúčtovací období, jímž je kalendářní měsíc. Nejpozději do 16. dne následujícího kalendářního měsíce vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu na částku, rovnající se součtu veškerých Cen za Služby poskytnuté Uživateli za uplynulé zúčtovací období. Splatnost faktury je dle údaje na ní uvedeného.
- 19.6. Je-li v Uživatelském ceníku uvedena cena výhodnější (nižší) než v Ceníku, zaniká právo Uživatele na tuto zvýhodněnou Cenu v případě, že se dostane do prodlení s úhradou jakéhokoli závazku vůči Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli rozdíl mezi jakoukoliv zvýhodněnou cenou a cenou podle Ceníku, a to i zpětně za již vystavené a neuhrazené faktury.
- 19.7. V případě prodlení Uživatele s úhradou jakékoli peněžitě částky Poskytovateli se Uživatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení, a to v případě uplatnění postupu dle čl. 19.6 VOP i z Poskytovatelem doúčtované částky.
- 19.8. V případě prodlení Uživatele s úhradou jakékoli peněžitě částky Poskytovateli má Poskytovatel právo pozastavit výplatu částky přijaté při doručení Zásilky na dobírku až do doby úhrady veškerých splatných závazků Uživatele.
- 19.9. Poskytovatel má k zajištění svých nároků vůči Uživateli zástavní právo k Zásilce, a v případě nezaplacení Ceny má Poskytovatel právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy.
- 19.10. Uživatel nese veškeré náklady jím zvoleného způsobu placení Ceny, nebude-li v IS uvedeno jinak. Poskytovatel není povinen náklady na jednotlivé způsoby placení Ceny v IS uvádět.
- 19.11. Vlivem technické chyby v IS může dojít k zobrazení chybné Ceny v Ceníku, v takovém případě Poskytovatel nemá povinnost provést Službu za zobrazenou Cenu a kontaktuje Uživatele a sdělí mu skutečnou Cenu a Uživatel má právo se rozhodnout, zda na poskytnutí Služby trvá. Pokud Uživatel na poskytnutí Služby netrvá, ruší se Objednávka Uživatele od počátku.
- 19.12. Součástí Ceny nejsou žádné platby, poplatky nebo jiné odměny, které musí Uživatel vynaložit na služby poskytnuté třetími stranami v souvislosti se zaplacením Ceny; takové náklady jsou výhradně náklady Uživatele.
- 19.13. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není poskytovatelem platebních služeb ani portálů, nenese za jakoukoli realizaci platby přes tyto platební služby odpovědnost a tyto VOP se nevztahují na podmínky jejich využití, které se vždy řídí podmínkami konkrétní platební služby.

20. Reklamacce, ukončení Smlouvy

- 20.1. Reklamacce se řídí Reklamačními podmínkami, které tvoří Přílohu č. 2 těchto VOP a nedílnou součást Smlouvy a jejichž aktuální znění je dostupné na Internetových stránkách.
- 20.2. Reklamacce poskytovaných Služeb je oprávněn uplatnit pouze Uživatel. Lhůta pro uplatnění reklamacce v případě vnitřního poškození doručené nebo vrácené Zásilky musí být reklamacce uplatněna do 2 (dvou) pracovních dnů ode dne doručení nebo vrácení Zásilky. Lhůta pro uplatnění reklamacce v případě nedoručené Zásilky činí 30 (třicet) kalendářních dnů od předpokládaného dne doručení.
- 20.3. Smluvní strany mají možnost Smlouvy vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo i bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 14 dní a začíná běžet dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Cenu Služeb, poskytnutých v průběhu kalendářního měsíce, v němž skončila výpovědní doba, vyúčtuje Poskytovatel v termínu v souladu s těmito VOP.
- 20.4. Kterákoli smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - 20.4.1. prodlení Uživatele s úhradou ceny Služeb nebo její části, nebo jiného peněžitého závazku vůči Poskytovateli delší než 20 dní;
 - 20.4.2. opakované (alespoň 3x v průběhu kalendářního roku) prodlení s vyzvednutím vrácených Zásilek delší než 20 dní;
 - 20.4.3. porušení povinností smluvních stran týkající se ochrany osobních údajů (zejména dle úpravy, kterou obsahuje čl. 23 těchto VOP);
 - 20.4.4. opakované prodlení Poskytovatele s přípravou Zásilky k odběru delší než 7 pracovních dnů; anebo
 - 20.4.5. opakované prodlení Poskytovatele s vyplacením dobírek delší než 30 dní.

- 20.5. Spotřebitel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v souladu s úpravou, kterou obsahuje čl. 25 VOP.
- 20.6. Jestliže Uživatel provede Objednávku i po ukončení Smlouvy, není Poskytovatel povinen Službu poskytnout. Pokud ji však poskytne, použijí se na takové poskytnutí Služby ustanovení těchto VOP, Ceníku a ostatních dokumentů Poskytovatele stejně, jako by Smlouva stále trvala, s výjimkou vyúčtování, jež je Poskytovatel oprávněn zaslat Uživateli bezprostředně po poskytnutí Služby, s výjimkou případů, kdy se smluvní strany dohodnou jinak.

21. Práva a povinnosti Uživatele

- 21.1. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP.
- 21.2. Uživatel je povinen dodržovat při užívání IS platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména AZ. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, a za které by Uživatel odpovídal, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
- 21.3. Uživatel je oprávněn obracet se na Poskytovatele s žádostmi, podněty a připomínkami. Kontaktní údaje Poskytovatele pro komunikaci s Uživatelem jsou uvedeny v IS.
- 21.4. Uživatel je povinen informovat své zákazníky (Příjemce) o těchto VOP a jejich obsahu a zajistit jejich souhlas s těmito VOP, resp. s právy a povinnostmi, která upravují, nejméně v tom rozsahu, v jakém jde o práva či povinnosti Příjemce.
- 21.5. Uživatel nemá právo započíst jakékoliv své pohledávky za Poskytovatelem na pohledávky Poskytovatele za Uživatelem bez jeho písemného souhlasu.
- 21.6. Uživatel nemá právo postoupit své pohledávky za Poskytovatelem třetí osobě bez písemného souhlasu Poskytovatele.

22. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 22.1. V případě porušení těchto VOP nebo Smlouvy nebo platných a účinných právních předpisů může Poskytovatel zrušit Uživatelský účet. Poskytovatel je oprávněn zrušit Uživatelský účet rovněž tehdy, bude-li to z jiných důvodů nezbytné.
- 22.2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit funkčnost IS či přístup na něj na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy IS nebo jiného důvodu na straně Poskytovatele nebo třetí osoby.
- 22.3. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje k Uživatelskému účtu (uživatelské jméno a heslo) z naléhavého technického nebo bezpečnostního důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (uživatelské jméno a heslo) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
- 22.4. Z provozních nebo jiných důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení IS, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služeb.
- 22.5. Poskytovatel může informovat po uzavření Smlouvy Uživatele o svých obchodních nabídkách a o nabídkách svých obchodních Partnerů, s čímž Uživatel výslovně souhlasí.
- 22.6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku zejména tehdy, pokud Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je jeho majetek postižen exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).
- 22.7. Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy v případech, kdy by jinak byl oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 22.8. Poskytovatel má právo kdykoliv jednostranně započíst své splatné i nesplatné pohledávky za Uživatelem na pohledávky Uživatele za Poskytovatelem.
- 22.9. Využitím Služby souhlasí Uživatel s tím, že Poskytovatel je oprávněn kdykoli jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo z těchto VOP nebo i celou Smlouvu postoupit na třetí osobu.
- 22.10. Poskytovatel má právo kdykoliv měnit obsah IS bez předchozího oznámení.
- 22.11. Poskytovatel poskytne na základě uzavřené Smlouvy Uživateli zdrojové kódy a jiné systémové informace pro možnost účinné implementace možnosti výběru doručování prostřednictvím služby Uložka do eshopu Uživatele.

23. Ochrana údajů a Cookies

- 23.1. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům poskytování Služeb příp. dalších služeb.
- 23.2. Uživatel v souladu se ZOOÚ souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Poskytovatelem poskytnutých mu při uzavření Smlouvy či Registraci, a to včetně údajů takto poskytnutých při Registraci přes sociální síť provozovatelem této sociální sítě. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem provozování IS, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele a k marketingovým účelům. Uživatel souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů obchodním partnerům Poskytovatele za účelem zasílání marketingových sdělení Uživateli. Souhlas je udělen na dobu uvedenou v čl. 23.5 VOP.
- 23.3. Pro účely plnění smluvních závazků zpracovává Poskytovatel také osobní údaje Příjemců, a to po dobu nezbytně nutnou k řádnému plnění Smlouvy a případnému vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.
- 23.4. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli osobní údaje své i Příjemce nejméně v rozsahu nezbytném k řádnému plnění Smlouvy. Pokud tak neučiní, může Poskytovatel plnění Smlouvy odepřít. Poskytovatel se zavazuje zajistit souhlas Příjemce se zpracováním jeho osobních údajů nejméně v rozsahu uvedeném v tomto článku. V případě porušení této povinnosti je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli veškerou újmu tím vzniklou, včetně případně udělených sankcí.
- 23.5. Zpracování osobních údajů probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Registrace a Smlouvy, údaje o Příjemci jsou získány na základě Objednávky. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od zrušení Registrace či ukončení Smlouvy (podle toho, co nastane později), nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi a dále k účelu, který Uživatel výslovně odsouhlasí (zejména jejich využití při marketingových a propagačních akcích, zasílání marketingových materiálů, případně poskytnutí třetím osobám za tímto účelem). Období, pro které Uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany Uživatele provedeným v rámci IS, pokud bude obsahovat příslušnou funkcionalitu, případně odvoláním v listinné podobě zaslaným na adresu sídla Poskytovatele. Část osobních údajů může Uživatel po přihlášení do IS prohlížet, kontrolovat a měnit. Registraci nebo uzavřením Smlouvy Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Uživatele změni nebo jsou nepřesné, je Uživatel povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat. Uživatel i Příjemce je oprávněn kdykoli požádat o informace ohledně zpracování svých osobních údajů, o provedení jakékoli změny, opravy nebo likvidace jeho osobních údajů, nebo se obrátit na Poskytovatele v případě, že se bude domnívat, že s jeho osobními údaji je nakládáno v rozporu se zákonem, přičemž může žádat vysvětlení nebo nápravu závadného stavu.
- 23.6. Pokud Uživatel užije IS, Poskytovatel může určité informace shromažďovat také automatickými prostředky, například s použitím souborů cookies a prostřednictvím metody clickstream. Informace, které tímto způsobem poskytovatel shromažďuje, zahrnují IP adresu, vlastnosti webového prohlížeče, vlastnosti zařízení, operační systém, jazyková nastavení, odkazující URL adresy, akce provedené v IS a data a časy návštěvy IS. "Cookie" je datový soubor, který webový server odesílá do počítače Uživatele nebo jiného zařízení připojeného k Internetu, aby bylo možné získat jedinečnou identifikaci webového prohlížeče Uživatele nebo do webového prohlížeče uložit různé informace a nastavení. Poskytovatel využívá soubory cookie v IS pro jeho vylepšení a poskytování Služeb a zajišťování funkčnosti Uživatelům. Soubory cookie jsou základem pro provádění transakcí nebo požadavku, který vzejde od Uživatelů. Mezi příklady patří zapamatování si informací, jak se Uživatel pohybuje stránkou za účelem usnadnění práce pro Uživatele a poskytnutí pokud možno vhodné nabídky služeb. Tyto soubory cookie umožňují IS zapamatovat si, jaké možnosti Uživatel zvolil, čímž mu zajišťuje větší funkčnost. Například funkční soubory cookie umožňují IS zapamatovat si nastavení, které je pro Uživatele specifické, jako je výběr země a trvalý stav přihlášení v případě, že si ho Uživatel nastaví. Analytické soubory cookie Poskytovateli umožňují shromáždit data související s používáním IS, včetně obsahu, na který Uživatel klikne při prohlížení IS za účelem zlepšení výkonnosti a vzhledu IS. Tyto soubory cookie mohou být poskytnuty třetí straně, tj. poskytovateli analytických nástrojů, ale jsou

používány pouze pro účely související s IS. Cílené soubory cookie si pamatují informace týkající se Uživatelského využívání IS, aby Poskytovatel Uživateli mohl poskytnout propagační a jiné zacílené informace v IS.

- 23.7. Dále Poskytovatel může automatizovaně prostřednictvím metody clickstream získávat záznam obsahu, na který Uživatel kliká při prohlížení IS. Poskytovatel může používat také webové analytické nástroje třetích stran, které shromažďují informace o aktivitách návštěvníků IS. Pomocí svého prohlížeče může Uživatel zjistit, jakým způsobem bude upozorněn na příjem některých typů souborů cookies nebo jak lze některé typy souborů cookies omezit nebo zablokovat (zakázat). Internetové prohlížeče nabízí způsoby, jak omezit nebo zrušit soubory cookie. Poskytovatel upozorňuje Uživatele na to, že bez souborů cookies pravděpodobně nebude moci používat některé funkce IS.
- 23.8. Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování IS tak, aby mohl zajistit jeho bezpečnost a reagovat na případné útoky.

24. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 24.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a AZ.
- 24.2. Poskytovatel odpovídá Uživateli za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu Zásilky v souvislosti s plněním Smlouvy. Odpovědnost Poskytovatele za škodu se řídí Reklamačními podmínkami. Škoda se hradí jako škoda skutečná, maximálně do výše částky uvedené na Zásilce jako její hodnota, je-li uvedena, vždy však nejvýše do částky 50 000 Kč za jednu Zásilku.
- 24.3. Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenší majetek Uživatele v důsledku škodné události na Zásilce zaviněné Poskytovatelem.
- 24.4. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, ani za výpadky IS či Služeb způsobené přerušením dodávky el. energie.
- 24.5. Poskytovatel neodpovídá za služby poskytované dalšími subjekty, zejména provozovateli platebních systémů nebo doručovatelů, jejich kvalitu, kvantitu ani jakékoli následky, ani za práva a povinnosti s těmito službami spojené, akcesorické, apod.
- 24.6. Poskytovatel neodpovídá za chování jednotlivých Uživatelů ani jejich způsob využívání IS, zejména takového, který není v souladu s těmito VOP či AZ, ani za škody a újmu takto vzniklou.
- 24.7. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé výpadky IS.
- 24.8. Podrobnosti ohledně nároku na náhradu škody a rozsahu její náhrady stanoví Reklamační podmínky. Reklamační podmínky a VOP mají být primárně vykládány souladně, v případě rozporu těchto VOP a Reklamačních podmínek mají přednost VOP.

25. Spotřebitelská ujednání

- 25.1. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena se Spotřebitelem distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
- 25.2. Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, pokud to NOZ nevykládá. K odstoupení do Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění, jež lze odeslat on-line, je dostupné v IS [ZDE](#). Není-li odkaz funkční, lze k odstoupení využít formulář, který tvoří přílohu č. 3 těchto VOP. V takovém případě je nutné formulář odeslat v listinné podobě. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od Smlouvy je přílohou Smlouvy a těchto VOP, aktuální znění je dostupné v IS [ZDE](#).
- 25.3. Spotřebitel prohlašuje, že je mu znám význam všech doložek ve smyslu ust. § 1754 NOZ.

26. Řešení sporů a rozhodné právo

- 26.1. Vztahy vyplývající z VOP a Smluv se řídí českým právem.
- 26.2. Všechny spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

- 26.3. Je-li Uživatel Spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. K mimosoudnímu řešení sporu ze Smlouvy je příslušný Český telekomunikační úřad, IČO: 701 06 975, se sídlem Sokolovská 219/58, 190 00 Praha 9, internetová adresa: www.ctu.cz.
- 26.4. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího odstavce do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud. Pokud bude vztah mezi Poskytovatelem a Uživatелеm vztahem mezi podnikateli, potom strany sjednaly, že místně příslušným soudem je Obvodní soud pro Prahu 10 (jsou-li věcně příslušné okresní soudy), nebo Městský soud v Praze (jsou-li věcně příslušné Krajské soudy) a není-li věcně příslušný žádný z nich, potom se místně příslušný soud určí podle sídla Poskytovatele.

27. Změny VOP

- 27.1. V případě Registrace Uživatele jsou naplněny podmínky ust. § 1752 odst. 1 NOZ a Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP.
- 27.2. Změnu oznámí Uživateli prostřednictvím IS, a to nejméně 30 dní před nabytím jejich účinnosti. Postup pro možnost výpovědi Smlouvy v souvislosti se změnou VOP je obdobný jako v případě změny Ceníku dle čl. 19.4 VOP.
- 27.3. Platí, že provedením Objednávky za účinnosti konkrétních VOP Uživatel vyjadřuje s těmito VOP svůj souhlas.

28. Komunikace smluvních stran

- 28.1. Výzvy, uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi smluvními stranami dle této Smlouvy (dále též „**Sdělení**“), jež mají být učiněny či dány smluvní straně dle této Smlouvy, musí být příslušnou smluvní stranou provedeny v písemné formě. Toto Sdělení bude, pokud z této Smlouvy nebo z dohody smluvních stran nevyplývá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé smluvní straně, bude-li doručeno doporučenou poštou nebo zprávou elektronické pošty adresu (včetně e-mailové adresy) příslušné smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na takovou jinou adresu, kterou tato příslušná smluvní strana určí v oznámení zaslaném druhé smluvní straně, ledaže Smlouva nebo tyto VOP stanoví něco jiného.
- 28.2. Jakékoliv Sdělení bude považováno za doručené:
- 28.2.1. dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra; nebo
- 28.2.2. dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- 28.2.3. dnem doručení s následným potvrzením neporušeného doručení, v případech, kdy oznámení bylo doručováno zprávou elektronické pošty. Smluvní strany se zavazují potvrdit doručení bez zbytečného odkladu poté, kdy se o Sdělení dozví; nebo
- 28.2.4. dnem, kdy adresát odmítne zásilku převzít, resp. kdy se tato vrátí jako nedoručená či nedoručitelná, bez ohledu na důvod, byla-li zaslána na adresu uvedenou v této Smlouvě nebo jinak sdělenou příslušnou smluvní stranou; nebo
- 28.2.5. v ostatních případech 3. pracovní den po jejím prokazatelném odeslání.

29. Závěrečná ustanovení

- 29.1. Uživatel prohlašuje, že se seznámil s VOP před uzavřením Smlouvy a VOP mu jsou známy ve smyslu ust. § 1751 odst. 1 NOZ.
- 29.2. Ujednání ve Smlouvě má přednost před ujednáním ve VOP, pokud by však jakékoli ujednání ve Smlouvě bylo neplatné nebo nevymahatelné, užije se ujednání VOP namísto tohoto ujednání ve Smlouvě.
- 29.3. Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma včetně jednotlivých nároků, ze kterých se tato skládá.
- 29.4. Smluvní strany v souladu s § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku vylučují možnost přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, takové přijetí je vždy považováno za novou nabídku.
- 29.5. Do platných VOP lze nahlížet na Internetových stránkách.
- 29.6. Veškerá komunikace, zejména oznámení, výzvy, upomínky, obchodní sdělení, reklamní akce a další propagační zprávy budou strany zasílat zejména elektronicky, tj. především prostřednictvím IS, pokud bude takovou funkcionalitu umožňovat, a dále prostřednictvím emailu nebo SMS nebo jiným vhodným způsobem.

- 29.7. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatelem a jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele.
- 29.8. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 29.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo poskytování Služeb kdykoli omezit nebo bez náhrady ukončit, a to i bez předchozího upozornění.
- 29.10. Nedílnou součástí VOP tvoří tyto přílohy:
 - 29.10.1. Příloha č. 1 Informace poskytované Spotřebiteli před uzavřením smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele a Poučení o právu Spotřebitele na odstoupení od smlouvy;
 - 29.10.2. Příloha č. 2 Reklamační podmínky;
 - 29.10.3. Příloha č. 3 Formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Prodejce.
- 29.11. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 12. 2016.