



Všeobecné obchodní podmínky

Platné od 1. 10. 2018

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 a Pickup jsou subjekty odlišné od Zasílatele, jimiž Zasílatel realizuje vyzvednutí, dopravu a doručení Zásilek.

Příkazce je subjekt, který uzavřel se Zasílatel 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, kterou převzal Zasílatel k obstarání přepravy dle Zasílatelské smlouvy, popřípadě jiné smlouvy související s obstaráním přepravy věcí, uzavřené mezi Příkazcem a Zasílatel.

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

Zasílatelská smlouva je smlouva uzavřená mezi Zasílatel 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 věcí.

Rámcová zasílatelská smlouva je písemné ujednání mezi Zasílatel a Příkazcem, kterým mohou být stanoveny podmínky pro uzavírání jednotlivých Zasílatelských smluv.

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

Zasílatelské služby jsou definovány v článku 2. těchto Podmínek.

Místo doručení je adresa Příjemce uvedená na přepravním štítku.

Mimořádné okolnosti jsou objektivně, na vůli Zasílatele nezávisle nastalé skutečnosti, jejichž vznik nemohl Zasílatel předvídat a které mohou významně nepříznivě ovlivnit doručování zásilek v konkrétní oblasti.

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

2. Zasílatelské služby

2.1 Činnost Zasílatele zahrnuje (dále společně jen jako „Zasílatelské 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 Zasílatelských služeb mohou být i další Zasílatel poskytované služby (dále jen „Doplňkové služby“).

3. Uzavření Zasílatelské smlouvy

3.1 Zasílatelská smlouva může být uzavřena:

- Písemně potvrzením Objednávky obstarání přepravy,
- ústně,
- konkludentně.

Ústně nebo konkludentně uzavřená Zasílatelská smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy dojde ze strany Příkazce k předání Zásilky a jejímu převzetí Zasílatel. Dokladem prokazujícím převzetí Zásilky je záznam vzniklý naskenováním přepravního štítku.

3.2 DPD nepřihlíží k žádným návrhům, podmínkám a požadavkům uvedeným v Objednávce Příkazce, 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 Zasílatel jinak, jsou z obstarání přepravy vyloučeny níže uvedené Zásilky. Především se jedná o zásilky označené hvězdičkou (*):

- Zásilky, které nejsou zabalené a označené štítkem v souladu s těmito Podmínkami či pokyny DPD a které jsou zjevně poškozené,
- samostatně zabalené Zásilky, které jsou následně svázané či jinak spojené dohromady, tj. nejméně dvě Zásilky svázané či jinak připojené k sobě, a jsou označené pouze jedním štítkem,
- Zásilky, které překračují svými rozměry parametry stanovené pro danou Zásilku.,
- nebezpečné zboží a hořlaviny, zejména nebezpečný odpad, lékařský odpad, injekční stříkačky a jehly, střelné zbraně (s výjimkou Zásilek obsahujících mechanické zbraně, u nichž je napínací síla menší než 150 N, a nejedná se tak o zbraně „kategorie D“ ve smyslu zákona č. 119/2002 Sb., o střelných zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů), ostatní zbraně, munice, výbušniny, ohňostroje a pyrotechnika, chemikálie, kyselinotvorné, žíravé a dráždivé látky, jejichž obsah podléhá zákonu č. 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (*)
- nádoby pod tlakem,
- umělecká díla, šperky (včetně hodinek), cenné kovy (včetně zlatých a stříbrných předmětů), drahé kameny, pravé perly, sklo a jiné zboží (nebo jeho části) vyrobené ze skla, porcelánu či litiny, kameninové výrobky a jiné výrobky z obdobných materiálů, starožitnosti, koberce, kožichy a další cennosti, v hodnotě větší než 520 EUR na Zásilku, (*)
- hotovost, mince, sběratelské mince a známky, (*)
- dokumenty, které lze směnit za hotovost nebo zboží (například šeky, poukázky s nominální hodnotou, dobropisy, dluhopisy, listinné akcie, bankovky a obchodovatelné cenné papíry, za které lze získat hotovost, a sázenky) v hodnotě větší než 520 EUR na Zásilku, (*)
- části lidského těla nebo lidské ostatky, živá či mrtvá zvířata, zmrazené či rychle se kazící potraviny, (*)
- jakýkoli jiný živý organizmus (například semena, stromy a rostliny),
- jakékoli zboží, které je zákonem či jiným platným právním předpisem zakázáno, (*)
- jakékoli zboží, které vyžaduje přepravu s regulovanou teplotou,
- Zásilky a zboží, jejichž přeprava vyžaduje, aby Zasílatel získal licenci, nebo která vyžaduje speciální povolení, (*)

- n. Zásilky obsahující předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se Zásilkou, jako jsou například: jakékoliv tekutiny či látky v jakýchkoliv obalech, zejména ve skleněných nebo obdobných křehkých obalech, a předměty obdobné povahy, a dále např. tekuté stavební a malířské barvy a lepidla v jakémkoliv obalu,
- o. obsahující jiné 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, (*)
- p. 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, (*)
- q. na kterých není uvedena adresa dodání, nebo je jako dodací adresa uveden P. O. BOX, (*)
- r. Zásilky obsahující zboží v hodnotě vyšší než 13.000 EUR, (*)
- s. televizory a/nebo monitory s úhlopříčkou větší než 50" a/nebo prohnuté televizory,
- t. nové a/nebo použité akumulátory či jakékoliv jiné baterie obsahující žíravé látky. (*)
- 4.2 Přeprava jakékoliv Zásilky uvedené v bodu 4.1 výše není možná bez předchozího písemného schválení Zásilatelem. V opačném případě nenese Zásílatel žádnou odpovědnost (ani za případné poškození a ztráty) vyplývající z nedbalosti Zásilatele.
- 4.3 V závislosti na místě doručení a poskytované službě může Zásílatel omezení rozšířit.
- 4.4 Léky a lékařská zařízení a nástroje lze přepravovat a 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 zpracovat, uložit a přepravit příslušné léky podle odpovídajících postupů distribuce lékařského zboží v EU pro lidské použití a podle dalších platných předpisů. Při přepravě léků může Zásílatel požadovat poskytnutí další dokumentace pro její kontrolu nad rámcem Přepravního štítku. Příkazce nese odpovědnost za řádné zabalení a označení zasílaných léků v souladu se všemi platnými předpisy, osvědčenými postupy a doporučeními a v každém případě také podle příslušných pokynů Zásilatele.
- 4.5 Příkazce nese odpovědnost, zajistí a zaručuje, že nebezpečné zboží připravované k přepravě, u kterého byla udělena výjimka, je 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.
- 4.6 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.
- V případě, že Příkazce předá Zásílateli k obstarání přepravy Zásilku vyloučenou z obstarání přepravy, a to bez jeho písemného souhlasu, nedojde k uzavření Zásílatelské smlouvy a DPD nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s předáním Zásilky a dalším nakládáním s ní.
- V takovém případě je Příkazce povinen uhradit Zásílateli veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu

vzniklou škodu. Tímto ustanovením není vyloučen postup podle ustanovení v bodu 4.7 těchto Podmínek.

4.7 Právo Zásilatele odmítnout obstarání přepravy

Zásilky, které jsou vyloučeny z přepravy, není Zásílatel povinen přijmout k obstarání přepravy. Za účelem zjištění, zda se jedná o Zásilku, která je vyloučena z přepravy, je Zásílatel oprávněn Zásilku včetně jejího obsahu zkontrolovat. Přijetím Zásilky k obstarání přepravy bez předchozího písemného schválení se Zásílatel nezbavuje práva odmítnout obstarání přepravy takové Zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že Zásilka obsahuje předměty vyloučené z obstarání přepravy

V takovém případě je Zásílatel oprávněn po informování Příkazce na jeho náklady Zásilku podle konkrétních okolností a vhodnosti buď doručit Příjemci, nebo vrátit Příkazci, popřípadě naložit se Zásilkou jinak, včetně její likvidace v krajním případě nutnosti, a to tak, aby bylo pokud možno zamezeno vzniku případných škod či rizik.

4.8 Otevření, prodej a zničení Zásilky

- a. Otevření Zásilky: Není-li dále stanoveno jinak, je Zásílatel oprávněn otevřít Zásilku pouze se souhlasem Příkazce.

Bez souhlasu Příkazce je Zásílatel oprávněn (nikoliv povinen) otevřít Zásilku, jestliže:

- Ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Zásílatelské smlouvy vrácena,
- je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle těchto Podmínek za vyloučenou z přepravy, přičemž Zásílatel k jejímu podání neposkytl Příkazci písemný souhlas,
- byla poškozena,
- je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
- je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásílateli zvláštním právním předpisem.

Zásílatel je o otevření Zásilky povinen při doručení informovat Příjemce, popřípadě Příkazce v případě jejího vrácení. Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu otevření. Při otevření Zásilky postupuje Zásílatel tak, aby byla zajištěna ochrana obsahu Zásilky, skutečností chráněných právními předpisy a oprávněných zájmů Zásilatele i Příkazce.

O otevření Zásilky bude pořízen písemný protokol, který bude následně připojen k Zásilce. Zásilka je po opětovném uzavření zabezpečena specifickou lepicí páskou s logem Zásilatele.

Za otevření Zásilky se nepovažuje oprava jejího obalu, při níž je alespoň částečně zachován původní obal Zásilky.

- b. Prodej Zásilky nebo její části: Zásílatel 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 Zásílatel oprávněn Zásilku nebo její část po uplynutí doby 3 měsíců od převzetí Zásilky prodat, jestliže:

- ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Zásílatelské smlouvy vrácena,
- 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 Zásílatel Příkazci. Nebyl-li

Všeobecné obchodní podmínky

Vnitrostátní přeprava



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 Zásilatel. 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.

- c. Zničení Zásilky nebo její části: Zásilatel je oprávněn po uplynutí 3 měsíců od převzetí Zásilky k obstarání přepravy Zásilku nebo její část zničit, jestliže se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil, nebo nastanou okolnosti dle bodu 4.7.

Zásilatel je oprávněn Zásilku nebo její část zničit i před uplynutím sjednané lhůty, jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví osob. Nedojde-li k prodeji Zásilky, kterou nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být dle Zásilatelé smlouvy vrácena, Zásilatel ji po uplynutí 3 měsíců od převzetí k obstarání přepravy zničí. 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.

5. Označení Zásilek a data k Zásilkám

- 5.1 Příkazce (či jím určený subjekt) je povinen opatřit Zásilky předané Zásilatel k obstarání přepravy na horní straně přepravním štítkem, generovaným z aplikace nebo software spravované Zásilatel, ev. poskytnutým Zásilatel v tištěné formě, nebo generovaným vlastním softwarem Příkazce, schváleným pro tyto účely Zásilatel. Použití přepravního štítku v Zásilatel 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 Zásilatel elektronicky kompletní data k Zásilce (rozsah dat viz bod 5.2), nejpozději do 20:00 v den svozu, a to prostřednictvím aplikací Zásilatele, nebo vlastní aplikace, jestliže její užívání bylo Zásilatel schváleno. V opačném případě si Zásilatel vyhrazuje právo neposkytnout Zásilatelé služby v plném rozsahu nebo nedodržet dohodnutý termín doručení. Příkazce je povinen využívat pro tisk štítků pouze Zásilatelé 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 5.1 těchto Podmínek. Tím není dotčeno právo Zásilatele žádat také úhradu nákladů či škod vzniklých v souvislosti s porušením tohoto bodu.

- 5.2 Příkazce je povinen uvádět na přepravním štítku údaje nezbytné pro řádné plnění Zásilatelé 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.

- Výšší 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.

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

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

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

- 5.5 Zásilky vyžadující specifické zacházení:

- Příkazce je v případě, že požaduje ze strany Zásilatele specifické zacházení se Zásilkou, povinen označit Zásilku originálními doplňkovými štítky „Křehké“ nebo „Neklopit“ poskytnutými Zásilatel. Příkazce je povinen zajistit, aby doplňkové štítky „Křehké“ nebo „Neklopit“ byly nalepeny na Zásilce co nejbližší k přepravnímu štítku. Podrobné instrukce jsou k nalezení na stránkách www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“.

- Pokud označení Zásilky není jednoznačné, zejména je-li na Zásilce více výstražných nálepek, jejichž význam není vzájemně slučitelný, má se za to, že Zásilka nevyžaduje zvláštní zacházení. Jiná upozornění než nalepené originální doplňkové DPD štítky „Křehké“ nebo „Neklopit“, ani jiné výstražné značky natištěné přímo na originálním obalu Zásilky, nebudou brána Zásilatelé v úvahu. V případě umístění originálního doplňkového štítku „Křehké“ zajistí Zásilatel zvýšenou opatrnost při manipulaci se Zásilkou. V případě umístění originálního doplňkového štítku „Neklopit“ zajistí Zásilatel, aby Zásilka nebyla během nakládky a vykládky ze strany Zásilatele obrácena či nakláněna v míře vyšší, než je nezbytné. Zásilky jsou Zásilatelé přepravovány v nejstabilnější poloze.

6. Převzetí zásilky k obstarání přepravy

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

- 6.2 Vyzvednutí zásilky je realizováno dle podmínek sjednaných v:

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

- 6.3 Příkazce je povinen poskytnout Zásilatelé správné, úplné a srozumitelné údaje o hmotnosti a rozměrech Zásilky a dále o obsahu Zásilky a její povaze.

- 6.4 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

Všeobecné obchodní podmínky

Vnitrostátní přeprava



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 stránkách www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“,

- 6.5 Příkazce, který posílá pneumatiky v rámci České republiky je povinen je řádně zabalit maximálně po dvou kusech do velikosti 19“ včetně, nad tuto velikost 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 stránkách www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“.

- 6.6 Je-li mezi Zásilatelem a Příkazcem uzavřena dohoda o vyzvednutí Zásilky ve smyslu odstavce 6.1 výše a v okamžiku vyzvednutí Zásilky Dopravcem (v den svozu) Příkazce Dopravci Zásilku nepředá, případně takový svoz nezruší prostřednictvím adresy 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.

7. Doručení zásilky

- 7.1 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 převzetí Zásilky Zásilatelem je možná za podmínek stanovených v tomto článku.

- 7.2 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:

- Den převzetí Zásilky Zásilatelem,
 - prodlení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu, jakož ani okolnostmi, které nemohl Zásilatel odvrátit nebo předvídat,
 - doba potřebná pro celní kontroly, kontroly příslušných státních orgánů, opravu chybných celních dokumentů apod.
- 7.3 Zásilka je doručena předáním Příjemci či třetí osobě, která vystupuje jako osoba jednající 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.

- 7.4 Zásilka bude předána Příjemci při splnění následujících podmínek:

- 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 podle bodu 7.4 (d.) s ověřením totožnosti prostřednictvím bezpečnostního kódu (PIN).
- 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 Zásilatelových služeb, a to i v případě, že si Příkazce tuto službu výslovně neobjednal.
- v případě služby „Výměnná Zásilka“ je podmínkou předání Zásilky Příjemci vzájemné předání jiné Zásilky určené k výměně ze strany Příjemce do rukou Dopravce.
- 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.

- 7.5 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 Zásilatelových služeb.

- 7.6 Zásilatel si vyhrazuje právo, bez ohledu na ustanovení bodu 7.5, 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 takého doručení. O takovém alternativním doručení Zásilky je Zásilatel povinen Příjemce zásilky informovat.

Všeobecné obchodní podmínky

Vnitrostátní přeprava



7.7 Bez ohledu na ustanovení odstavce 7.5, 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.

7.8 Pokud Příjemce změní instrukci pro doručení týkající se data doručení Zásilky v souladu s odstavcem 7.5, je pro výpočet 7denní lhůty pro uložení Zásilky rozhodující den, ve kterém byl učiněn druhý pokus o doručení.

7.9 Nezaplátí-li Příjemce doběřečné při prvním pokusu o doručení, obstará Zásílatel uskutečnění druhého pokusu o doručení následující pracovní den.

Nezaplátí-li Příjemce doběřečné ani při druhém pokusu o doručení, Zásilka bude vrácena zpět Příkazci. Tím však není dotčen nárok Zásilatele na úhradu Zásílatelských služeb.

7.10 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 Zásílatelských služeb.

7.11 V případě, že Zásilku nelze doručit, nebo pokud Příjemce odmítne Zásilku převzít, je Příkazce povinen Zásílateli uhradit veškeré poplatky související s vrácením Zásilky Příkazci, a to včetně poplatku za Dobírku (dle platného aktuálního ceníku), společně s poplatky účtovanými Zásílatelem Příkazci za doručení Zásilky Příjemci.

7.12 Dopravce není povinen účastnit se kontroly obsahu doručené Zásilky.

8. Cena zásílatelských služeb a její splatnost

8.1 Příkazce se zavazuje zaplatit Zásílateli za poskytnutí Zásílatelských a Doplňkových služeb odměnu. Výše odměny za Zásílatelské 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 Zásílatelská smlouva.

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

- doběřečné,
- poplatek za připojištění,
- další příplatky za Doplňkové služby,
- náklady na obstarání marné přepravy (včetně marného svozu),
- cenu nadstandardních či příplatkových Zásílatelských úkonů, které bylo nezbytné provést z důvodů spočívajících na straně Příkazce, např.:
 - obstarání přepravy nadrozměrné nebo nadváhové Zásilky,
 - obstarání přepravy zásilky těžší než 31.5 kg, max. však do 50 kg,
 - obstarání přepravy pneumatik, jejichž balení nesplňuje ustanovení bodu 6.5 těchto Podmínek,
 - v případě porušení povinnosti Příkazce dodat kompletní data k Zásilce,
 - obstarání přepravy Zásilky, která byla předána Zásílateli k přepravě v rozporu s bodem 5.1 nebo 5.3 nebo 5.4,

- Příkazce podá k přepravě jakoukoli Zásilku vyloučenou z přepravy dle bodu 4.1, není-li ujednáno jinak,
- zprocesování Zásilky opatřené ručně vyplněným přepravním štítkem,
- jiných úkonů Zásilatele, definovaných v platném Ceníku příplatků, zveřejněném na www.dpd.cz v sekci Všeobecné obchodní podmínky.

Ceník příplatků zveřejňuje Zásílatel na www.dpd.cz v sekci Všeobecné obchodní podmínky, jeho změny oznamuje Zásílatel zveřejněním na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, nejméně 30 dní před platností.

8.3 Pokud není v rámci Zásílatelské smlouvy smlouveno jinak, účtuje Zásílatel Příkazci ke každé Zásilce následující příplatky zohledňující náklady Zásilatele:

- Palivový příplatek: výše palivového příplatku vyjádřeného procentem z ceny obstarání přepravy bez DPH je každý měsíc zveřejňován na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky. Palivový příplatek se liší pro tuzemské, mezinárodní silniční a mezinárodní letecké přepravy.
- Mýtné: aktuální výše poplatku za mýtné je vždy uváděna na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky.

8.4 Palivový příplatek a mýtné se uvádí na každé faktuře samostatně. Účtují se ke všem službám, které jsou přímo spojené s obstaráním přepravy. Neúčtuje se ke službám jako dobírka, pojištění a službám spojeným s celním odbavením.

8.5 Nárok Zásilatele na uhrazení ceny za Zásílatelské služby vzniká předáním Zásilky Zásílateli.

8.6 Zásílatel 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 Zásílatel povinen tuto změnu oznámit Příkazci zpravidla alespoň 10 kalendářních dnů před vstoupením této změny v platnost. Změny cen je Zásílatel povinen oznámit zveřejněním příslušné změny na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, či zasláním na e-mailovou adresu Příkazce, která je Zásílateli známa. Příkazce je vázán novým ceníkem ode dne jeho platnosti.

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

8.8 Zásílatel 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. Koeficienty pro přepočet volumetrické hmotnosti jsou stanoveny následovně: délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 4000 (cm³/kg). V takovém případě je pro účely výpočtu úhrady

ceny za obstarání přepravy rozhodující údaj zjištěný Zásilatelem.

8.9 V případě, že Zásilky doručované prostřednictvím služeb DPD 10, DPD 12 nebo DPD 18 nejsou doručeny v příslušné časové lhůtě, Zásilatel Příkazci dobropisuje rozdíl mezi cenou příslušné služby zvolenou Příkazcem a cenou služby DPD CLASSIC dle platného ceníku přiděleného Příkazci. Tato garance neplatí v případě, že k nedodržení doručovacího času došlo chybou Příkazce, nepřevzetím Zásilky Příjemcem, nebo v důsledku dalších okolností vylučujících odpovědnost Zásilatele dle §2913(2) Občanského zákoníku, které Zásilatel nemůže ovlivnit. Mezi tyto okolnosti patří mj. stávka, chybné instrukce/informace od Příkazce nebo povětrnostní podmínky.

8.10 Cena za služby Zásilatele je splatná Příkazcem v hotovosti nebo platební kartou při předání Zásilky Zásilatel.

Je-li v Rámcové zásilatelské smlouvě/Registračním formuláři sjednána bezhotovostní platba na základě Zásilatelem vystavené faktury, je faktura splatná ve lhůtě 14 kalendářních dnů od data jejího vystavení, není-li smlouveno jinak. Příkazce souhlasí s možností elektronické fakturace s tím, že elektronická faktura bude zasílána na e-mailovou adresu, kterou Příkazce Zásilatel předem písemně sdělí. V případě, že Příkazce nedá souhlas s možností elektronické fakturace, je Zásilatel oprávněn účtovat příplatek za vystavení faktury v listinné podobě ve výši dle Ceníku příplatků. Příkazce se zavazuje zaplatit Zásilatel 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 Zásilatele, je Zásilatel oprávněn požadovat od Příkazce úhradu služeb v hotovosti při svozu Zásilky, i pokud bylo do té doby sjednáno jinak, Příkazce je povinen předat Zásilatel zpět všechny přidělené přepravní štítky a Zásilatel je oprávněn zablokovat číselnou řadu přidělenou Příkazci pro tisk přepravních štítků.

Pokud je Příkazce povinen platit za Zásilatelové služby dle tohoto ustanovení v hotovosti, není možné provádět pravidelné svozy, ale Příkazce musí předat Zásilatel objednavku na svoz zásilek dle příslušných ustanovení uvedených v článku 6. těchto Podmínek.

Zásilatel má k zajištění svých nároků vůči Příkazci zástavní právo k Zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku a v případě nezaplacení ceny za Zásilatelové služby má Zásilatel právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy. Zásilatel 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 dobírkové částky vybrané při doručení dobírkových Zásilek od Příjemců, které je jinak jako svůj závazek povinen odvést Příkazci. Zásilatel je také oprávněn jednostranně započíst veškeré své závazky s pohledávkami Příkazce, se kterými je tento v prodlení. O provedení zápočtu je Zásilatel povinen Příkazce písemně vyrozumět. Pro tyto účely se za písemné vyrozumění považuje i vyrozumění zasláné elektronickou poštou. Toto ustanovení se týká všech typů dobírkových částek, a to včetně zahraničních dobírek.

8.11 V případě, že má Příkazce pochybnosti o správnosti vystavené faktury, je Příkazce oprávněn písemně upozornit na tuto skutečnost Zásilatele 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 Zásilatel 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 Zásilatelové služby správné. Bylo-li vyúčtování dotčenou fakturou správné, může Zásilatel tuto skutečnost Příkazci sdělit ve stejné lhůtě.

8.12 Zásilatel provozuje průběžně 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 k poslednímu dni daného kalendářního měsíce nebo k patnáctému a poslednímu dni kalendářního měsíce v návaznosti na fakturační cykly Zásilatele daného zúčtovacího období.

9. Odpovědnost Zásilatele a Příkazce za ztrátu a škodu na Zásilce

9.1 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 vůči třetím osobám, či další následné škody. Zásilatel neodpovídá za obsah přepravovaných dokumentů a nehradí škodu vzniklou jejich poškozením či ztrátou při obstarané přepravě. Právo na náhradu škody nelze postoupit na třetí osobu.

9.2 Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenšila hodnota přepravovaného zboží Příkazce v důsledku škodné události zaviněné Zásilatelem na přepravované Zásilce.

9.3 Zásilatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na přepravované Zásilce pouze do výše 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).

9.4 Zásilatel neodpovídá vůbec 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:

- Příkazcem, Příjemcem Zásilky nebo vlastníkem Zásilky,
- vadou Zásilky, její přirozenou povahou nebo jejím úbytkem,
- vadným nebo nedostačujícím obalem Zásilky, nevhodným způsobem balení, neoznačením Zásilky přepravním štítkem nebo manipulačními značkami a při svázání (spojení) více Zásilek v jeden celek s jedním nevhodným identifikačním štítkem. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, za dostačující obal Zásilky se považuje takový obal, který je uveden na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, v dokumentu „Jak správně zabalit zásilky“, který je přístupný na webových stránkách Zásilatele,
- označením Zásilky více identifikačními štítky,
- neúplnou, nesprávnou či zavádějící informací Příkazce o obsahu Zásilky a její povaze,
- neoznačením Zásilky originálními doplňkovými štítky Zásilatele „Křehké“ nebo „Neklopit“ v případě, kdy to povaha Zásilky vyžaduje.

9.5 Zásilatel se zproští odpovědnosti za škodu na přepravované Zásilce také v tom případě, že vzniku škody nemohl zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví Zásilatelových služeb.

Všeobecné obchodní podmínky

Vnitrostátní přeprava



- 9.6 Příkazce odpovídá za škodu, která Zásílateli nebo třetím osobám vznikne v důsledku porušení povinností Příkazce dle zákona, Zásílatelské smlouvy a těchto Podmínek, zejména povinnosti poskytnout Zásílateli správné a úplné údaje o obsahu Zásilky a jeho povaze, jakož i o jiných skutečnostech, potřebných k uzavření smlouvy o přepravě nebo obstarání a/nebo provedení přepravy Zásilky. V případě objednávky přepravy alkoholických nápojů a/nebo tabákových výrobků se Příkazce zavazuje naplnit povinnosti dle zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, a v případě, že by Zásílateli byla nedodržením jakékoliv povinnosti Příkazce vyplývající z tohoto zákona způsobena jakákoliv škoda, pak Příkazce za jakoukoliv takovou škodu odpovídá a Zásílateli ji na jeho žádost v plném rozsahu nahradí.
- 9.7 Příkazce je dále odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou obsahem zásilky, nevhodným obalem, nevhodnou vahou či rozměry Zásilky.
- 9.8 Postup při uplatnění reklamace je upraven Reklamačním řádem, který je součástí těchto Podmínek.
- 10. Ochrana osobních údajů**
- 10.1 Zásílatel je ve smyslu čl. 4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) Správcem osobních údajů (dále jen „Údajů“) Příkazců a Příjemců Zásilek, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků plynoucích Zásílateli z plnění Zásílatelských smluv. Pro zpracování údajů podle bodu 10.11 platí zvláštní podmínky.
- 10.2 Příkazce je srozuměn s tím, že Zásílatel ve smyslu zákona O ochraně osobních údajů a GDPR (dále jen „Legislativa o ochraně osobních údajů“) zpracovává Údaje uvedené v Zásílatelské smlouvě a nezbytné pro její plnění a evidenční účely, případně získané z jiných zdrojů souvisejících se vzájemnou spoluprací Příkazce a Zásílatele.
Jestliže údaje poskytnuté Zásílateli Příkazcem zahrnují i osobní údaje jiných osob než Příkazce, odpovídá Příkazce Zásílateli za to, že takové údaje byly získány a Zásílateli ke zpracování poskytnuty zákonným způsobem a v souladu s legislativou o ochraně osobních údajů.
- 10.3 Poskytnutí osobních údajů osob, které jsou nezbytné pro plnění Zásílatelských smluv je dobrovolné, nicméně ze strany Zásílatele je jejich poskytnutí podmínkou uzavření smluvního vztahu a plnění závazků Zásílatele z tohoto smluvního vztahu.
- 10.4 Zásílatel je oprávněn v nezbytném rozsahu a pouze pro účely související s plněním Zásílatelských služeb a ochrany oprávněných zájmů Zásílatele, předávat Údaje související s plněním Zásílatelských smluv osobám, které Zásílatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, případně jejichž služby Zásílatel využívá k plnění svých povinností (dále jen Zpracovatelé).
- 10.5 Příkazce je srozuměn s tím, že Zásílatel zpracovává Údaje osob, které Příkazce zastupují i pro účely nabídky služeb a sdělování informací souvisejících s poskytováním služeb Zásílatele, jestliže s tím Příkazce nevyslovil nesouhlas.
- 10.6 Požádá-li jakýkoli subjekt, jehož osobní údaje Zásílatel zpracovává, o informaci o zpracování svých Údajů, je Zásílatel povinen v souladu s Legislativou o ochraně osobních údajů mu informaci bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 30 dnů, předat.
To platí obdobně pro oprávněné žádosti o přístup k Údajům.
- 10.7 Pokud jakýkoli subjekt, jehož Údaje Zásílatel zpracovává, zjistí, nebo se domnívá, že Zásílatel provádí zpracování jeho Údajů, které je v rozporu s Legislativou o ochraně osobních údajů, zejména jsou-li Údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo:
- požádat Zásílatele o informaci nebo vysvětlení,
 - požadovat opravy Údajů v nepřesnostech,
 - vznést námitku proti zpracování Údajů,
 - požadovat omezení zpracování Údajů,
 - uplatnit právo na výmaz Údajů.
- Nevyhoví-li Zásílatel žádosti, má subjekt, jehož Údaje Zásílatel zpracovává, právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů, případně žádat o soudní ochranu. Výše uvedený postup nevylučuje, aby se subjekt údajů obrátil se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů či žádal o soudní ochranu přímo.
- 10.8 Údaje nezbytné pro účely řádného plnění Zásílatelské smlouvy, uchovává Zásílatel po dobu 10 let od splnění veškerých práv a povinností vzniklých z konkrétní Zásílatelské smlouvy.
- 10.9 Příkazce se ve smyslu § 2890 a násl. Občanského zákoníku zavazuje uhradit Zásílateli jakoukoliv škodu, která mu v souvislosti se zpracováním Údajů nezbytných pro řádné plnění Zásílatelské smlouvy vznikne z příčiny nesprávného nebo nezákonného postupu Příkazce při zajištění, poskytnutí nebo nesprávnosti předávaných Údajů.
- 10.10 Podmínky předávání a zpracování Údajů, jakož i odpovědnost za jejich správnost a zákonné získání, platí obdobně pro jakoukoliv jinou osobu, která v souvislosti s poskytováním Zásílatelských služeb Zásílateli poskytuje Údaje.
- 10.11 Zásílatel a Příkazce jsou, jestliže Příkazce využívá níže uvedený postup, Společnými správci osobních údajů třetích osob, které jsou ukládány v aplikacích WPO, SSA, Shipper nebo jakékoli jiné aplikaci dle smluvního vztahu mezi Zásílatelem a Příkazcem, které poskytuje Zásílatel Příkazci za účelem usnadnění objednávání služeb.
Příkazce odpovídá za zákonnost zpracování Údajů dle tohoto odstavce v souladu s Legislativou o ochraně osobních údajů a zavazuje se nevyužívat Údaje takto zpracováváné pro žádný jiný než v tomto odstavci uvedený účel. Příkazce odpovídá za organizační zabezpečení zpracování na své straně.
Zásílatel odpovídá za technické zabezpečení aplikací a přenosů dat. dále za organizační zabezpečení zpracování na své straně. Zásílatel se zavazuje neprovádět v těchto databázích žádné úpravy či opravy údajů, ke kterým nedal pokyn Příkazce, nepožítovat z nich žádné kopie a nevyužívat Údaje v nich obsažené pro žádný jiný účel.
Zásílatel na pokyn Příkazce vymaže z těchto databází jakékoli tam zpracováváné Údaje, zpracováváné pro účel dle tohoto odstavce. Příkazce je oprávněn Údaje kdykoli vymazat sám, pokud k tomu nastanou podmínky v souladu s Legislativou o ochraně osobních údajů.
Zásílatel vymaže všechny Údaje zpracováváné podle tohoto odstavce, poskytnuté Příkazcem, do 30 dnů od vypovězení uzavřené RZS, nebo od obdržení pokynu Příkazce.
Příkazce odpovídá za řádné vyřizování práv subjektů Údajů v rámci tohoto zpracování, tak, jak je definuje Legislativa o ochraně osobních údajů. Zásílatel ke splnění této povinnosti poskytne součinnost,

Všeobecné obchodní podmínky

Vnitrostátní přeprava



- 10.11 Podrobné podmínky a zásady pro zpracování osobních údajů Zásilatelem, jakož i detaily uplatnění práv subjektů údajů, jsou k dispozici na www.dpd.cz, sekce Ochrana osobních údajů.
- 10.12 Příkazce akceptací těchto Podmínek poskytuje Zásilatelci souhlas se zpracováním svých elektronických kontaktů, které Zásilatelci poskytli, ke zpracování za účelem zasílání 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.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Právní vztahy mezi Zásilatelem a Příkazcem neupravené Rámcovou zasílatelskou smlouvou nebo těmito Podmínkami se řídí právním řádem České republiky, tj. především příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.2 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od Zásílatelské smlouvy v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.3 Výzvy, odstoupení a další jednostranné úkony provedené jednou ze stran vůči straně druhé se považují za doručené nejpozději pátým dnem poté, co strana úkon činící jej podala ve formě doporučené listovní Zásilky k poštovní přepravě provozovateli poštovních služeb či v případě zaslání e-mailem se považují za doručené okamžikem doručení e-mailu jeho příjemci. E-maily zasílané Příkazcem Zásilatelci budou odesílány na adresu info@dpd.cz.
- 11.4 Jakékoli změny smluvního vztahu mezi Příkazcem a Zásilatelem, které by odporovaly ustanovením těchto Podmínek, musí být provedeny formou písemné Rámcové Zásílatelské smlouvy, která bude za Zásilatele podepsána k tomuto úkonu oprávněným zástupcem.
- 11.5 Příkazce není oprávněn poskytovat za úplatu služby Zásilatele pod jinou obchodní značkou.
- 11.6 Tyto Podmínky jsou zpřístupněny na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, v depech Zásilatele a ve výdejních místech Pickup. Zásílatel je oprávněn provést změnu Podmínek nebo uvedených ceníků, v takovém případě je povinen seznámit s ní Příkazce prostřednictvím zveřejnění na internetových stránkách www.dpd.cz, či zasláním na e-mailovou adresu Příkazce, která je Zásilatelci známá, a to s dostatečným časovým předstihem před datem účinnosti takové změny. Příkazce je povinen dostatečně často sledovat uvedené internetové stránky a seznamovat se s uvedenými změnami.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



1. Obecná ustanovení

1.1 Rozsah působnosti

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podmínky. Souhlas s použitím Podmínek může být vytištěn na Přepravním štítku, nicméně Zasílatel je vázán aktuální elektronickou verzí těchto Podmínek, která je dostupná na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky a to podle příslušných ustanovení platných pro Služby DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup uvedených na www.dpd.cz, sekce Naše služby.

Tímto upozorňujeme Příkazce na následující skutečnosti:

- Smlouva, která se řídí těmito Podmínkami, je uzavřena s Příkazcem při splnění podmínek stanovených níže.
- Články 8. a 9. za určitých okolností omezují odpovědnost Zasílatele, jeho zaměstnanců a zástupců.

1.2 Jazykové verze

Tyto Podmínky byly sepsány v anglickém jazyce a v oficiálním jazyku země, ze které Příkazce odesílá Zásilku (dále jen „místní jazyk“). V případě neshody má přednost verze v místním jazyce.

2. Definice a výklad

2.1 Základní pojmy

CLASSIC EUROPE znamená přepravu na doručovací adresu, která se ve vybraných Zemí určení uvedených v závorce může nazývat také tak, jak je uvedeno dále: **DPD CLASSIC a DPD Private (CZ)**, CLASSIC (ES), DPD CLASSIC (BE, HR, CZ, 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 namísto výrazu „CLASSIC EUROPE“ budou používat výrazy „DPD CLASSIC“ a „DPD Private“, a to buď společně či samostatně.

CLASSIC SHOP znamená přepravu do výdejního místa Pickup, která se ve vybraných Zemí určení 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) nebo Pickup siuntų taūkas (LT).

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

Bezpečné místo (Safe place) pro služby DPD CLASSIC EUROPE znamená bezpečné místo na Doručovací adrese, jak jen specifikují Podmínky doručení Doručovatele v Zemi určení, dostupné na www.dpd.com.

Člen sítě DPD je společnost patřící do sítě DPD a její příslušné zaměstnanec a zástupce a nezávislé smluvní dodavatele.

Nařízení o ochraně osobních údajů znamená Nařízení (EU) 2016/679.

Doručovací adresa je místo doručení určené Příkazcem nebo Adresátem (Příjemcem).

Doručovatel je člen sítě DPD odpovědný za doručení v Zemi určení.

EHP je Evropský hospodářský prostor a jeho členské státy, které do něj patří v době odeslání Zásilky.

ESCD je zařízení pro zachycení elektronického podpisu, které dokáže přijímat, ukládat a odesílat informace o Příkazci, včetně podpisů.

EU je Evropská unie a její členské státy, které do ní patří v době odeslání Zásilky.

Kód komodity je konkrétní kód produktu používaný ke klasifikaci zboží obsaženého v jakékoli Zásilce za účelem stanovení dovozní nebo vývozní daně.

Naskenovaný záznam je laserový elektronický záznam kroků v rámci procesu doručování Zásilky, učiněný Zasílatелеm.

Osobní údaj je jakákoli informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, jak jej definuje Nařízení o ochraně osobních údajů.

Pickup (Parcel shop) je výdejní místo, kam lze doručit Zásilky:

- pro služby CLASSIC EUROPE (DPD CLASSIC a DPD Private):
 - výdejní místo zvolené Doručovatelem ze seznamu výdejních míst v zamýšlené oblasti doručení uvedených v Podmínkách doručení, kam bude Zásilka doručena po prvním neúspěšném pokusu o doručení. Seznam je k dispozici na www.dpd.com,
 - výdejní místo zvolené Příjemcem ze seznamu v příslušné Zemi určení. Seznam je k dispozici na [www.dpd.com](http://www.dpd.com,• v případě služby CLASSIC SHOP (Pickup) výdejní místo zvolené Příkazcem, nebo případně uvedené v pokynu Příjemce, ze seznamu výdejních míst v zamýšlené oblasti doručení, dostupné na webových stránkách Doručovatele v Zemi určení, prostřednictvím <a href=).

Podmínky doručení jsou podmínky doručení platné pro danou Zásilku a Zemi určení uvedené v Příloze 1 těchto Podmínek a detailně popsané na stránkách Doručovatele dostupných přes www.dpd.com. Podmínky doručení se mohou pro jednotlivé země doručení lišit.

Podmínky jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky Zasílatele pro služby DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup do vybraných Zemí určení. Daný termín zahrnuje rovněž ujednání, předpisy a úmluvy, které tyto Podmínky výslovně zmiňují, a aktuální informace o nich, případně upravených Zasílatелеm.

Práva z duševního vlastnictví znamenají patenty, práva na vynálezy, užité vzory, autorská a související práva, ochranné známky na produkty a služby, ochranné, obchodní názvy a názvy domén, práva z fyzického vzhledu produktu, práva z dobré pověsti či práva žalovat z důvodu neoprávněného nakládání, práva z nekalé soutěže, práva z průmyslových vzorů, práva z počítačového softwaru, databází, topografická práva, morální práva, práva z důvěrných informací (včetně know-how a obchodního tajemství) a jakákoli další práva z duševního vlastnictví, ať již registrovaná nebo neregistrovaná, a včetně všech žádostí podaných v souvislosti s takovými právy nebo žádostí na jejich obnovení či prodloužení, a všechna podobná a ekvivalentní práva či formy ochrany kdekoli na světě.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



Predict je služba odesílání SMS textových zpráv, e-mailů či jiné formy elektronických upozornění Doručovatelem Příjemci. Tato upozornění se týkají Zásilky a obsahují informace o odhadované době doručení zboží tak, jak je uvedeno v podmínkách doručení.

Přepravní štítek je štítek anebo jiný dokument připevněný k Zásilce, který slouží jako doklad o existenci Zásilatelské smlouvy mezi Zásilatelem a Příkazcem ve vztahu k příslušné Službě a o použití Podmínek.

Příjemce nebo **Adresát** je subjekt, kterému je Zásilka adresována a jehož jméno (název) je uvedeno v poli pro příjemce na Přepravním štítku.

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

Sít' DPD znamená jednu z těchto společností: DPDgroup International Services GmbH & Co. KG, franšízy a spolupracující partneři společnosti DPDgroup International Services GmbH & Co. KG, GeoPost SA, jejich dceřiné společnosti a pobočky případně jednající prostřednictvím zástupců a nezávislých smluvních dodavatelů.

Služba je zajištění přepravy Zásilek Příkazce za hranice České republiky, která se řídí těmito Podmínkami, včetně souvisejících služeb a možností zvolených Příkazcem tak, jak je uvedeno v bodu 1. a 2. v části Hlavní a doplňkové služby.

Soused (Neighbor) je osoba, která žije nebo pracuje v přiměřené péši vzdálenosti od doručovací adresy Příjemce, jak je uvedeno v podmínkách doručení, a kterou označil Příkazce nebo Příjemce jako zmocněnce nebo alternativního příjemce.

Tranzit má význam uvedený v článku 6.4.

Záložní adresa (Different address) znamená alternativní adresu uvedenou Příjemcem v rámci změny instrukce pro doručení u DPD CLASSIC a DPD Private, kde Doručovatel najde oprávněného Příjemce a kam se Doručovatel může pokusit doručit Zásilku.

Zásílatel je člen sítě DPD uzavírající smlouvu s Příkazcem.

Zásilatelská 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 definována v části Hlavní a doplňkové služby.

Země určení jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou vyjmenovány v Příloze 1.

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

Změna instrukce pro doručení znamená různé možnosti pro doručení v rámci služby Predict (DPD Private), které může Příjemce zvolit či upravit před prvním pokusem o doručení tak, jak je uvedeno v podmínkách doručení Doručovatele na www.dpd.com.

Volumetrická hmotnost znamená prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 4000 (cm³/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 (bez ohledu na to, zda se jedná o osobu s právní subjektivitou).
- Odkaz na smluvní stranu/subjekt zahrnuje jeho zástupce, nástupce nebo schválené postupníky.
- Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona znamená odkaz na takový právní předpis nebo ustanovení v jeho aktuálně platném znění. Odkaz na právní předpis nebo ustanovení zákona zahrnuje jakoukoli podřízenou legislativu přijatou na základě takového právního předpisu nebo ustanovení v jejím aktuálně platném znění.
- 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 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 Zemích určení.

3. Základní ustanovení

- Zásílatel může jako přepravce odmítnout zajistit přepravu Zásilek Příkazce podle svého uvážení. Zásílatel přijme k zajištění přepravy zboží pouze v souladu s těmito Podmínkami a vyhrazuje si právo odmítnout zajistit přepravu Zásilek dle svého uvážení.
- Tyto Podmínky vylučují jakékoli jiné podmínky, jejichž zavedení nebo využití Příkazce požaduje nebo které vyplývají z podnikání, zvyků, praxe či běžného jednání. Provedením objednávky přijetím nabídky od Zásilatele na přepravu Zásilky v rámci jakéhokoliv typu Služeb Příkazce prohlašuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí. Příkazce zajistí, aby Příjemce souhlasil s těmito podmínkami, a zavazuje se získat od Příjemce potvrzení o takovém souhlasu s Podmínkami. Závazná verze těchto Podmínek je zveřejněna na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky.
Kopie těchto Podmínek je navíc vždy k dispozici v sídle a v každé pobočce Zásilatele.
- Příkazce bere na vědomí, že se nespolehá na žádné prohlášení, slib ani vyjádření uvedené Zásilatelem nebo jeho jménem, které není uvedeno v Zásilatelské smlouvě. V případě Zásilky ze země nebo do země mimo EU poskytne Příkazce Zásilatele v souvislosti s veškerým zbožím v každé Zásilce následující dokumenty a informace:

- exportní fakturu, nebo proforma fakturu v anglickém jazyce (včetně jasného a jednoznačného popisu zboží),
- kód komodity každého zboží,
- písemné upozornění o Zásilce anebo zboží obsaženém v Zásilce, které není určeno ke standardnímu nebo trvalému vývozu (například dočasný vývoz, jako jsou opravy, které budou vráceny do země odeslání), jakékoli konkrétní oprávnění pro přímé zastupování Příkazce, které se předává Zásilatele na základě jakéhokoliv platného zákona,
- jakékoli informace vyžadované příslušnými celními orgány nebo Zásilatelem. Příkazce nese

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



odpovědnost za kontrolu příslušných informací požadovaných celním úřadem. Všechny celní dokumenty a Přepravní štítek musí být Příkazcem správně vyplněny v souladu se všemi platnými celními předpisy.

3.4 Příkazce bere na vědomí a potvrzuje následující:

- a. Příkazce má výhradní nárok na zboží se všemi požitky s tím souvisejícími nebo je od všech stran zainteresovaných na zboží zmocněn uzavřít Zásilatelskou smlouvu a zavázat je jejími podmínkami,
- b. Příkazce nese odpovědnost za přesnost všech informací předaných Zásilatelci,
- c. pokud nějaké údaje chybí, faktura je neúplná nebo nesprávná, Zásilka bude přijata k přepravě na výslovnou odpovědnost Příkazce a v takovém případě může dojít k zadržení nebo vrácení Zásilky, a
- d. pokud chybí jakýkoli Kód komodity, Zásilatel může (podle svého uvážení):
 - i. použít obecný Kód komodity na základě popisu zboží uvedeného Příkazcem, nebo
 - ii. zadržet zboží až do přijetí informace o Kódu komodity od Příkazce, nebo vrátit zboží Příkazci.

4. Smluvní strany a uzavírání subdodavatelských smluv

- 4.1 Zásilatelskou smlouvu uzavírají Zásilatel a Příkazce.
- 4.2 Příkazce uzavírá Zásilatelskou smlouvu se Zásilatelem na využití Služeb poskytovaných v rámci přepravy Zásilky. Postup přepravy lze najít na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou nebo získat na žádost od Zásilatele. Registrace a otevření zákaznického účtu vyžaduje poskytnutí určitých informací a údajů týkajících se Příkazce Zásilatelci.
- 4.3 Pokud Příkazce není vlastníkem některého nebo veškerého zboží v jakékoli Zásilce, Příkazce tímto zaručuje, že pro všechny účely je zákonným a řádně zmocněným zástupcem jeho vlastníka nebo vlastníků a že tímto přijímá tyto Podmínky za sebe i jménem ostatních osob, které mají na Zásilce vlastnický podíl.
- 4.4 Pro účely plnění Zásilatelské smlouvy může Zásilatel použít nebo využít služby jiného přepravce (například vlastních franšízových subdodavatelů, zástupců a členů sítě) a jakýkoli takový přepravce je oprávněn využít další subdodavatele za stejných podmínek.
- 4.5 Zásilatel vůči Příkazci ani jiné osobě nenese žádnou odpovědnost v souvislosti se Zásilkou, která by byla nad rámec odpovědnosti Zásilatele podle dané Zásilatelské smlouvy.

5. Zásilky

5.1 Maximální rozměry

Příkazce zajistí, aby každá Zásilka odpovídala hmotnosti a rozměrům platným pro danou Zásilku stanoveným příslušnými parametry dané Zásilky. Odpovědnost za zabalení Zásilky, její označení a dokumentaci k vnitřnímu i vnějšímu obalu a označení, které by mělo být v souladu s požadavky Zásilatele uvedenými na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou, nese výlučně Příkazce. Příkazce se zavazuje a zaručuje následující:

- a. Zboží bylo řádně a dostatečně zabaleno a označeno pro zamýšlenou destinaci v souladu s požadavky, restrikcemi a omezeními podle aktuálních Podmínek a pro manipulaci a činnosti prováděné se Zásilkou a

zbožím obsaženým v Zásilce a tak, aby při přepravě nedošlo ke ztrátě nebo poškození Zásilky a aby nezpůsobila zranění či škodu zaměstnancům Zásilatele, jeho subdodavatelům, na jeho majetku či na jiném zboží. Příkazce bere na vědomí, že přeprava vyžaduje takový obal, který bude chránit zboží při silniční anebo letecké přepravě proti zátěži způsobené automatickým třídícím zařízením a mechanickým zpracováním (pád z výšky 80 cm na hranu, roh nebo stěnu) i proti různým klimatickým anebo atmosférickým tlakovým podmínkám, přičemž obal nesmí umožnit přístup k obsahu bez zanechání stopy.

- b. Příkazce zkontroloval, že komerční/prodejní obal splňuje tyto požadavky a obal ani Zásilka nejsou poškozené, nevykazují známky poškození, prosakování ani nevydávají zápach. Slova vytištěná na obalu, například „Fragile“ (Křehké) nebo „top/bottom“ (horní/spodní strana), nejsou 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, rovněž musí obsahovat telefonní číslo nebo e-mailovou adresu Příjemce,
 - v případě výdejního místa Pickup celé jméno, adresu, PSČ a Zemi určení výdejního místa Pickup a odesílatele, jméno Příjemce a musí rovněž obsahovat telefonní číslo nebo e-mailovou adresu Příjemce,

a je provedeno čitelným a odolným způsobem. Každá Zásilka musí být označena štítkem Zásilatele. Pravidla pro označení Zásilek jsou podrobně uvedena na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou.

- d. Řádně vyplnil Přepravní štítek od Zásilatele.
- e. V případě přepravy Zásilek mezi zeměmi mimo Evropskou unii zkontroloval všechny příslušné celní předpisy a plní jejich ustanovení a poskytl Zásilatelci 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 či vyrovnávacímu clu.
- g. Příkazce poskytl Zásilatelci všechny potřebné a nutné informace týkající se obsahu Zásilky a
- h. předal Příjemci informace o doručování Zásilky.

Při přípravě balení a štítků Zásilky může Příkazce použít IT nástroje a služby Zásilatele. V takovém případě musí být jména a hesla Příkazce předána Zásilatelci 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

Pokud není se Zásilatelem dohodnuto jinak a pokud to je v Zemi určení přípustné, jak uvádějí podmínky doručení, Zásilatel nepřijme k přepravě následující zboží. Především se jedná o produkty označené hvězdičkou (*).

- a. Zásilky, které nejsou zabalené a označené štítkem v souladu s těmito Podmínkami; spojené Zásilky, kdy jsou nejméně dvě Zásilky spojeny k sobě a označeny pouze

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



jedním štítkem; zásilky, které překračují rozměry uvedené v těchto podmínkách (*).

V případě, že Zásilatel výslovně odsouhlasí přijetí Zásilek, které překračují rozměry uvedené v těchto Podmínkách, k přepravě, vyhrazuje si Zásilatel právo účtovat k ceně přepravy za každou takovou Zásilku příplatek ve výši dle Ceníku příplatků dostupného na stránkách www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky. (dále jen „Ceník příplatků“),

- b. nebezpečné zboží a hořlaviny, zejména nebezpečný odpad, lékařský odpad, injekční stříkačky a jehly, střelné zbraně, zbraně a jejich části (*), munice, výbušniny, ohňostroje, chemikálie, kyselinotvorné, žíravé a dráždivé látky,
- c. baterie (*),
- d. tabákové výrobky (*),
- e. 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,
- f. hotovost, mince, sběratelské mince a známky (*),
- g. dokumenty, které lze směnit za hotovost nebo zboží (například šeky, poukázky s nominální hodnotou, dobropisy, dluhopisy, listinné akcie, bankovky a obchodovatelné cenné papíry, za které lze získat hotovost a sazenky),
- h. alkohol včetně vína, piva a lihovin (*),
- i. jakékoli kapaliny (*) a led,
- j. televizory nebo monitory s obrazovkou nad 37" (*),
- k. části lidského těla nebo lidské ostatky, živá či mrtvá zvířata, ryby nebo ptáci či jakýkoli jiný živý organizmus (například semena, stromy a rostliny) a zmrazené či rychle se kazící potraviny,
- l. jakékoli zboží, které je zákonem či jiným předpisem jakékoli vlády, státního či místního úřadu země, kam je zboží přepravováno, zakázáno,
- m. jakékoli zboží, které vyžaduje přepravu s regulovanou teplotou,
- n. Zásilky a zboží, jejichž přeprava vyžaduje, aby Zásilatel nebo jakýkoli Člen sítě DPD získal licenci, anebo která nespĺňuje požadavky mezinárodních úmluv či předpisů země vypravení, odeslání, přepravy či určení nebo která vyžaduje speciální povolení (týká se dovozu i vývozu),
- o. Zásilky, které vyžadují prohlášení o hodnotě podle článku 24 CMR nebo prohlášení o významu dodání podle článku 26, odstavec 1 CMR; zboží, které vyžaduje prohlášení o hodnotě nebo prohlášení o významu dodání podle článku 22 Varšavské úmluvy / článku 22 Montrealské úmluvy,
- p. Soutěžní nabídky, předkvalifikační spisy v kontextu přidělování zakázek a kopie písemných prací/textů.
- q. Zásilky vyšší hodnoty, než je hodnota uvedena v doručovacích podmínkách země určení.

Přeprava jakéhokoli výše uvedeného zboží není možná bez písemného schválení řádně zmocněného vedoucího pracovníka Zásilatele předaného Příkazci. V této souvislosti nenese Zásilatel žádnou odpovědnost (ani za případné ztráty) vyplývající z nedbalosti Zásilatele.

V závislosti na místě doručení a poskytované službě může Zásilatel omezení rozšířit. 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 19" včetně, nad tuto velikost 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 stránkách www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, 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 přepravovat a 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 zpracovat, uložit a přepravit příslušné léky podle odpovídajících postupů distribuce lékařského zboží v EU pro lidské použití a podle dalších platných předpisů. Při přepravě léků může Zásilatel požadovat poskytnutí další dokumentace o její kontroly nad rámec Přepravního štítku. Příkazce nese odpovědnost za řádné zabalení a označení zasílaných léků v souladu se všemi platnými předpisy, osvědčenými postupy a doporučeními a v každém případě také podle příslušných pokynů Zásilatele.

Přeprava nebezpečného zboží

Jakékoli přijetí nebezpečného zboží k přepravě ze strany Zásilatele lze provést pouze s předchozím písemným souhlasem předaným Zásilatelem Příkazci a po řádném vyhodnocení třídy nebezpečnosti přepravovaného zboží a jeho destinace Zásilatelem. Příkazce nese odpovědnost, zajistí a zaručuje, že nebezpečné zboží připravované k přepravě je 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 v každém případě odpovídat technickým pokynům organizace ICAO (International Civil Aviation Organization) pro bezpečnou leteckou přepravu nebezpečného zboží, předpisům pro nebezpečné zboží organizace IATA (International Air Transport Association) a při silniční přepravě také

požadavkům evropské dohody ADR týkající se mezinárodní silniční přepravy nebezpečného zboží a v každém případě všem pokynům Zásilatele pro přepravu nebezpečného zboží. Příkazce nese výhradní odpovědnost za jejich dodržení a za informace poskytnuté Zásílateli ve vztahu k přepravovanému nebezpečnému zboží a ochrání Zásílatel 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 Zásílatel a požádat jej o rozhodnutí v souladu s čl. 5.2. Pokud tak neučiní, Zásílatel předpokládá, že se na Zásilku nevztahují žádné výjimky.

Pokud Zásílatel zjistí, že se na Zásilku vztahují nějaké výjimky v souladu s čl. 5.2 nebo pokud určité okolnosti naznačují, že by se na ni takové výjimky mohly vztahovat, vyhrazuje si Zásílatel právo zamítnout (jakoukoli další) přepravu zboží nebo učinit příslušná opatření na odvrácení rizika. Zásílatel si dále 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 anebo Členovi sítě DPD zapojenému do zpracování, přepravy a uložení příslušné Zásilky odesláním zboží, které je vyloučeno z přepravy podle článku 5.2, 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 kterýkoli jiný člen sítě DPD zapojený do zpracování, přepravy a uložení dotčené Zásilky, si podle svého uvážení kdykoli bez upozornění a bez převzetí odpovědnosti vyhrazuje právo otevřít a zkontrolovat všechny Zásilky, a tak si ověřit, zda Zásilky nejsou nebezpečné či neslučitelné se Sítí DPD a zda jsou schopné přepravy do Země určené v rámci běžných procedur Zásilatele, celních postupů a způsobů zpracování a v souladu se všemi zákony, především:

- pro účely zabezpečení obsahu poškozené Zásilky,
- pro účely určení Příjemce nebo Příkazce doručitelné Zásilky, kterou nelze jinak zjistit,
- pro účely odvrácení rizik hrozících lidem nebo majetku,
- pro účely splnění zákonného ustanovení nebo úředního nařízení,
- pro účely určení, zda Zásilka obsahuje rychle se kazící anebo jiné zboží vyloučené z přepravy podle těchto Podmínek.

S výjimkou případů, které předepisují platné zákony, Zásílatel a kterýkoli jiný Člen sítě DPD nemají žádnou povinnost kontrolovat obsah Zásilek. Příkazce bere na vědomí, že Zásílatel a kterýkoli jiný Člen sítě DPD

zapojený do poskytování daných Služeb může v souladu s příslušnými platnými předpisy kontrolovat Zásilky pomocí rentgenového či jakéhokoliv jiného detekčního přístroje, a souhlasí s tím.

Příkazce se vzdává jakýchkoli nároků vůči Zásílateli a kterémukoli jinému členu sítě DPD za škodu anebo zpoždění doručení vyplývající z takového otevření, prozkoumání a kontroly. Příkazce nahradí Zásílateli jakékoli náklady a výdaje vzniklé z důvodu otevření Zásilky.

5.5 Vrácení Zásilek

V případě nepřekonatelných překážek v doručení (chybná adresa, nenalezený příjemce, nepřístupné místo doručení, nepřijetí Zásilky Příjemcem, neuhrazení ceny zboží v případě dobírky apod.) nebo pokud byl bezúspěšně proveden smluvený počet pokusů o doručení uvedený v podmínkách doručení, vyhrazuje si Zásílatel právo 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 anebo 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 (viz bod 5.5), například pokud Zásilku nelze vrátit zpět, si Zásílatel vyhrazuje právo po uplynutí zákonné lhůty skladování zlikvidovat zboží v následujících případech:

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

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

5.7 Zničení Zásilek

Pokud platí předpoklady uvedené v bodu 5.6, vyhrazuje si Zásílatel a kterýkoli jiný Člen sítě DPD zapojený do přepravy právo po uplynutí zákonné lhůty skladování zničit zboží, pokud je nedokážou zlikvidovat nebo prodat a za předpokladu, že tím neporuší zjevné zájmy Příkazce.

Pokud Zásílatel není schopen zjistit instrukce z důvodu nedostatku informací nebo pokud není schopen identifikovat Příkazce anebo Příjemce do 30 kalendářních dnů, počká Zásílatel 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.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



5.8 Celní odbavení

Je povinností a závazkem Příkazce dodržovat všechny příslušné zákony a předpisy ve všech zemích, jejichž hranice Zásilka překračuje a kde vzniká povinnost celního odbavení. Nicméně pokud to Zásilatel považuje za nutné nebo vhodné, provede a zpracuje celní formalities na své jméno a jménem Příkazce v Zemi odeslání a v Zemi určení, přičemž je oprávněn podle svého uvážení jmenovat třetí stranu jako zástupce. U takových služeb Zásilatel účtuje další poplatky a v souladu s článkem 7.4 může požádat o zálohu, přičemž se má za to, že Zásilatel má nárok pozastavit veškeré kroky celního odbavení, dokud taková záloha nebude Příkazcem uhrazena. Kde lze uplatit, zmocní Příkazce Zásilatele nebo jeho zástupce k vyhotovení vývozních celních deklarací a deklarací pro opětovný vývoz a k provedení všech kroků v rámci přímého zastoupení ve jménu, na jméno a na riziko Příkazce. Příkazce nese odpovědnost a ochrání Zásilatele před jakýmkoli následky nedodržení příslušných celních zákonů a předpisů ze strany Příkazce.

6. Služby Zásilatele

6.1 Výběr Služby Příkazcem

Příkazce si volí jednu z následujících Služeb:

- DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup

Vybraná Služba bude uvedena na Přepravním štítku.

Příslušné vlastnosti, Služby a možnosti vztahující se ke Službám DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup jsou zveřejněny na www.dpd.cz, sekce Naše služby.

Na Přepravním štítku musí Příkazce dále uvést:

- V případě Služby DPD CLASSIC a DPD Private: jméno a adresu Příjemce.
- V případě výdejního místa Pickup: jméno Příjemce, název a adresu výdejního místa, kam bude Zásilka doručena.

Pokud chce Příkazce požádat o speciální službu anebo odeslat Zásilku 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 Přepravním štítkem Zásilatel Zásilku naskenuje. Tímto způsobem se vytvoří naskenovaný záznam jako doklad o převzetí Zásilky. Pokud to vyžadují určité předpisy v zemích doručení, může Zásilatel podepsat doklad v souladu s místními předpisy, který dokládá převzetí Zásilky a poskytuje důkaz, že byla mezi Zásilatelem a Příkazcem uzavřena Zásilatelská smlouva, nicméně Naskenovaný záznam ani takový doklad nejsou důkazem stavu nebo správnosti deklarované povahy, množství či hmotnosti Zásilky v době převzetí Zásilatelem.

6.3 Doručení do vyloučených oblastí

Oblasti doručení a vyloučené oblasti (místa a PSČ) jsou pro DPD CLASSIC a DPD Private a Pickup definovány na www.dpd.cz. Příkazce je musí před přípravou jakékoli zásilky zkontrolovat a ve vztahu k zamýšlenému Příjemci provést všechna potřebná opatření. Pokud Služba zvolená Příkazcem není pro určitou oblast doručení k dispozici, bude Zásilka vrácena Příkazci výhradně na náklady Příkazce a Zásilatel nenese žádnou zodpovědnost.

6.4 Přeprava

Přeprava počíná ve chvíli předání Zásilky Zásilatelovi v místě vyzvednutí nebo v prostorách Zásilatele. Zásilatel je oprávněn Zásilku přepravit, respektive obstarat její přepravu, jakýmkoli způsobem a po jakékoli trase. Přeprava končí (není-li předem určeno jinak):

- a. jakmile je Zásilka nabídnuta k doručení v souladu s článkem 6.5 v rámci doručovacích hodin Doručovatele
- b. nebo pokud je Zásilka u Doručovatele po posledním pokusu o doručení, jak je uvedeno v podmínkách doručení, kdy:
 - „čeká na další instrukce“ a takové instrukce nejsou podány
 - nebo „uložena k vyzvednutí“ a není ve stanovené lhůtě vyzvednuta.

Pokud zásilku nelze z jakýchkoliv důvodů 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 jakéhokoli 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) po vyzvednutí. Doručení pro Služby DPD CLASSIC a DPD Private a Pickup může být provedeno i v sobotu v závislosti na Zemi určení (tyto informace jsou dostupné na webových stránkách Doručovatele přes www.dpd.com). Doba přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelem jsou informativní.

DPD CLASSIC a DPD Private zahrnuje bezplatnou službu Predict, která Příjemci umožňuje zjistit informaci o očekávaném datu a času doručení definovaných podle Země určení, jak je popsáno na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky. Službu Predict lze aktivovat, pouze pokud Příkazce předá Zásilatelovi e-mailovou adresu anebo telefonní číslo Příjemce.

Všechny Zásilatelové služby umožňují Příkazci a Příjemci sledovat přepravu Zásilky pomocí funkce Sledujte svoji zásilku, na www.dpd.cz.

Opakovaná doručení a nové pokusy o doručení u Služby DPD CLASSIC A DPD Private se provádějí podle smlouvaného počtu nových pokusů o doručení nebo do nejzazšího termínu pro doručení, jak je popsáno na webových stránkách Doručovatele dostupných přes 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 určení, aby byl Příjemce Zásilky zletilý a podepsal ESCD či jakýkoli jiný požadovaný dokument jako doklad o doručení Zásilky. Příkazce a Příjemce souhlasí se získáním potvrzení o převzetí Zásilky pomocí elektronického zařízení a nejsou oprávněni podávat reklamace týkající se potvrzení o doručení Zásilky získaného pomocí elektronického zařízení. Jakýkoli záznam podpisu Příjemce získaný Doručovatelem bude považován za dostačující důkaz

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



o doručení Zásilky. V případě doručení na Bezpečné místo, je za důkaz o doručení Zásilky považován záznam ze skenovacího zařízení Doručovatele

Zásilka je předána Příjemci či jiné osobě, která se nachází na přesné doručovací adrese Příjemce, přičemž Doručovatel není povinen zjišťovat, zda je daná osoba skutečně oprávněná Zásilku převzít. Doručovatel může při doručování požádat o určité informace nebo o doklad totožnosti dané osoby. V případě Služby DPD CLASSIC a DPD Private, pokud musí být doručení provedeno v první řadě nebo alternativně Sousedovi, na Bezpečné místo nebo na Záložní adresu, není Doručovatel dále povinen zjišťovat, zda je Příjemce na tomto alternativním místě nebo na takové alternativní adrese řádně oprávněn převzít Zásilku, a taková osoba bude za oprávněnou považována.

Pokud je Zásilka doručována do hotelu, nemocnice, univerzity, státního úřadu nebo vojenského objektu či jiných prostor, které mívají poštovní oddělení či centrální příjem, může být Zásilka doručena na poštovní oddělení či do centrálního příjmu, pokud není se Zásilatelem odsouhlaseno a dohodnuto jinak před odesláním Zásilky.

6.7 Zásilky na dobírku

Zásilky na dobírku doručovány výhradně proti platbě ceny za zboží a případných dalších vyměřených poplatků, daní a cla.

Přesné znění podmínek doručení a platebních podmínek doručení je uvedeno v bodu 4.2., v části Hlavní a doplňkové služby.

Příkazce musí nejpozději před doručením Zásilky poskytnout Zásilateli číslo svého bankovního účtu a všechny požadované dokumenty. Jakmile to bude možné, bude částka vybraná od Příjemce po úspěšném doručení převedena na bankovní účet Příkazce podle podmínek doručení. Převod bude proveden na základě reference v podobě čísla Přepravního štítku na Zásilce a zamýšleného účelu, je-li znám.

6.8 Vrácení zásilky

Podmínky vrácení Zásilek na základě rozhodnutí Příjemce jsou totožné jako podmínky pro vrácení Zásilky dle bodu 5.5. těchto Podmínek. Vrácení je možné za poplatek účtovaný Příkazci.

7. Ceny a platba

7.1 Cena za Služby

Cena za služby je sjednána na základě a s použitím aktuálně platného standardního ceníku Zásilatele, dostupného na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, nebo na základě ceníku speciálně dohodnutého mezi Příkazcem a Zásilatelem. Výpočet ceny a nabídka učiněná Zásilatelem budou vycházet z informace o množství Zásilek předaných Příkazcem za určité období Zásilateli a dále také z těchto Podmínek. Zásilatel si vyhrazuje právo změnit ceny, pokud informace poskytnuté Příkazcem budou nesprávné, zvláště v případě nesprávného výpočtu hmotnosti anebo rozměrů.

Při neexistenci samostatné dohody platí standardní ceník Zásilatele. Platí ceny platné v den převzetí Zásilky. Pokud se cena určuje podle hmotnosti, je

základem pro její výpočet hmotnost určená Zásilatelem v depu.

7.2 Příplatky

Zásilatel si vyhrazuje právo fakturovat Příkazci následující příplatky ve výši uveřejněné v Ceníku příplatků na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, zejména:

- palivový příplatek,
- mýtné,
- příplatek za balicí materiál a štítky pro Zásilky, pokud je Příkazce nedodá,
- příplatek za nadrozměrné Zásilky,
- další příplatky v souladu s těmito Podmínkami a uvedenými v Ceníku příplatků.

7.3 Poplatky, daně a další částky

Příkazce se zavazuje zaplatit Zásilateli přepravné, náklady, 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 Zásilateli při první žádosti o jejich uhrazení.

- Cena za přepravu a další služby je splatná Příkazcem, nicméně Zásilatel má rovněž nárok požadovat platbu od Odesílatele (pokud nejde o Příkazce) nebo Příjemce nebo od jiné osoby, která nese odpovědnost za uhrazení poplatků.
- Platba poplatků je splatná nejpozději do data uvedeného na faktuře/účtence Zásilatele nebo do takové jiné lhůty, jaká byla výslovně dohodnuta písemnou formou mezi Příkazcem a Zásilatelem. V případě prodlení s jakoukoli platbou zaplatí Příkazce úrok z prodlení, přičemž úrok se počítá na denní bázi od data splatnosti až do úplného splacení. Toto ustanovení nemá vliv na ostatní práva a nároky Zásilatele na jiné náhrady.
- Zásilatel si vyhrazuje právo u všech Zásilek účtovat vyšší cenu za překročení volumetrické hmotnosti nebo skutečné hmotnosti.
- Nárok nebo protinárok vznesený Příkazcem není důvodem k odložení nebo zadržení platby či dlužné hotovosti ani k zamítnutí uhrazení závazků vůči Zásilateli.
- Zásilatel má nárok kdykoli podle potřeby zvýšit cenu za přepravu a ostatní služby předáním písemného upozornění Příkazci nejméně 10 dnů předem tak, aby odpovídaly příslušným zvýšeným nákladům na podnikání Zásilatele, především nákladům na palivo, vjezdy do měst, licenční poplatky, poštovní a mzdovým nákladům.
- Všechny částky splatné Příkazcem podléhají DPH, která se účtuje v příslušné zákonné výši.
- V případě, že Zásilatel uhradí nebo souhlasí, že uhradí jakékoli třetí straně jakákoli cla a daně nebo poplatky související se zbožím Příkazce, pak:
 - Zásilatel tak provádí výhradně jako řádně zmocněný zástupce Příkazce,
 - Příkazce neprodleně uhradí fakturu, kterou na taková cla, daně nebo poplatky vystavil Zásilatel, a to v plné výši bez ohledu na to, zda bylo zboží doručeno na adresu Příjemce,
 - v případě, že Příkazce nebude jednat výhradně v souladu s bodem výše, má Zásilatel plné právo naložit se zbožím na základě zadržovacího práva na zboží.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



- h. Příkazce uhradí Zásílateli jakékoli clo, daně, celní výměry, pokuty a další penále a neobvyklé náklady, nároky a výdaje (včetně administrativních nákladů) vzniklé Zásílateli v důsledku přepravy zboží.
 - i. Příkazce musí Zásílatele upozornit na každou nesrovnalost týkající se jeho faktury a to do 14 kalendářních dnů od data vystavení faktury a potvrdit dotaz Zásílateli písemně do 28 dnů od data vystavení faktury. Pokud tak Příkazce neučiní, Zásílatel nenese odpovědnost za žádnou chybu na faktuře (na základě smlouvy, přestupku, přečinu, nedbalosti či na jiném základě) a dále není povinen vracet žádné částky zaplacené Příkazcem, pokud Příkazce neprokáže, že:
 - i. nebylo přiměřeně možné, aby Zásílatele upozornil na dotaz nebo jej písemně potvrdil v rámci výše uvedených lhůt a
 - ii. upozornění nebo potvrzení bylo učiněno při první možné příležitosti a v každém případě maximálně 6 měsíců po datu vystavení faktury.
- 7.4 Zásílatel si vyhrazuje právo podmínit poskytování služeb platbou předem nebo zajištěním poplatků či jejich části od Příkazce.

V případě jakýchkoli pochybností o schopnosti Příkazce splnit platební závazky si Zásílatel vyhrazuje právo požádat o platbu předem nebo o poskytnutí zajištění, 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 bez předchozího upozornění Příkazce.

8. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

Odpovědnost za ztrátu a poškození se řídí Reklamačním řádem.

9. Omezení a vyloučení odpovědnosti

- 9.1 S přihlédnutím k článkům 5.2, 8., 9., 11., 12. a 13. je odpovědnost Zásílatele za ztrátu nebo škodu na zásilce podle Zásílatelské smlouvy omezena na částku za opravu nebo náhradu ztraceného či poškozeného zboží, podle toho, která je nižší (s přihlédnutím k (1) zákonné povinnosti, (2) případnému zvýšenému krytí nabízenému Zásílatelem, jak je uvedeno na www.dpd.cz, sekce Naše služby. nebo (3) „Rozšířenému krytí“ zakoupenému Příkazcem a na základě deklarované hodnoty zboží, přičemž Příkazce je povinen poskytnout doklad o hodnotě ztraceného nebo poškozeného zboží, a
- a. pokud jde o silniční přepravu do výše minima uvedeného v Úmluvě CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road) podepsané v květnu 1956 v Ženevě v platném znění upraveném ženevským Protokolem z 5. července 1978 a ženevským Protokolem z roku 2008,
 - b. v případě letecké přepravy do výše maximální odpovědnosti stanovené ve Varšavské úmluvě z roku 1929 v platném znění upraveném Protokolem podepsaným Haagu dne 28. září 1955, Protokolem podepsaným ve městě Guatemala dne 8. března 1971 a Montrealským Protokolem č. 4, přičemž „Montrealská úmluva“ je úmluva o sjednocení některých pravidel týkajících se mezinárodní letecké přepravy podepsaná v Montrealu dne 28. května 1999 („dále jen Varšavská úmluva“),
 - c. v případě kombinované letecké a silniční přepravy až do maximální odpovědnosti stanovení v bodě a) nebo

b) podle způsobu přepravy použitého ve chvíli, kdy došlo ke ztrátě či poškození;

- d. u všech Zásilek přepravovaných v rámci služeb přizpůsobených Zásílatelem podle individuálních požadavků Příkazce, se tyto služby řídí všemi omezeními odpovědnosti stanovenými v příslušné smlouvě uzavřené mezi Příkazcem a Zásílatelem; a
- 9.2 V případě zásilek na dobírku nenese Zásílatel odpovědnost v následujících případech:
- v případě zásilek na dobírku, kdy Příkazce nepředal Zásílateli písemnou stížnost do 15 dnů od doručení s informacemi o neobdržení doběrečného, není-li s Příkazcem dohodnuto jinak,
 - v případě poškození vzniklého v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů na Zásilce na dobírku anebo nesprávného označení anebo nečitelných informací na štítku dané Zásilky,
 - pokud doběrečné nebylo vybráno z důvodu chyby nebo nedbalosti na straně Příkazce, pokud dojde ke zpoždění výběru doběrečného či jeho převodu,
 - pokud hodnota zboží k přepravě nebo doběrečné překračují maximální doběrečné definované v bodu 2. v části Hlavní a doplňkové služby.
- 9.3 S přihlédnutím k článku 8.4, CMR a Varšavské úmluvě, ale bez ohledu na jakékoli opačné ustanovení v těchto Podmínkách, Zásílatel za žádných okolností nenese odpovědnost za ušlý zisk Příkazce, za jakoukoli nepřímou či následnou ztrátu, zejména za náklady na opětovné shromáždění informací obsažených ve zboží, vzniklé ze Zásílatelské smlouvy nebo v souvislosti s ní.

10. Rozšířené krytí

- 10.1 U všech Služeb, které se řídí těmito Podmínkami platí, že pokud Příkazce uhradil nebo souhlasil s úhradou poplatku za Rozšířené krytí a Zásílatel souhlasí s takovým rozšířením, pak Příkazce využívá rozšířené pojistné krytí, jak je definováno v konkrétních ustanoveních www.dpd.cz, sekce Naše služby.
- 10.2 Skutečná hodnota jakéhokoli ztraceného nebo poškozeného zboží bude zjištěna odkazem na hodnotu opravy, náhrady, prodej či solidní tržní hodnotu v čase a místě vyzvednutí, podle toho, která je nejnižší. V žádném případě tato hodnota nepřekročí původní náklady na položku skutečně zaplacené Příkazcem.
- 10.3 Pokud Příkazce požaduje „Rozšířené krytí“, pak na žádost Zásílatele sdělí přesnou povahu zboží určeného k přepravě. Zásílatel podle svého uvážení rozhodne, zda se na jakoukoli zásilku, u které je žádáno „Rozšířené krytí“, může takové krytí vztahovat.

11. Reklamacce

Tato ustanovení jsou uvedena v Reklamačním řádu.

12. Náhrada škody od Příkazce

- 12.1 Příkazce odškodní Zásílatele a ochrání jej před všemi závazky, náklady, výdaji, náhradami škod a ztrátami (zejména přímými, nepřímými nebo následnými ztrátami, ušlým ziskem, ztrátou pověsti a všemi úroky, pokutami a náklady na právní zastupování (vypočítanými na základě plného odškodnění) a všemi přiměřenými náklady a výdaji na odborníky), které může Zásílatel utrpět nebo které mu mohou vzniknout v souvislosti s:

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



- a. jakýmkoli aktem nedbalosti, opomenutím z nedbalosti, nesprávným nasměrováním z nedbalosti či chybnými informacemi z nedbalosti ze strany Příkazce, Odesílatele nebo Příjemce, jejich zaměstnanců nebo zástupců,
- b. nároky jakékoli povahy z důvodu ztráty nebo škody vzniklé z důvodu přepravy nebezpečného zboží nebo zboží, které Zasilatel nepřijímá k přepravě nebo uskladnění, jak stanoví článek 5.3 (za předpokladu že taková přeprava nebezpečného zboží nebyla Zasilatelem akceptována nebo, pokud zboží bylo přijato k přepravě, Příkazce porušil své povinnosti, prohlášení nebo záruky týkající se přepravovaného nebezpečného zboží podle těchto Podmínek),
- c. nároky a požadavky jakékoli povahy vztahujícími se ke ztrátě nebo poškození zboží a vznesenými Příjemcem anebo jakoukoli třetí stranou nad rámec limitů odpovědnosti Zasilatele stanovených v těchto Podmínkách,
- d. jakýmkoli nároky vznesenými nebo pokutami uloženými celními úřady, finančními anebo jinými státními či správními orgány na základě porušení povinností, prohlášení nebo záruk Příkazce,
- e. nároky a požadavky vznesenými třetími stranami z důvodu nedostatečného oprávnění na straně Příkazce uzavřít Zasilatelskou smlouvu podle těchto Podmínek,
- f. porušením jakýchkoli záruk stanovených v článku 5.1,
- g. jakýmkoli nepřesnostmi nebo nesprávnými informacemi předanými Zasilateli Příkazcem, které se týkají Příkazce anebo zboží obsaženého v zásilce,
- h. pokud Příkazce neuvede příslušný Kód komodity, v případech, kdy je tak Zasilatelem požadováno podle těchto Podmínek,
- i. pokud Příkazce neposkytne předem správné písemné upozornění o jakékoli nestandardní zásilce nebo zásilce, která nebude trvale vyvezena,
- j. jakýmkoli nároky třetích stran vůči Zasilateli týkajícími se ztráty nebo poškození zboží či v souvislosti se změnou zboží nebo zásahem do zboží.

13. Rozšíření ochrany na zaměstnance a zástupce

Příkazce potvrzuje a souhlasí, že ustanovení článků 5.3, 8., 9., 10., 11., 12. a 15. slouží k rozšíření ochrany, omezení odpovědnosti a odškodnění zaměstnanců a zástupců Zasilatele a že taková ustanovení jsou schválena Zasilatelem a jsou z jeho strany vynutitelná, jak ve vztahu k sobě samému, tak v úloze zmocněnce nebo zástupce zaměstnanců a zástupců.

14. Zadržovací a ostatní retenční práva a vzájemný zápočet

14.1 Zadržovací a retenční právo

V případě nároků vůči Příkazci, které jsou splatné, a pokud to zákon dovoluje i nároků, jejichž splatnost teprve nastane, má Zasilatel zadržovací právo na všechno zboží přepravované pro Příkazce za jakoukoli částku splatnou Zasilateli, ať již na základě Zasilatelské smlouvy či z jiného důvodu, a za náklady na jeho obnovení a má právo si ponechat zboží a jiná aktiva, která mu byla předána nebo která přešla do jeho vlastnictví jiným způsobem.

Pokud nebude platba provedena ve lhůtě třiceti (30) dnů, může Zasilatel naložit se zbožím tak, jak sám uzná za vhodné. Retenční právo vztahuje na všechno zboží, které bylo předáno Zasilateli, a bude

uplatněno na zůstatek vyplývající z obchodních transakcí s Příkazcem.

Příkazce nemá nárok uplatňovat retenční právo vůči Zasilateli.

14.2 Vzájemný zápočet

Příkazce nemá nárok na zápočet jakýchkoli nároků vůči nárokům Zasilatele s výjimkou nároků, které soud určil jako právoplatné nebo pokud to Zasilatel uznal za oprávněné.

14.3 Zákaz postoupení

Příkazce nesmí postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Zasilatelské smlouvy na žádnou třetí stranu ani převést smluvní vztah na třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu Zasilatele.

15. Ochrana osobních údajů

15.1 Správa a zpracování osobních údajů (dále jen „Údajů“) pro účely mezinárodní přepravy se řídí ustanoveními kapitoly 10. části Vnitrostátní přeprava, těchto Podmínek, s níže uvedenými specifikami:

15.2 Příkazce je srozuměn s tím, že Zasilatel předá Údaje nezbytné k zajištění mezinárodní přepravy společnosti GeoPost SA [se sídlem na adrese 26 rue Guynemer, 92130 ISSY LES MOULINEAUX, Francie] a jejím dceřiným společnostem, pobočkám a partnerům zúčastněným na přepravě. Příkazce potvrzuje, že veškeré Údaje Příjemce nebo třetích osob, poskytnuté Zasilateli pro účely Mezinárodní přepravy, byly získány a předány v souladu s Legislativou o ochraně osobních údajů.

15.3 Zasilatel se zavazuje použít a zpracovat Údaje Příkazce nebo Příjemce v souladu s příslušnou Legislativou o ochraně osobních údajů.

15.4 Údaje, které Zasilatel shromažďuje, mohou být přeneseny a uloženy v zemích mimo jurisdikci Příkazce a Příjemce. Zasilatel přijme veškerá opatření, aby byly Údaje Příkazce a Příjemce zpracovány zabezpečeným způsobem a v souladu se všemi platnými zákony a těmito zásadami ochrany Údajů. Správce Údajů může převést data Příkazce a Příjemce do zemí mimo EHP, jestliže je to nezbytné pro její doručení, s čímž Příkazce souhlasí odesláním Zásilky.

15.5 Práva Subjektů údajů a způsob jejich uplatnění vůči Zasilateli je shodný s ustanoveními kapitoly 10. části Vnitrostátní přeprava, těchto Podmínek.

15.6 Web Zasilatele může obsahovat odkazy na weby třetích stran ze sítě společnosti GeoPost, informační publikace a weby přidružených společností. Upozorňujeme, že tyto weby mohou používat své vlastní zásady ochrany osobních údajů a za jejich provoz nesou odpovědnost jejich provozovatelé.

15.7 Příkazce a Příjemce jsou srozuměni, že Zasilatel používá při prohlížení svých webů soubory cookie sloužící k ukládání informací a přístupu k nim. Další informace o používání souborů cookie na webu Zasilatele lze najít v zásadách o používání souborů cookie na www.dpd.cz, sekce Ochrana osobních údajů.

16. Dodržování platných předpisů / prevence korupce / vývozní kontroly

16.1 Příkazce zaručuje, že byl vždy a bude i nadále v souladu se všemi použitelnými právními předpisy zaměřenými na prevenci korupce a obdobného

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava



protiprávního jednání. Příkazce zejména prohlašuje, a zaručuje, že nebude udělovat, nabízet, slibovat ani povolovat jakýkoli peněžní nebo jiný cenný dar ("úplatek") za účelem získání nebo udržení podnikání, nebo zisku neoprávněné výhody.

16.2 Příkazce zaručuje Členům síť DPD, že jedná v souladu s platnými vnitrostátními a mezinárodními předpisy o kontrole vývozu zboží. Příkazce v tomto ohledu zaručuje především, že respektuje a splňuje:

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

ii) jakékoli omezující opatření nebo embargo uložené v rámci programů Organizace spojených národů, případně jiných obdobných vnitrostátních nebo mezinárodních programů,

iii) veškerou platnou vnitrostátní a mezinárodní právní úpravu zaměřenou na boj proti terorismu, praní špinavých peněz atd.

Příkazce prohlašuje a zaručuje, že není mezi jednotlivci nebo subjekty uvedenými 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 (fyzických a právnických osob, dále jen "Klienti"), a pokud je to použitelné, také klientů jeho Klientů (dále jen "Koneční klienti") a Příjemců vztahující se k výkonu Služeb mohou být nahrány do monitorovacího nástroje SDN Člena sítě DPD, za účelem ověření, že tyto zaměstnanci, Klienti a Koneční klienti nejsou uvedeni na seznamu SDN. Příkazce se zavazuje informovat uvedené osoby o užití těchto údajů Členem sítě DPD. Příkazce se zavazuje informovat Zásilatele o znalosti nebo podezření, že jeho zaměstnanci, Klienti, Koneční klienti nebo Příjemci porušují některý z výše uvedených předpisů nebo jsou uvedeni na seznamu SDN.

V případě porušení výše uvedených ustanovení Příkazcem má Člen sítě DPD dle svého uvážení právo:

- (i) zastavit nebo pozastavit Služby,
- (ii) předat požadované informace příslušným správním orgánům a / nebo
- (iii) použít postup požadovaný těmito příslušnými správními orgány, včetně zničení Zásilky na náklady Příkazce.

Příkazce je povinen informovat své zaměstnance a Klienty před zahájením výkonu Služeb o výše uvedených právech Členů sítě DPD. Člen sítě DPD nemůže být za žádných okolností činěn odpovědným za přerušování nebo pozastavení Služeb, předání osobních údajů zaměstnanců, Klientů, Konečných klientů nebo Příjemce na žádost příslušných správních orgánů těmito orgánům, zničení Zásilky nebo jakéhokoli jiné vhodné opatření přijaté při uplatňování tohoto článku.

17. Neuplatnění

Jakékoli neuplatnění jakéhokoli ustanovení těchto Podmínek Zásilatelem neznamená zřeknutí se daného ustanovení ani jinak neruší ani neomezuje práva Zásilatele na uplatnění takového ustanovení.

18. Neoddělitelnost

Pokud je jakákoli podmínka v těchto Podmínkách nebo její část považována z jakéhokoli důvodu za neplatnou, bude pro daný účel považována za vypuštěnou. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících Podmínek.

19. Duševní vlastnictví

Všechna práva z duševního vlastnictví týkající se jakéhokoli materiálu (včetně softwaru) předaného Zásilatelem Příkazci a jakéhokoli způsobu práce nebo zpracování používaných Zásilatelem v souvislosti se Zásilatelkou smlouvou jsou a zůstávají výlučným vlastnictvím Zásilatele.

"CLASSIC", Predict a Pickup" jsou registrované a chráněné ochranné známky Zásilatele.

Žádné ustanovení těchto Podmínek nepředstavuje licenci ani jiné svolení s používáním či kopírováním takových ochranných známek, materiálů, způsobů a procesů, není-li výslovně písemně dohodnuto jinak se Zásilatelem.

20. Příslušné zákony

Přeprava Zásilek prováděná zcela či zčásti po silnici, na základě výslovné dohody či jinak, se řídí podmínkami Ženevské úmluvy CMR z května 1956 v aktuálním znění upraveném ženevským Protokolem z 5. července 1978 a ženevským Protokolem z roku 2008, pokud se jedná o přepravu v a do zemí, které jsou stranami této úmluvy, a dohodou ADR, a pokud se jedná o leteckou přepravu zásilek, tak se řídí Varšavskou úmlouvou z 12. října 1929 v platném znění upraveném Haagským protokolem z 28. září 1955 a všemi následnými platnými protokoly nebo Montrealskou úmlouvou z 28. května 1999 a všemi následnými platnými protokoly, jakož i úmlouvou Guadalajara z 18. září 1961.

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

21. Řešení sporů

21.1 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 Zásilatele (viz část Reklamační řád, těchto podmínek.

21.2 Místo plnění

Místem plnění pro uplatnění případných nároků je sídlo Zásilatele.

Příloha 1 – Země určení (země doručení) a podmínky doručení

Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Česká Republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Rusko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Srbsko

Maximální hodnota zásilky s adresou doručení do výše uvedených zemí je 13.000 EUR s výjimkou Dánska (DK) do které je maximální hodnota zásilky 100.000 Dánských korun (DKK). Kompletní přehled podmínek doručení je dostupný na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky.

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. Služby DPD CLASSIC, DPD Private a Pickup jsou z těchto podmínek výhradně vyloučeny.

Zasílatel si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo rozšířit poskytované Služby nebo tyto Podrobné podmínky. Aktuální verze těchto Podrobných podmínek je dostupná na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky.

Tyto Podrobné podmínky byly sepsány v anglickém jazyce a v oficiálním jazyce země, ze které Příkazce odesílá Zásilku (dále jen „místní jazyk“). 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 Všeobecné podmínky pro mezinárodní přepravu.

Podmínky doručení jsou podmínky popsány v článku 5. těchto Podrobných podmínek

Služba znamená službu „DPD EXPRESS“ zahrnující mezinárodní Zásilky, které se řídí těmito Podrobnými podmínkami, včetně souvisejících služeb a možností zvolených Příkazcem.

Všeobecné podmínky jsou všeobecné podmínky pro mezinárodní přepravu, které jsou součástí Všeobecných obchodních podmínek.

Volumetrická hmotnost znamená prostor, který Zásilka zabírá svým objemem, vypočítaný pomocí vzorce délka (cm) x šířka (cm) x výška (cm) / 4000 (cm³/kg).

Zásilka znamená předmět o hmotnosti maximálně 31,5 kg, rozměrech minimálně 23 x 16 cm a s délkou do 175 cm a obvodem (délka + 2 x výška + 2 x šířka) maximálně 300 cm,

Země doručení jsou země, do kterých lze doručit Zásilku a které jsou uvedeny v Příloze 1 těchto podmínek.

3. Obecná ustanovení

3.1 Zasílatel jako přepravce může dle svého uvážení odmítnout zajistit přepravu zboží Příkazce. Zasílatel přijme k zajištění přepravy zboží pouze v souladu s těmito Podmínkami.

3.2 Tyto Podmínky vylučují jakékoli jiné podmínky, jejichž zavedení nebo využití Příkazce požaduje nebo které vyplývají z podnikání, zvyků, praxe či běžného jednání.

3.3 Provedením objednávky nebo přijetím nabídky od Zásilatele na přepravu Zásilky v rámci jakéhokoli typu Služeb Příkazce prohlašuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí. Příkazce zajistí souhlas Příjemce s Podmínkami a zavazuje se získat od Příjemce potvrzení o jeho souhlasu. Závazná verze Podmínek je vždy na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky. Kopie těchto Podmínek je navíc vždy k dispozici v sídle a v každé pobočce Zásilatele.

4. Zásilky

4.1 Maximální rozměry

Příkazce zajistí, aby každá Zásilka odpovídala hmotnosti a rozměrům platným pro danou Zásilku a stanoveným v příslušné definici Zásilky.

4.2 Údaje na Přepavním štítku a značení

Název Služby by měl být uveden na Přepavním štítku. Příkazce musí na označení Zásilky a na Přepavním štítku uvést celé jméno, adresu, PSČ, zemi Příjemce, kromě čísel poštovních schránek, 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 následující položky (nejde o úplný seznam):

- jakékoli zboží, které národní nebo mezinárodní předpisy, například předpisy IATA, označují jako nebezpečné látky, například munice, plyny, hořlavé předměty, radioaktivní, toxické, infekční nebo žíravé látky apod., dále jakékoli předměty, které mohou ze své podstaty nebo jejichž balení může představovat riziko pro řidiče nebo manipulační pracovníky, prostředí, bezpečnost použitého druhu přepravy či způsobit poškození Zásilek během přepravy, škody na vozidlech nebo třetím stranám;
- šperky, cenné kovy a drahé kameny, peníze, finanční instrumenty, platební prostředky (kreditní karty, telefonní karty, šeky, směnky a dlužní úpisy atd.), živá či mrtvá zvířata, lidské a zvířecí orgány, materiál pro lékařské nebo biologické účely, nemocniční odpad, palné a stělné zbraně, nelegální léky, starožitnosti, umělecká díla, zboží podléhající zkáze, padělků;
- Zásilky, jejichž obsah je zakázán jakýmkoli zákony či předpisy zemi vypravení, odeslání, přepravy či určení a jakékoli předměty, jejichž import zakazuje Země doručení.

5.2 Zásady doručení

Zásilky jsou doručovány během pracovních dnů.

Dobu přepravy a čas doručení uváděné Zásilatelem jsou informativní.

V případě, že Příjemce není v době doručení přítomen nebo bude-li provozovna zavřená, ponechá Zasílatel nebo jeho Partner 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, a to podle návrhu Zásilatele nebo jeho Partnera, který odpovídá za doručení.

Služba umožňuje Příkazci a Příjemci sledovat přepravu Zásilky pomocí funkce Sledujte svoji zásilku na www.dpd.cz za podmínek zde uvedených.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava DPD EXPRESS

Podrobné podmínky



Související služby uvedené ve Všeobecných podmínkách pro mezinárodní přepravu, například Změny instrukce pro doručení (Soused, Jiná adresa, Pickup a Bezpečné místo), služba Predict a Dobírka nejsou pro tuto službu k dispozici.

5.3 Vrácení Zásilk

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

Zasílatel si vyhrazuje právo neprodleně vrátit Zásilku Příkazci:

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

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

6. Ceny a platba

- 6.1 Cena za služby je sjednána na základě a s použitím aktuálně platného standardního ceníku Zasílatele, dostupného na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, nebo na základě ceníku speciálně dohodnutého mezi Příkazcem a Zasílatелеm. Při neexistenci samostatné dohody platí pro Službu standardní ceník Zasílatele. Platí ceny platné v den převzetí Zásilky. Pokud se cena určuje podle hmotnosti, je základem pro její výpočet hmotnost určená Zasílatелеm v depu. Zasílatel si vyhrazuje právo u všech Zásilek účtovat cenu za vyšší z následujících údajů: (i) za volumetrickou hmotnost, nebo (ii) skutečnou hmotnost.

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 Zasílatel podmínku DDP a bude poplatky účtovat Příkazci.

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

6.2 Příplatky

Zasílatel si vyhrazuje právo fakturovat Příkazci následující příplatky ve výši uveřejněné v Ceníku příplatků na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky, zejména:

- palivový příplatek,
- mýtné,
- za balicí materiál a štítky pro Zásilky, pokud je Příkazce nedodá,
- příplatek za nadrozměrné Zásilky,
- příplatek za vrácení nedoručených Zásilek,
- příplatek za přepravu do vzdálených oblastí,
- příplatek za žádost o doklad o doručení Zásilky (POD),
- další příplatky v souladu s těmito Podmínkami.

7. Omezení odpovědnosti

S výjimkou případů, na které se vztahuje (1) jakákoli zákonná povinnost nebo (2) jakékoli zvýšené krytí nabízené Zasílatелеm, případně (3) jakékoli „Rozšířené krytí“ zakoupené Příkazcem a vycházející z deklarované hodnoty zboží, jak je uvedeno na www.dpd.cz, sekce Naše služby., a při splnění všech ostatních ustanovení Podmínek je odpovědnost Zasílatele za ztrátu nebo poškození zboží anebo za jiné záležitosti (vzniklé z libovolného důvodu) související se Smlouvou omezena do výše maximální odpovědnosti stanovené ve Varšavské úmluvě z roku 1929 v platném znění upraveném Protokolem podepsaným v Haagu dne 28. září 1955, Protokolem podepsaným ve městě Guatemala dne 8. března 1971 a v Montrealské úmluvě z roku 1999 (dále jen „Varšavská úmluva“), které omezují odpovědnost Zasílatele na 19 jednotek měny SDR (Zvláštní práva čerpání – Special Drawing Rights) za kilogram, a v případě přepravy kombinující leteckou a silniční přepravu omezují odpovědnost na maximum platné pro daný druh přepravy, během které ke ztrátě nebo poškození došlo, přičemž se má za to, že pokud ke ztrátě nebo poškození Zásilky došlo během přepravy po silnici v zemi převzetí či doručení Zásilky Zasílatелеm, je odpovědnost Zasílatele omezena na [19 SDR za kilogram].

S přihlédnutím k ustanovením platných zákonů a Varšavské úmluvě, ale bez ohledu na jakékoli opačné ustanovení v těchto Podmínkách Zasílatel za žádných okolností nenese odpovědnost za ušlý zisk Příkazce, za jakoukoli nepřímou či následnou ztrátu, zejména za náklady na opětovné shromáždění informací vzniklé ze Zasílatelské smlouvy nebo v souvislosti s ní.

8. Reklamac

Tato ustanovení jsou uvedena v Reklamačním Řádu těchto podmínek.

9. Neoddělitelnost

Pokud je jakékoli ustanovení těchto podrobných podmínek nebo jeho část prohlášeno z jakéhokoli důvodu za neplatné, bude pro daný účel považováno za vypuštěné. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících ustanovení těchto podrobných podmínek.

Všeobecné obchodní podmínky

Mezinárodní přeprava DPD EXPRESS

Podrobné podmínky



Příloha 1 – Země určení (země doručení):

AFGHÁNISTÁN	GHANA	LICHTENŠTEJNSKO	RAKOUSKO	VANUATU
ALBÁNIE	GIBRALTAR	Lidová republika	ŘECKO	VENEZUELA
ALŽIR	GRENADE	COOKOVY OSTROVY	RÉUNION	VIETNAM
AMERICKÁ SAMOA	GRŇNSKO	LITVA	ROVNÍKOVÁ GUINEA	VÝCHODNÍ TIMOR
ANDORRA	GRUZIE	LOTYŠSKO	RUMUNSKO	WALLIS A FUTUNA
ANGOLA	GUADELOUPE	LUCEMBURSKO	RUSKÁ FEDERACE	ZAMBIE
ANGUILLA	GUAM	MADAGASKAR	RWANDA	ZIMBABWE
ANTIGUA A BARBUDA	GUATEMALA	MAĎARSKOMADERA	ŠALAMOUNOVY	
ARGENTINA	GUERNSEY	MAKAU	OSTROVY	
ARMÉNIE	GUINEA	MAKEDONIE, BÝVALÁ	SAMOA	
ARUBA	GUINEA-BISSAU	JUGOSLÁVSKÁ	SAN MARINO	
AUSTRÁLIE	GUYANA	REPUBLIKA	SAÚDSKÁ ARÁBIE	
ÁZERBAJDŽÁN	HAITI	MALAJSIE	SENEGAL	
BAHAMY	HONDURAS	MALAWI	SEVERNÍ MARIANY	
BAHRAIN	HONGKONG	MALEDIVY	SEYCHELY	
BANGLADÉŠ	INDIE	MALI	SIERRA LEONE	
ARBADOS	INDONÉZIE	MALTA	SINGAPUR	
BELGIE	IRÁK	MAROKO	SLOVENSKO	
BELIZE	ÍRÁN (ISLÁMSKÁ	MARSHALLOVY	SLOVINSKO	
BĚLORUSKO	REPUBLIKA)	OSTROVY	SOMÁLSKO	
BENIN	IRSKO	MARTINIK	ŠPANĚLSKO	
BERMUDY	ISLAND	MAURETÁNIE	SPOJENÉ ARABSKÉ	
BHÚTÁN	ITÁLIE	MAURICIUS	EMIRÁTY	
BOLÍVIE	IZRAEL	MAYOTTE	SPOJENÉ	
BOSNA A	JAMAJKA	MĚSTSKÝ STÁT	KRÁLOVSTVÍ	
HERZEGOVINA	JAPONSKO	VATIKÁN (SVATÝ	SPOJENÉ STÁTY	
BOTSWANA	JEMEN	STOLEC)	AMERICKÉ	
BRAZÍLIE	JERSEY	MEXIKO	SRBSKO A ČERNÁ	
BRUNEI	JIŽNÍ AFRIKA	MIKRONÉSIE,	HORA	
DARUSSALAM	JORDÁNSKO	FEDERATIVNÍ STÁTY	SRÍ LANKA	
BULHARSKO	KAJMANSKÉ	MOLDAVSKO	ST. PIERRE A	
BURKINA FASO	OSTROVY	MONGOLSKO	MIQUELON	
BURUNDI	KAMBODŽA	MONTSERRAT	STŘEDOAFRICKÁ	
ČAD	KAMERUN	MOZAMBIK	REPUBLIKA	
ČERNÁ HORA	KANADA	MYANMAR	SÚDÁN	
ČESKÁ REPUBLIKA	KANÁRSKÉ OSTROVY	NAMIBIE	SURINAM	
CHORVATSKO	KAPVERDY	NAURU	SVATÁ LUCIE	
ČÍLE	KATAR	NĚMECKO	SVATÝ KRYŠTOF A	
ČÍNA	KAZACHSTÁN	NEPÁL	NEVIS	
DÁNSKO	KEŇA	NIGER	SVATÝ TOMÁŠ A	
DEMOKRATICKÁ	KIRIBATI	NIGÉRIE	PRINCŮV OSTROV	
REPUBLIKA KONGO	KOKOSOVÉ	NIKARAGUE	SVATÝ VINCENT A	
(DŘÍVE ZAIR)	(KEELINGOVY)	NIZOZEMSKÉ ANTILY	GRENADINY	
DOMINIKA	OSTROVY	NORFOLK	SVAZIJSKO	
DOMINIKÁNSKÁ	KOLUMBIE	NORSKO	ŠVÉDSKO	
REPUBLIKA	KOMOROS	NOVÁ KALEDONIE	ŠVÝCARSKO	
DŽIBUTSKO	KONGO,	NOVÝ ZÉLAND	SYRSKÁ ARABSKÁ	
EGYPT	KOREJSKÁ	OKUPOVANÉ ÚZEMÍ	REPUBLIKA	
EKVÁDOR	REPUBLIKA	PALESTINY	TÁDŽIKISTÁN	
EL SALVADOR	KOSTARIKA	OMÁN	TANZANIE	
ERITREA	KUBA	PÁKISTÁN	TCHAJ-WAN	
ESTONSKO	KUWAIT	PALAU	THAJSKO	
ETIOPIE	KYPR	PANAMA	TOGO	
FAERSKÉ OSTROVY	KYRGYZSTÁN	PANENSKÉ OSTROVY	TONGA	
FIDŽI	LAOSKÁ LIDOVĚ	(BRITSKÉ)	TRINIDAD A TOBAGO	
FILIPÍNY	DEMOKRATICKÁ	PANENSKÉ OSTROVY	TUNIS	
FINSKO	REPUBLIKA	(USA)	TURECKO	
FRANCIE	LESOTHO	PAPUA NOVÁ GUINEA	TURKS A CAICOS	
FRANCOUZSKÁ	LIBANON	PARAGUAY	TUVALU	
GUIANA	LIBÉRIE	PERU	UGANDA	
FRANCOUZSKÁ	LIBYJSKÁ ARABSKÁ	POBŘEŽÍ SLONOVINY	UKRAJINA	
POLYNÉZIE	LIDOVÁ	POLSKO	URUGUAY	
GABON	SOCIALISTICKÁ	PORTORIKO	UZBEKISTÁN	
GAMBIE	DŽAMÁHÍRIJE	PORTUGALSKO	VÁNOČNÍ OSTROV	

Všeobecné obchodní podmínky

Hlavní a doplňkové služby



1. Přehled hlavních služeb pro vnitrostátní přepravu

Parametry zásilky	DPD CLASSIC	DPD Private	DPD 10, 12, 18	Pickup	
Maximální hmotnost (kg)	50*	50*	31.5	20	
Maximální délka (nejdelší strana) (cm)	175	175	175	100	
Maximální obvodová délka (cm)	300	300	300	250	
Maximální výše dobírky (Kč)	200,000	200,000	200,000	200,000	
Doba poukázání vybrané dobřečné částky na účet označený Příkazcem (počet dní)	6	6	6	6	
Oznámení o převzetí Zásilky do přepravy, obvykle 1 pracovní den před doručením včetně přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (SMS zpráva)	Ne	Ano	Ano	Ano	
Oznámení o převzetí Zásilky do přepravy, obvykle 1 pracovní den před doručením včetně přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (e-mailová zpráva)	Ano	Ano	Ano	Ano	
Oznámení v den doručení Zásilky včetně 1 hodinového časového okna doručení a přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (SMS zpráva)	Ne	Ano	Ano	Ano	
Oznámení v den doručení Zásilky včetně 1 hodinového časového okna doručení a přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (e-mailová zpráva)	Ne	Ano	Ano	Ano (oznámení neobsahuje 1 hodinové okno pro doručení ani přístupy do webové aplikace)	
Oznámení o neúspěšném pokusu o doručení Zásilky (e-mailová zpráva)	Ano	Ano	Ano	Ano	
Oznámení o případné změně data doručení Zásilky.	Ano	Ano	Ano	Ano	
Připomenutí o uložení Zásilky ve výdejním místě Pickup 3 dny po doručení (e-mail zpráva)	x	x	x	Ano	

- Služba DPD 10:00 Služba je možná pouze v oblastech definovaných na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou)
- Zásilatel se zavazuje provést oznámení prostřednictvím SMS a/nebo e-mailové zprávy pouze v případě, že mu Příkazce poskytne potřebné informace, zejména telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu, na které má být oznámení zasláno. V případě, že Příkazce neposkytne Zásilatelovi potřebné a správné informace, není Zásilatel povinen poskytnout službu, pro kterou jsou tyto informace potřebné. Tím není dotčen nárok Zásilatele na úhradu příslušné služby dle příslušného ceníku.
- Vzorec pro výpočet obvodové délky: $2x \text{ šířka} + 2x \text{ výška} + 1x \text{ délka}$
- Vzorec pro výpočet obvodové délky u tyčovin: $\text{obvod} + \text{délka}$

* Za přepravu zásilek, jejichž hmotnost překračuje 31.5 kg, je Zásilatel oprávněn účtovat příplatek za nadrozměrnou přepravu podle platného Ceníku příplatků. Zásilky těžší než 50 kg nejsou přijímány k přepravě.

Všeobecné obchodní podmínky

Hlavní a doplňkové služby



2. Přehled hlavních služeb pro mezinárodní silniční a leteckou přepravu

Parametry zásilky	Mezinárodní přeprava silniční				Mezinárodní přeprava letecká
	DPD CLASSIC	DPD Private	Pickup	DPD GUARANTEE	DPD EXPRESS
Maximální hmotnost (kg)	31.5	31.5	20	31.5	50
Maximální délka (nejdelší strana) (cm)	175	175	100	175	175
Maximální obvodová délka (cm)	300	300	250	300	300
Maximální výše dobírky (€)	2,500*	2,500*	2,500*	2,500*	x
Doba poukázání vybrané dobřečné částky na účet označený Příkazcem (počet dní)	Pouze do vybraných zemí, viz doplňková služba Mezinárodní dobírka	Pouze do vybraných zemí, viz doplňková služba Mezinárodní dobírka	Pouze do vybraných zemí, viz doplňková služba Mezinárodní dobírka	Pouze do vybraných zemí, viz doplňková služba Mezinárodní dobírka	x
Oznámení o převzetí Zásilky do přepravy, obvykle 1 pracovní den před doručením včetně přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (SMS zpráva)	Dle aktuální dostupnosti v zemi doručení	Dle aktuální dostupnosti v zemi doručení	Dle aktuální dostupnosti v zemi doručení	Dle aktuální dostupnosti v zemi doručení	Ne
Oznámení o převzetí Zásilky do přepravy, obvykle 1 pracovní den před doručením včetně přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (e-mailová zpráva)					Ne
Oznámení v den doručení Zásilky včetně 1 hodinového časového okna doručení a přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (SMS zpráva)					Ne
Oznámení v den doručení Zásilky včetně 1 hodinového časového okna doručení a přístupu do webové aplikace pro úpravu doručení (e-mailová zpráva)					Ne
Oznámení o neúspěšném pokusu o doručení Zásilky (e-mailová zpráva)					Ne
Oznámení o případné změně data doručení Zásilky.					Ne
Připomenutí o uložení Zásilky ve výdejním místě Pickup 3 dny po doručení (e-mail zpráva)					x

- Zasiřatel se zavazuje provést oznámení prostřednictvím SMS a/nebo e-mailové zprávy pouze v případě, že mu Příkazce poskytne potřebné informace, zejména telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu, na které má být oznámení zasláno. V případě, že Příkazce neposkytne Zasiřateli potřebné a správné informace, není Zasiřatel povinen poskytnout službu, pro kterou jsou tyto informace potřebné. Tím není dotčen nárok Zasiřatele na úhradu příslušné služby dle příslušného ceníku.
- Vzorec pro výpočet obvodové délky: $2x \text{ šířka} + 2x \text{ výška} + 1x \text{ délka}$
- Vzorec pro výpočet obvodové délky u tyčoviny: $\text{obvod} + \text{délka}$
- Parametr pro přepočet objemové hmotnost: $\text{délka (cm)} \times \text{šířka (cm)} \times \text{výška (cm)} / 4000 \text{ (cm}^3\text{/kg)}$

* Pokud je zemí doručení zásilky Mařarsko, pak maximální výše dobírky je ekvivalentem 500,000 HUF

3. Kombinace doplňkových služeb s hlavními službami

Doplňková služba	Vnitrostátní přeprava				
	DPD CLASSIC	DPD Private	DPD 10, 12, 18	Pickup	
Dobírka (popis a pravidla níže)	Ano	Ano	Ano	Ano	
Chytré předání (umožňuje interakci během předávání zásilky – zobrazení loga v MDU, vyplnění krátkého dotazníku a instrukci pro kurýra)	Ano	Ano	Ano	x	
Doručení do oddělení (doručení Zásilky Příjemci do konkrétního oddělení či patra)	Ne	Ano	Ano	x	
Doručení třetí straně (vyzvednutí na adrese mimo domluvené místo vyzvedávání Zásilek, tj. mimo registrovanou (svozovou) adresu s doručením rovněž mimo registrovanou (svozovou) adresu Příkazce)	Ano	Ano	Ne	x	
DPD Dnes (vyzvednutí a doručení Zásilky ve stejný den. Služba je možná pouze v oblastech definovaných na www.dpd.cz , sekce Váš průvodce přepravou)	Ne	Ano	Ne	x	
Ověřené předání (předání Zásilky pouze Příjemci určeným Příkazcem oproti přepisu posledních 5 číslic a/nebo znaků dokladu totožnosti Příjemce (občanský a řidičský průkaz, Cestovní pas))	Ne	Ano	Ano	x	
Ověřené předání 18+ (předání Zásilky pouze plnoletému Příjemci určeným Příkazcem oproti přepisu posledních 5 číslic a/nebo znaků dokladu totožnosti Příjemce (občanský a řidičský průkaz, Cestovní pas))	Ne	Ano	Ano	x	
Připojištění (popis a pravidla níže)	Ano	Ano	Ano	Ano	
Sběrný balík (Vyzvednutí Zásilky na libovolné adrese mimo domluvené místo vyzvedávání Zásilek, tj. mimo registrovanou (svozovou) adresu Příkazce a doručení na registrovanou (svozovou) adresu Příkazce.)	Ano	Ano	Ne	x	
Večerní doručení (doručení Zásilky ve večerních hodinách mezi 18:00 - 21:00. Služba je možná pouze v oblastech definovaných na www.dpd.cz , sekce Váš průvodce přepravou)	Ano	Ano	Ne	x	
Výměnná zásilka (jedná se o službu přepravy Zásilky k Příjemci, která současně umožňuje bezplatné zaslání zpět k Příkazci. Například zajištění okamžité výměny zboží. Cesta zpět je v režimu DPD CLASSIC)	Ano	Ano	Ano	x	
Zabezpečené předání (doručení a předání Zásilky oproti 4místnému heslu (PIN))	Ne	Ano	Ne	x	
Zpětný balík (vrácení již doručené Zásilky Příjemcem zpět k Příkazci. Přepravné je hrazeno Příkazcem.)	Ne	Ano	Ne	x	

Doplňková služba	Mezinárodní přeprava silniční				Mezinárodní přeprava letecká
	DPD CLASSIC	DPD Private	Pickup	DPD GUARANTEE	DPD EXPRESS
Dobírka (popis a pravidla níže)	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne
DPDPack, DPDBox (Zásilka, u které je v ceně za přepravu do vybraných evropských destinací zahrnut obal v podobě pevné obálky, nebo krabice. Obálka DPDPack, rozměry: 348 x 253 mm. Krabice DPDBox, rozměry: 340 x 270 x 40 mm)	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne
Import (Vyzvednutí Zásilky ve vybraných evropských destinacích (viz. Ceník pro mezinárodní silniční přepravu) a doručení na registrovanou (svozovou) adresu Příkazce.)	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Připojištění (popis a pravidla níže)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

- Doplňkové služby nejsou základní součástí hlavních služeb a jejich poskytnutí je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.
- Zásilatel si vyhrazuje právo neprovádět po nezbytně nutnou dobu výše uvedené služby
- Zásilatel se zavazuje provést oznámení prostřednictvím SMS a/nebo e-mailové zprávy pouze v případě, že mu Příkazce poskytne potřebné informace, zejména telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu, na které má být oznámení zasláno. V případě, že Příkazce neposkytne Zásilateli potřebné a správné informace, není Zásilatel povinen poskytnout službu, pro kterou jsou tyto informace potřebné. Tím není dotčen nárok Zásilatele na úhradu příslušné služby dle příslušného ceníku.

4. Dobírka

4.1 Vnitrostátní Zásilky na dobírku

- a. V případě, že chce Příkazce využít zaslání Zásilky na dobírku, je povinen vždy vyplnit dokument „*Formulář pro nastavení Dobírky*“ dostupný na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou, ve kterém, mimo jiné, uvede číslo bankovního účtu, na který má být poukázána doběrečná částka (dále jen „Výchozí účet“).
- b. Na přepravním štítku je Příkazce povinen vyznačit částku v Kč, a to zaokrouhlenou na celé číslo (tedy bez haléřů), která má být při doručení vybrána od Příjemce.
- c. Nejpozději do 20:00 SEČ v den převzetí Zásilky Zásilatelem je Příkazce povinen předat Zásilateli tzv. dobírková data, která obsahují následující údaje:
 - identifikační údaje Příkazce,
 - identifikační údaje Příjemce,
 - výši doběrečné částky,
 - identifikaci dobírkového účtu (dále jen „dobírkový účet“),a která mohou být Zásilateli předána následujícími způsoby:
 - Zadáání dobírkových dat pomocí on-line aplikace Moje DPD (www.mojedpd.cz)
 - Zaslání dobírkových dat elektronicky pomocí datové věty specifikované Zásilatelem,
 - Zaslání dobírkového seznamu e-mailem na dobirky@dpd.cz.Pokud se dobírkový účet liší od Výchozího účtu, pak Zásílatel poukáže příslušnou vybranou doběrečnou částku na dobírkový účet. Pokud Příkazce v dobírkových datech neuvede identifikaci dobírkového účtu, pak Zásílatel poukáže příslušnou vybranou doběrečnou částku na Výchozí účet.
- d. V případě, že se doběrečná částka uvedená na přepravním štítku Zásilky liší od doběrečné částky v dobírkových datech, je Zásilka vrácena Příkazci
- e. V případě, že Příkazce nedodá ve výše stanoveném termínu dobírková data, nebude Zásilka Zásilatelem doručena a bude uložena ve skladu Zásílatel. Zásilka bude doručena nejdříve až v pracovní den následující po pracovním dnu, ve kterém byla zaslána dobírková data. V případě, že Příkazce nedodá ve výše stanoveném termínu dobírková data, ale Zásilka bude přes to doručena, u Příjemce bude inkasována hodnota uvedená na přepravním štítku. Doběrečná částka bude Příkazci odeslána až po dodání dobírkových dat, nebo patnáctý kalendářní den od doručení zásilky na Výchozí účet. V případě že Příkazce uvede v následně zaslanych dobírkových datech jinou částku, než byla uvedena na přepravním štítku, nese zodpovědnost za takto vzniklý rozdíl Příkazce.
- f. Pokud Příkazce dodá chybná dobírková data, zejména pokud je na straně Zásílatel nutné zpracovávat dobírková data Příkazce manuálně (např. v případě neplatného kódu banky), je Zásílatel oprávněn účtovat Příkazci administrativní příspěvek dle Ceníku příplatků

uvedeném na www.dpd.cz, sekce Všeobecné obchodní podmínky za každou Zásilku, ke které musela být dobírková data zpracována manuálně. Zásílatel zároveň neodpovídá za škody způsobené Příkazci chybným zadáním dobírkových dat či jinou chybou vzniklou porušením bodu 4 této části podmínek na straně Příkazce.

- g. U Zásilek na dobírku zajistí Zásílatel provedení inkasa částky uvedené na přepravním štítku od Příjemce a převod této částky na Příkazcem určený účet ve lhůtě uvedené u příslušného Produktu/služby. Pro splnění této lhůty je rozhodný den odepsání částky z účtu Zásílatel ve prospěch účtu určeného Příkazcem.
- h. Úhrada dobírkové částky může proběhnout v hotovosti nebo prostřednictvím platební karty akceptované Zásilatelem. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou je Zásílatel oprávněn účtovat Příkazci příplatek dle platného ceníku Zásílatelských služeb, a to i v případě, že si Příkazce tuto službu výslovně neobjednal.
- i. U vnitrostátních zásilek na dobírku musí být bankovní účet, na který má být poukázána vybraná doběrečná částka, veden subjektem s bankovní licencí se sídlem v České republice.
- j. Příkazce si může za poplatek dle platného ceníku zvolit expresní odplácení dobírek. V takovém případě Zásílatel odplatí všechny dobírky Příkazci následující pracovní den po doručení Zásilky. V případě nedoručení či nepřevzetí Zásilky zasílané na dobírku se uplatní ustanovení bodu 7.10 části Všeobecné obchodní podmínky pro vnitrostátní přepravu.
- k. V případě neúspěšného doručení Zásilky na dobírku po Příjemcem provedeném posunutí termínu doručení v souladu s těmito podmínkami, nevzniká Příkazci nárok na případnou kompenzaci ušlého zisku a/nebo náhradu škody.
- l. Obvyklá doba připsání platby na účet Příkazce jsou 4 pracovní dny od doručení Zásilky

V případě, že Příkazce změni Výchozí účet pro odplácení dobírek, je povinen takovou změnu dobírkového účtu provést prostřednictvím formuláře „*Formulář pro nastavení Dobírky*“ dostupného na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou.

4.2 Mezinárodní Zásilky na dobírku

- a. Zásílatel umožňuje zaslání Zásilky na dobírku do následujících zahraničních destinací:
 - Slovensko, Polsko, Německo a Maďarsko;
- b. Pro zaslání Zásilky do výše uvedených destinací na dobírku je Příkazce povinen řídit se ustanoveními bodu 4.1 této části těchto Podmínek,
- c. V případě, že na přepravním štítku nebo v dobírkových datech bude uvedena částka v jiné měně, než je oficiální měna cílové destinace, bude Zásilka vrácena zpět Příkazci.
- d. Pro jednotlivé destinace platí následující pravidla:

Slovensko

Všeobecné obchodní podmínky

Hlavní a doplňkové služby



Bankovní účet, na který má být poukázána vybraná částka, musí být veden subjektem s bankovní licencí se sídlem ve Slovenské Republice, České republice, případně v zemi, která má jako svoji domácí měnu EUR.

Částka uvedená na štítku a v dobírkových datech musí být uvedena v EUR.

Vybrané doběrečné částky inkasované na Slovensku jsou poukázány na účet Příkazce v EUR.

Pro přepočítání z EUR na Kč je používán kurz banky Příkazce v den, kdy mu platba přišla na účet.

Doba připsání platby na účet Příkazce je do 10 pracovních dnů od doručení Zásilky.

Německo

Bankovní účet, na který má být poukázána vybraná částka, musí být veden subjektem s bankovní licencí se sídlem v České republice.

Částka uvedená na štítku a v dobírkových datech musí být uvedena v EUR.

Vybrané doběrečné částky inkasované v Německu jsou poukázány na účet Příkazce v Kč.

Pro přepočítání z EUR na Kč je používán kurz Commerzbank CZ platný v den odeslání doběrečné částky z účtu vedeného subjektem s bankovní licencí se sídlem v České republice s tím, že případné kurzové riziko nese Příkazce.

Doba připsání platby na účet Příkazce je do 5 pracovních dnů od doručení Zásilky.

Polsko

Bankovní účet, na který má být poukázána vybraná částka, musí být veden subjektem s bankovní licencí se sídlem v Polsku.

Částka uvedená na štítku a v dobírkových datech musí být uvedena v PLN.

Vybrané doběrečné částky inkasované v Polsku jsou poukázány na účet Příkazce v PLN.

- Doba připsání platby na účet Příkazce je do 12 pracovních dnů od doručení Zásilky.
- Doběrečné částky budou vždy odpláceny na Výchozí dobírkový účet, viz bod 4.1.a. v této části těchto podmínek.

Maďarsko

- Bankovní účet, na který má být poukázána vybraná částka, musí být veden subjektem s bankovní licencí se sídlem v Maďarsku.
- Částka uvedená na štítku a v dobírkových datech musí být uvedena v HUF.

Vybrané doběrečné částky inkasované v Maďarsku jsou poukázány na účet Příkazce v HUF.

- Doba připsání platby na účet Příkazce je do 10 pracovních dnů od doručení Zásilky.
- Za výchozí dobírkový účet pro odplácení doběrečné částky je vždy považován Výchozí účet, viz bod 4.1.a v této části těchto podmínek.

5. Připojištění

Všechny Zásilky (vnitrostátní i mezinárodní) pohybující se v síti Zasiłatele jsou automaticky pojištěny do hodnoty 50 000 Kč. Připojištění lze sjednat nad rámec standardního pojištění do výše 500 000 Kč a do vyšší hodnoty individuálně. Příplatek za připojištění Zásilky do zahraničí je 0,5 % z pojistné částky, v případě Zásilek po ČR je příplatek 0,25 % z pojistné částky.

Všeobecné obchodní podmínky

Reklamační řád



1. Odpovědnost za ztrátu, poškození a zpoždění

- 1.1 S ohledem na ustanovení tohoto Reklamačního řádu, článku 4., 5. a 6. v části Podmínky pro vnitrostátní dopravu a článku 5.3, 9. a 10. části Podmínky pro mezinárodní přepravu nese Zásilatel odpovědnost za fyzickou ztrátu či fyzické poškození zboží během přepravy a uložení, s výjimkou případů, kdy taková ztráta nebo poškození byly způsobeny:
- a. Nepřevzetím či nepřijetím Zásilky při doručení ze strany Příkazce nebo Příjemce v rámci přiměřené lhůty v souladu s příslušnými podmínkami doručení;
 - b. porušením Zásilatelské smlouvy včetně těchto Podmínek, podmínek Přepravního štítku a jakýchkoli jiných platných pravidel (i těch, které je Příkazce povinen si přečíst na www.dpd.cz) ze strany Příkazce, zejména porušením jakýchkoli záruk Příkazce stanovených v odstavci 5. v Podmínkách pro vnitrostátní přepravu a v článku 5.1 v Podmínkách pro mezinárodní přepravu, nedostatečného či nevhodného balení, označení či adresování, včetně nesprávné nebo chybějící informací o PSČ,
 - c. ztrátou, poškozením či rozbitím předmětů nebo částí zboží, které nejsou přijatelné k přepravě nebo uskladnění Zásilatelem, jak stanoví článek 4.1 v Podmínkách pro vnitrostátní přepravu a článek 5.2 v Podmínkách pro mezinárodní přepravu,
 - d. jakýmkoli jednáním či opomenutím Příkazce, Příjemce či vlastníka zboží nebo jejich zaměstnanců a zástupců a jakýmkoli jednáním v rozporu se slovními či písemnými pokyny pro doručení od Příkazce, Příjemce nebo osob, které jednají jako zástupci Příkazce nebo Příjemce či jejich opomenutím ze strany jakékoli osoby kromě Zásilatele,
 - e. 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,
 - f. úbytkem velikosti či hmotnosti, skrytou vadou, přirozeným poklesem kvality zboží, opotřebením, znehodnocením, moly, drobnými škůdci či vlivem jakéhokoli procesu čištění, barvení nebo opravou předmětu,
 - g. 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 ze strany Zásilatele,
 - h. jakoukoli událostí vyšší moci, tedy událostí mimo přiměřenou kontrolu Zásilatele, zejména zabavením na základě soudního řízení, v důsledku války, invaze, nepřátelských projevů zahraničních subjektů (ať již během vyhlášené války či mimo ni), občanské války, povstání, vzpoury, vojenského aktu či převzetí moci a vyvlastnění, zabránění, zničení či poškození majetku, extrémních klimatických podmínek, dodržování zákona, příkazu jakéhokoli státního, veřejného či místního úřadu, nepokojů, pouličních bouří, stávek, výluk, obecného či částečného výpadku či omezení v množství pracovní síly z jakéhokoli důvodu, nehody, havárie továrny nebo strojů, narušení silničního či letového provozu, požáru, povodní, bouřky či neplnění dodavatelů a subdodavatelů, tlakových vln

způsobených letadlem či jiným leteckým zařízením cestujícím rychlostí zvuku či nadzvukovou rychlostí, přímým či nepřímým vlivem ionizačního záření či kontaminace radioaktivitou,

- i. podvodem Příkazce nebo vlastníka zboží či jejich zaměstnance nebo zástupce.
- 1.2 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.
- 1.3 Pro vyloučení pochybností v případě, že Zásilka nebyla v době ztráty přepravována ani uložena (jak definuje článek 9. v Podmínkách pro vnitrostátní přepravu a článek 6. v Podmínkách pro mezinárodní přepravu) anebo k ní není k dispozici Naskenovaný záznam ani jiná forma záznamu ukazující, že by byla Zásilka předána Zásilatelí, pak Zásilatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu ani poškození Zásilky.
- 1.4 Žádné ustanovení těchto Podmínek neomezuje ani nevylučuje odpovědnost Zásilatele za záležitosti, u nichž je vyloučení nebo omezení odpovědnosti nemožné ze zákona.
- 1.5 Zásilatel neposkytuje pojistné plnění za ztráty, poškození, ušlý zisk a zpoždění, která nejsou krytá nebo jsou vyloučená podle tohoto článku 1. Reklamačního řádu a která jsou nad rámec příslušného omezení odpovědnosti uvedeného v článku 9. v Podmínkách pro vnitrostátní přepravu a v článku 8. a 9. v Podmínkách pro mezinárodní přepravu. Pokud Příkazce nebo Příjemce požadují pojištění kryjící výše uvedené odpovědnosti a rizika, pak si Příkazce anebo Příjemce takové pojistné krytí zajistí u svého pojistitele nebo pojišťovacího makléře.
- 1.6 Zásilatel nezaručuje ani nepřebírá jinou odpovědnost, než jaká je zde v těchto Podmínkách výslovně uvedena.

2. Reklamacce

- 2.1 V případě viditelné ztráty části Zásilky nebo její poškození je nutné Zásilatele informovat nejpozději v době doručení.

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 zaslány písemně do 2 pracovních dnů od doručení vnitrostátní Zásilky nebo 7 pracovních dnů v případě mezinárodní Zásilky nebo do 14 dnů v případě Zásilky v režimu DPD EXPRESS, od doručení.

Výhrady musí být podány písemně a musí být doplněny o přesné, kompletní informace s patřičným vyčíslením, datovány a podepsány. Příkazce potvrdí/oznámí ztrátu, škodu či zpoždění písemným oznámením do 30 kalendářních dnů od data odeslání v případě reklamace vnitrostátně přepravované Zásilky a do 21 kalendářních dnů od data odeslání v případě reklamace mezinárodně přepravované Zásilky.

Pokud Příkazce nepodá písemné oznámení nebo pokud své výhrady nepodloží důkazy, nenese

Všeobecné obchodní podmínky

Reklamační řád



- Zasílatel žádnou odpovědnost za žádnou ztrátu, škodu či zpoždění:
- a. S výjimkou případu, kdy Příkazce doloží, že nebylo přiměřeně možné, aby Zasílatel upozornil nebo podal písemnou reklamací v uvedené časové lhůtě,
 - b. s výjimkou případu, kdy Příkazce doloží, že takové upozornění nebo reklamacie byly podány v přiměřené lhůtě, v takovém případě nemůže Zasílatel vyloučit odpovědnost podle tohoto článku 3.1, a
 - c. v případě, že Příkazce do 10 dnů od předpokládaného data doručení Zásilky Příjemci nepožádá Zasílatel o dohledání takové nedoručené Zásilky.
 - d. Nárok na náhradu škody by měl být uplatněn do 10 kalendářních dnů od doručení zásilky, veškeré doklady by měly být dodány nejpozději do 1 roku od doručení zásilky.
- 2.2 K vypršení platnosti práva Příkazce na náhradu škody od Zasílatel dochází vždy, pokud není do 1 roku od data doručení (v případě poškození) nebo od zamýšleného data doručení (v případě ztráty, nedoručení, chybného doručení nebo zpoždění v doručení) zahájeno soudní řízení.
- 2.3 V případě nároku na náhradu škody musí být Příkazce na žádost Zasílatel schopen předložit Zásilku ke kontrole na vhodném místě a ve vhodném čase.
- 2.4 Všechny reklamace musí být řádně zdokumentovány, jak je popsáno na www.dpd.cz, sekce Zákaznická podpora a Zasílatel nemá žádnou povinnost jednat na základě jakékoli reklamace, dokud nejsou zaplacený všechny poplatky a další částky a daně související s příslušnou Zásilkou.
- 2.5 Úhrada jakéhokoli nároku Zasílatel je považována za konečné a úplné vyřešení reklamace s tím, že Zasílatel uhradí uznávaný nárok Příkazce do 45 dnů ode dne, kdy dojde k rozhodnutí o uznání nároku Příkazce Zasílatel.
- ### 3. Výše náhrady škody
- 3.1 Nárok na náhradu škody uplatňuje u Zasílatel oprávněná osoba. Oprávněnou osobou je Příkazce nebo plátce přepravy.
- 3.2 Zápis o škodě není uplatněním nároku na náhradu škody.
- 3.3 Nárok na náhradu škody musí Příkazce uplatnit písemně nebo prostřednictvím internetového formuláře "Zápis o škodě" na www.dpd.cz, sekce Váš průvodce přepravou, a to neprodleně po převzetí Zásilky Příjemcem, nejpozději však do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Zásilky. V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.
- 3.4 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:
- a. Pořizovací doklad – vyčíslení skutečné škody musí být doloženo věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty nebo látky tvořící obsah Zásilky pořízeny,
 - b. průvodní doklad o obsahu Zásilky (faktura, dodací list),
 - c. fotodokumentaci použitého přepravního /použitého obalu, obsahu a výstelky u všech Zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením,
 - d. posudek servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu zboží, pokud bylo zboží po škodní události opravováno, nebo vyžadují-li to okolnosti případu, přičemž v případě Zásilky obsahující zboží s pořizovací hodnotou 2.500,- Kč bez DPH nebo vyšší je Příkazce vždy povinen takový posudek Zasílateli doložit,
 - e. Zápis o škodě,
 - f. z důvodu řádné likvidace může být Příkazce požádán o doplnění jiných dokladů.
- 3.5 Je-li možné poškozený obsah Zásilky opravou přivést do původního stavu, tak je výše opravy rentabilní do 80 % z pořizovací hodnoty nového zboží. Zasílatel neodpovídá za ostatní náklady přesahující takto vyčíslenou částku.
- 3.6 Vyžadují-li to okolnosti případu, může být Příkazce vyzván k vyčíslení a prodeji využitelných zbytků, jejichž hodnota poníže vzniklou skutečnou škodu. V případě neexistence využitelných zbytků je Zasílatel oprávněn požádat Příkazce o svaz poškozeného zboží, resp. o předání poškozeného zboží Zasílateli, nebo o doložení posudku servisu, opravce či jiné osoby, která provedla opravu zboží, včetně potvrzení o úplném zničení Zásilky a její následné ekologické likvidaci. Zasílatel je dále oprávněn požádat Příkazce, aby mu Zásilku, respektive její obsah, předal k zajištění likvidace.
- 3.7 V případě vzniku škody u starší věci (např. elektronika, výpočetní technika apod.) nebo použité či opotřebené 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 přihlédnutím ke stáří, opotřebenosti a amortizaci věci podle příslušných koeficientů pojišťovny Zasílatel. Zasílatel neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.
- 3.8 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.
- 3.9 U Zásilek obsahujících opravené zboží zasílané z opravy, bude z pořizovací ceny zboží odečtena jen amortizace u zboží staršího jednoho roku dle amortizačních tabulek. Ustanovení tohoto odstavce platí, pokud není písemnou dohodou mezi Příkazcem a Zasílatel stanoveno jinak.
- 3.10 V případě, že Příkazce Zasílateli 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.
- 3.11 Zasílatel ukončí reklamační řízení ve lhůtě 30 dnů ode dne předložení posledního dokladu požadovaného Zasílatel pro účely doložení škodní události Příkazcem. Bude-li reklamacie řešena za účasti Policie ČR, pak může být doba reklamačního řízení uvedená v předchozí větě prodloužena až do doby ukončení takového šetření.
- 3.12 Bez doložení uvedených dokladů nemůže být reklamační řízení ukončeno s náhradou.

3.13 Zásilka se považuje za přijatou k přepravě, pokud má v přepravním cyklu svozový sken.

4. Vytknutí vad poskytnutých Zásílatelských služeb

Zasílatel odpovídá Příkazci pouze za neposkytnutí Zásílatelských služeb a za vady poskytnutých Zásílatelských služeb, které zavinil. V případě, že Zasílatel neposkytne vůbec nebo poskytne vadně Zásílatelské služby, ke kterým se zavázal, je Příkazce oprávněn písemně vytknout neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Zásílatelských služeb Zasílateli s označením příslušné zásilky a konkrétní vytýkané vady, jakož i uvedení zavinění Zasílatele, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení Zásilky nebo od okamžiku, kdy měla být Zásilka nejpozději doručena, popřípadě Zásílatelská služba poskytnuta. Pokud tak Příkazce neučiní, má se za to, že Zásílatelské služby byly Zasílatelem provedeny včas a řádně. Budou-li Příkazcem uvedená tvrzení shledána Zasílatelem jako pravdivá, Zasílatel ve lhůtě 30 kalendářních dní po doručení uvedeného vytknutí vad poskytnutých Zásílatelských služeb sjedná nápravu. Nebudou-li Příkazcem uvedená tvrzení shledána Zasílatelem jako pravdivá, může Zasílatel tuto skutečnost Příkazci sdělit ve stejné lhůtě. V případě nesouhlasu s výsledkem reklamačního řízení má Příkazce právo se odvolat do 30 kalendářních dnů od obdržení informace o ukončení reklamace. Zasílatel je ve lhůtě 30 kalendářních dnů povinen na odvolání odpovědět.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zasílatelem 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

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

Webové stránky: www.adr.coi.cz