

Všeobecné obchodné podmienky

spoločnosti **SDS – Smart Delivery Service SK, s.r.o.**, so sídlom Dunajská 46, 811 08 Bratislava, IČO: 45 487 880, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 75262/B

1. Definícia pojmov

- 1.1. **Všeobecné obchodné podmienky** spoločnosti **SDS – Smart Delivery Service SK, s.r.o.**, so sídlom Dunajská 46, 811 08 Bratislava, IČO: 45 487 880, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 75262/B (ďalej len „**VOP**“) sú nedeliteľnou súčasťou každej písomnej Zasielateľskej zmluvy, ktorú uzatvára Zasielateľ s Príkazcom.
- 1.2. **Reklamačný poriadok** upravuje práva a povinnosti Zasielateľa a Príkazcu pri reklamácií služieb poskytovaných na základe Zasielateľskej zmluvy a je prístupný na webovom sídle Zasielateľa.
- 1.3. **Zasielateľom** sa rozumie spoločnosť **SDS – Smart Delivery Service SK, s.r.o.**, so sídlom Dunajská 46, 811 08 Bratislava, IČO: 45 487 880, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 75262/B.
- 1.4. **Príkazcom** sa rozumie fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzavrela so Zasielateľom Zasielateľskú zmluvu.
- 1.5. **Odosielateľom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, od ktorej je Zásielka odosielaná. Odosielateľ je osoba, ktorá môže, ale nemusí byť totožná s Príkazcom. Odosielateľ nie je v zmluvnom vzťahu so Zasielateľom v prípade, že ide o osobu odlišnú od Príkazcu; v takomto prípade Odosielateľa určí Príkazca.
- 1.6. **Príjemcom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba určená Príkazcom, ktorej má byť Zásielka doručená.
- 1.7. **Zasielateľskou zmluvou** sa rozumie zmluva uzatvorená medzi Zasielateľom a Príkazcom, na základe ktorej sa Zasielateľ zaväzuje Príkazcovi, že mu vo vlastnom mene na jeho účet obstará prepravu Zásielky z určitého miesta do určitého iného miesta, za čo sa Príkazca zaväzuje zaplatiť Zasielateľovi odplatu.
- 1.8. **Objednávkou** sa rozumie záväzný pokyn Príkazcu na obstaranie prepravy konkrétnej Zásielky, doručený Zasielateľovi prostredníctvom zákaznickeho rozhrania dostupného na webovom sídle Zasielateľa.
- 1.9. **Doručovacou etiketou** sa rozumie tlačенý identifikačný štítok Zásielky generovaný prostredníctvom zákaznickeho rozhrania dostupného na webovom sídle Zasielateľa, ktorý obsahuje potrebné identifikačné údaje o Zásielke a slúži na jej označenie pre účely doručenia tejto Zásielky.
- 1.10. **Zásielkou** sa rozumie jedna Manipulačná jednotka alebo súbor viacerých Manipulačných jednotiek určených k obstaraniu prepravy zo strany Zasielateľa ako jeden celok od jedného Odosielateľa k jednému Príjemcovi.
- 1.11. **Manipulačnou jednotkou** sa rozumie jedna samostatne zabalená a ucelená časť Zásielky, určená na prepravu, a to najmä jednocestná paleta alebo balík.
- 1.12. **Skutočnou hmotnosťou** sa rozumie hmotnosť Zásielky (vrátane prepravného obalu) alebo hmotnosť Manipulačnej jednotky (vrátane prepravného obalu) deklarovaná Príkazcom ako reálna hmotnosť Zásielky. V prípade, ak Zasielateľ uplatnil právo na preváženie Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, Skutočnou hmotnosťou sa rozumie hmotnosť Zásielky alebo Manipulačnej jednotky zistená na váhe Zasielateľa.

- 1.13. **Volumetrickou hmotnosťou** sa rozumie hmotnosť (vyjadrená v kg) Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, vypočítaná z objemu Zásielky alebo Manipulačnej jednotky na základe rozmerov (vyjadreného v m³), kde 1 m³ = 250 kg.
- 1.14. **Nadrozmernou Zásielkou** sa rozumie Zásielka, ktorá prekračuje limity uvedené v bode 4.1 týchto VOP.
- 1.15. **Osobou preberajúcou Zásielku** sa rozumie osoba poverená Zasielateľom, ktorá preberá Zásielku od Odosielateľa.
- 1.16. **Osobou doručujúcou Zásielku** sa rozumie osoba poverená Zasielateľom, ktorá doručuje Zásielku Prijemcovi.
- 1.17. **Cenníkom** sa rozumie cenník zverejnený na webovom sídle Zasielateľa, ktorý sa uplatňuje v prípadoch, ak medzi Zasielateľom a Príkazcom nebol dohodnutý Individuálny cenník alebo v prípadoch podľa týchto VOP.
- 1.18. **Individuálnym cenníkom** sa rozumie cenník osobitne dohodnutý medzi Zasielateľom a Príkazcom v písomnej forme a ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť Zasielateľskej zmluvy.
- 1.19. **Doplňkovými službami** sa rozumejú služby poskytované nad rámec obstarania prepravy Zásielky, ktoré si Príkazca vyberá prostredníctvom jeho zákazníckeho rozhrania dostupného na webovom sídle Zasielateľa; ich podmienky a ceny sú uvedené v Cenníku alebo v Individuálnom cenníku.

2. Vznik a predmet Zasielateľskej zmluvy

- 2.1. Zasielateľská zmluva vzniká písomnou dohodou Zasielateľa a Príkazcu o jej podstatných náležitostiach.
- 2.2. Zasielateľ sa zaväzuje Príkazcovi, že mu na základe Zasielateľskej zmluvy obstará vo vlastnom mene a na účet Príkazcu prepravu Zásielok z miesta prevzatia Zásielok (t. j. z miesta nakládky) do miesta určenia Zásielok (t. j. do miesta vykládky). Zasielateľ pri plnení svojho záväzku dojedná spôsob a podmienky prepravy Zásielky zodpovedajúce záujmom Príkazcu, ktoré vyplývajú zo Zasielateľskej zmluvy alebo z príkazov Príkazcu, a to s jednotlivými dopravcami, s ktorými Zasielateľ uzatvára zmluvy o preprave vecí. Zasielateľ môže prepravu Zásielky, ktorú má obstarat', uskutočniť aj sám.
- 2.3. V prípade, ak je predmetom Zasielateľskej zmluvy záväzok Zasielateľa obstarávať pre Príkazcu prepravu opakovane na základe jednotlivých Objednávok Príkazcu na obstaranie prepravy konkrétnych Zásielok, takáto písomná Zasielateľská zmluva sa považuje za rámcovú zmluvu.
- 2.4. Príkazca sa zaväzuje Zasielateľovi, že mu na základe Zasielateľskej zmluvy uhradí za poskytnuté služby dohodnutú odplatu, ako aj všetky náklady, ktoré Zasielateľovi vznikli s obstaraním prepravy Zásielky.
- 2.5. V prípade, ak sa Zasielateľ a Príkazca písomne dohodli na úprave ich určitých práv a povinností vyplývajúcich zo Zasielateľskej zmluvy odchyľne od týchto VOP, má táto osobitná úprava prednosť pred znením týchto VOP. Právne otázky výslovne neupravené Zasielateľskou zmluvou alebo týmito VOP sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.

3. Objednávka

- 3.1. Príkazca je oprávnený zadávať Zasielateľovi svoje Objednávky prostredníctvom užívateľského účtu Príkazcu v zákazníckom rozhraní dostupnom na webovom sídle Zasielateľa, pokiaľ nie je

dohodnuté inak. Zasielateľ pridelí a oznámi Príkazcovi identifikačné údaje na prístup do užívateľského účtu Príkazcu po uzavretí Zasielateľskej zmluvy.

- 3.2. Objednávka musí obsahovať všetky údaje potrebné na riadne obstaranie prepravy Zásielky, najmä identifikáciu Odosielateľa a Prijemcu, miesto nahládky a vykládky, hmotnosť, rozmery, počet Manipulačných jednotiek a požadované Doplnkové služby.
- 3.3. Akékoľvek objednávky služieb s výhradou alebo v rozpore so Zasielateľskou zmluvou alebo VOP nie sú voči Zasielateľovi účinné a Zasielateľ ich neakceptuje. Pre vylúčenie pochybností platí, že pokiaľ bude Zasielateľovi doručená takáto objednávka Príkazcu, jej akceptovanie Zasielateľom (výslovné alebo konkludentné) je platné len v rozsahu, ktorý neodporuje Zasielateľskej zmluve a VOP.

4. Charakteristika Zásielok, výluky z prepravy

- 4.1. Zásielka, ktorej prepravu má v prospech Príkazcu obstarat' Zasielateľ na základe Zasielateľskej zmluvy, musí spĺňať nasledovné kritériá:
 - a) maximálne rozmery jednej Manipulačnej jednotky nesmú presahovať 3,0 m (dĺžka) x 1,9 m (šírka) x 2,0 m (výška),
 - b) v prípade, ak je Manipulačnou jednotkou paleta, maximálne rozmery takejto Manipulačnej jednotky nesmú presahovať 1,2 m (dĺžka) x 0,8 m (šírka) x 2,2 m (výška),
 - c) maximálna Skutočná hmotnosť Zásielky B2B (Business-to-business) nesmie presahovať 2.600 kg. Maximálna Skutočná hmotnosť jednej Manipulačnej jednotky nesmie presiahnuť 1.300 kg.
 - d) maximálna Skutočná hmotnosť Zásielky B2C (Business-to-consumer) nesmie presahovať 2.600 kg. Maximálna Skutočná hmotnosť jednej Manipulačnej jednotky nesmie presiahnuť 1.200 kg.
 - e) v prípade, ak je Manipulačnou jednotkou paleta, maximálny počet v jednej Objednávke je 6 kusov paliet, pričom ich celková hmotnosť nesmie presiahnuť 3 500 kg;
 - f) v prípade, ak je Manipulačnou jednotkou balík, maximálny počet v jednej Objednávke je 10 kusov balíkov, pričom ich celková hmotnosť nesmie presiahnuť 200 kg na jednu Objednávku.
- 4.2. Zásielky, ktoré prekračujú ktorúkoľvek z hmotnostných alebo rozmerových kritérií Zásielky uvedených v bode 4.1 týchto VOP, sú charakterizované ako Nadrozmerné Zásielky. Obstaranie prepravy takýchto Nadrozmerných Zásielok je možné výlučne na základe osobitnej písomnej dohody medzi Zasielateľom a Príkazcom. V prípade dohody podľa predchádzajúcej vety je Zasielateľ oprávnený účtovať Príkazcovi príplatok za Nadrozmernú Zásielku.
- 4.3. Zasielateľ je oprávnený kedykoľvek uskutočniť kontrolu hmotnosti (právo na preváženie) Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, deklarovanej Príkazcom.
- 4.4. V prípade, ak Zasielateľ zistí rozdiel medzi parametrami Zásielky alebo Manipulačnej jednotky deklarovanými Príkazcom v Objednávke a ich skutočnými parametrami (najmä hmotnosťou alebo rozmermi), vzniká Zasielateľovi právo na odplatu za poskytnuté zasielateľské služby podľa Cenníka – na Individuálny cenník sa v tomto prípade neprihliada.
- 4.5. V prípade, ak je Skutočná hmotnosť Zásielky nižšia ako Volumetrická hmotnosť Zásielky, je Zasielateľ na účely výpočtu odplaty za poskytnuté zasielateľské služby oprávnený použiť Volumetrickú hmotnosť Zásielky.

4.6. Z prepravy sú vylúčené:

- a) Zásielky nespĺňajúce hmotnostné a rozmerové kritériá podľa bodu 4.1 týchto VOP; uvedené neplatí, ak ide o postup podľa bodu 4.2 týchto VOP,
- b) Zásielky s hodnotou vyššou ako 5.000,- EUR. Uvedená výluka neplatí v prípade, ak je Zásielka poistená na celú jej skutočnú hodnotu,
- c) Zásielky obsahujúce umelecké a starožitné alebo iné obdobné predmety, bankovky, mince, zberateľské mince, cenné papiere vrátane zmeniek a šekov, ceniny (napr. stravné poukážky), kreditné a platobné karty, drahé kovy a výrobky z nich, drahé kamene a šperky, ako aj iný tovar s mimoriadnou hodnotou,
- d) Zásielky obsahujúce zbrane a strelivo, výbušniny a ich súčasti alebo komponenty, horľaviny, narkotiká, omamné a psychotropné látky, prekursori, drogy,
- e) Zásielky obsahujúce tovar podliehajúci regulovanému teplotnému režimu a ľahko podliehajúce skaze,
- f) Zásielky obsahujúce živé zvieratá a rastliny, pozostatky zvierat a ľudí,
- g) Zásielky obsahujúce tovar, ktorý je s ohľadom na svoj charakter v odvetví zasielateľských služieb považovaný za nevhodný na prepravu a ktorý je obvykle vylučovaný z prepravy,
- h) Zásielky obsahujúce tovar, ktorý je ľahko poškoditeľný aj pri bežnej a obvyklej preprave a manipulácii, napr. sklo a výrobky zo skla,
- i) Zásielky obsahujúce prevádzkové kvapaliny, farby, motorovú naftu a benzín,
- j) Zásielky, ktoré nie sú zabalené spôsobom stanoveným týmito VOP,
- k) Zásielky obsahujúce tovar, ktorého povaha, vlastníctvo, držba, dovoz, vývoz, prevoz alebo šírenie je zakázané alebo obmedzené všeobecne záväznými právnymi a ostatnými predpismi Slovenskej republiky (vrátane medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná), ako aj akýmkoľvek záväznými aktami ukladajúcimi sankcie, zákazy a obmedzenia jednotlivým fyzickým alebo právnickým osobám alebo štátom (vrátane sankcií, zákazov a obmedzení uložených Európskou úniou, jej jednotlivými členmi, Organizáciou spojených národov, alebo akoukoľvek inou medzinárodnou organizáciou, ktorá je oprávnená vydať akékoľvek obmedzenie, zákaz alebo sankciu týkajúcu sa vyššie uvedených skutočností),
- l) Zásielky obsahujúce tovar, ktorého povaha, vlastníctvo, držba, dovoz, vývoz, prevoz alebo šírenie je zakázané všeobecne záväznými právnymi a ostatnými predpismi štátu, cez ktorý má byť Zásielka doručovaná alebo do ktorého má byť Zásielka doručená, a to vrátane medzinárodných zmlúv a iných záväzkov, ktorými je daný štát viazaný,
- m) Zásielky obsahujúce zdravotnícky alebo biologický materiál (odpad),
- n) Zásielky, ktoré obsahujú tovar, ktorý podlieha osobitnému režimu podľa Európskej dohody o cestnej preprave nebezpečných vecí ADR,
- o) Zásielky, ktoré obsahujú tovar, ktorý má byť prepravovaný v režime – karnet ATA alebo v niektorom zo zvláštnych colných režimov.

4.7. Za obsah Zásielky a jeho súlad s týmito VOP zodpovedá v celom rozsahu Príkazca. V prípade, ak Príkazca bez vedomia a písomného súhlasu Zasielateľa odovzdá Zásielku, ktorej obstaranie prepravy má byť predmetom Zasielateľskej zmluvy a dodatočne vyjde najavo, že išlo o Zásielku vylúčenú z prepravy podľa bodu 4.6 týchto VOP, má sa za to, že vo vzťahu k takejto konkrétnej Zásielke nedošlo k uzatvoreniu Zasielateľskej zmluvy a z uvedeného dôvodu:

- a) Zasielateľ je oprávnený uvedenú Zásielku vrátiť Odosielateľovi, a to výlučne na náklady Príkazcu,
- b) Zasielateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu alebo iný nárok, ktoré by mohli Príkazcovi alebo tretej osobe vzniknúť na základe alebo v súvislosti s obstaraním prepravy takejto Zásielky,
- c) Príkazca je povinný uhradiť Zasielateľovi alebo tretej osobe akúkoľvek škodu alebo iný nárok, ktorý vznikol na základe alebo v súvislosti s obstaraním prepravy takejto Zásielky.

5. Označenie, balenie a podmienky prípravy Zásielky na prepravu

- 5.1. Príkazca je povinný zabezpečiť, aby Zásielka bola zreteľne a viditeľne označená identifikačnými údajmi o Odosielateľovi a Prijemcovi - v prípade fyzickej osoby menom a priezviskom, v prípade právnickej osoby obchodným menom, ďalej presnou adresou doručenia Zásielky, telefónneho čísla Prijemcu a prípadne aj iné informácie, ktoré sú nevyhnutné pre doručenie Zásielky.
- 5.2. V prípade, ak Objednávka Príkazcu bola realizovaná prostredníctvom zákaznickeho rozhrania na webovom sídle Zasielateľa, Príkazca je povinný zabezpečiť, aby Zásielka bola riadne označená Doručovacou etiketou, ustanovenie bodu 5.1 sa v takom prípade nepoužije.
- 5.3. Príkazca je povinný odstrániť z obalu Zásielky všetky pôvodné, staršie, neaktuálne alebo zavádzajúce oznámenia, označenia, adresy, prípadne použité etikety, ktoré nemajú súvislosť s prepravou, ktorá má byť Zasielateľom obstaraná.
- 5.4. Príkazca je povinný zabezpečiť, aby Zásielka bola riadne zabalená tak, aby bola čo najvhodnejšie chránená proti jej poškodeniu, t.j. obalový materiál Zásielky musí byť zodpovedajúci povahe prepravy, charakteru tovaru v Zásielke, jeho tvaru, hmotnosti a vlastnostiam. Tovar v Zásielke musí byť vo vnútri balenia zabezpečený proti pohybu, pretečeniu, vysypaniu a podobne, t.j. tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo poškodeniu zásielok tretích osôb prepravovaných spoločne so Zásielkou, a to počas bežnej prepravy a manipulácie. Obal Zásielky, jeho charakter ako aj obsah Zásielky nesmie poškodiť iné zásielky, prepravnú a manipulačnú techniku Zasielateľa a nesmie ohroziť životy, zdravie a majetok obslužného personálu.
- 5.5. V prípade krehkého obsahu Zásielky alebo v prípade špeciálnych požiadaviek na spôsob manipulácie so Zásielkou, je Príkazca povinný na uvedené skutočnosti Zasielateľa riadne vopred upozorniť a taktiež je povinný označiť Zásielku zodpovedajúcimi manipulačnými značkami.

6. Prevzatie Zásielky

- 6.1. Príkazca je povinný Objednávku spolu s údajmi potrebnými na obstaranie prepravy Zásielky uvedenými v bode 3.2 týchto VOP doručiť Zasielateľovi najneskôr 1 pracovný deň pred požadovaným dátumom nakládky Zásielky. V prípade individuálnej dohody medzi Zasielateľom a Príkazcom je možné uskutočniť nakládku Zásielky aj v deň doručenia Objednávky Príkazcu Zasielateľovi, ak takáto Objednávka bude doručená Zasielateľovi najneskôr do 11.00 hod. uvedeného dňa.
- 6.2. Pri nakládke Zásielky u Odosielateľa je Príkazca povinný zabezpečiť, aby Odosielateľ poskytol Osobe preberajúcej Zásielku potrebnú súčinnosť na naloženie Zásielky, a to najmä v prípade Zásielok, ktorých objem, charakter alebo vlastnosti neumožňujú Osobe preberajúcej Zásielku buď vôbec alebo bezpečne naložiť Zásielku, alebo ktorých hmotnosť prevyšuje najvyššiu prípustnú hmotnosť bremena, ktorú ustanovujú osobitné predpisy, ako hmotnosť bremena, ktoré fyzická osoba v pracovnom pomere nemôže pri výkone práce dvíhať. V prípade neposkytnutia súčinnosti podľa predchádzajúcej vety nie je Osoba preberajúca Zásielku povinná realizovať nakládku

Zásielky a Príkazca je povinný uhradiť Zasielateľovi všetky náklady, ktoré Zasielateľovi vznikli v dôsledku neposkytnutia takejto súčinnosti.

- 6.3. V prípade, ak Zásielka pri jej prevzatí na doručenie vykazuje zjavné znaky poškodenia alebo iné okolnosti nasvedčujúce jej poškodeniu, je Osoba preberajúca Zásielku oprávnená odmietnuť jej prevzatie. V takom prípade sa Zásielka považuje za nedoručenú z dôvodov na strane Príkazcu a Zasielateľ má nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v tejto súvislosti vznikli.
- 6.4. Ak Zasielateľ počas prepravy Zásielky nadobudne dôvodné podozrenie, že Zásielka je poškodená (napr. na základe vonkajších znakov poškodenia, neštandardných prejavov pri manipulácii so Zásielkou alebo iných skutočností vzbudzujúcich pochybnosti o jej stave), je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Príkazcu. Súčasne vyzve Príkazcu na udelenie pokynu, či Príkazca trvá na doručení Zásielky, alebo požaduje jej vrátenie Odosielateľovi.
- 6.5. V prípade, ak Príkazca udelí pokyn na vrátenie Zásielky podľa bodu 6.4 VOP, Zasielateľ zabezpečí jej vrátenie Odosielateľovi. Ak sa po vrátení Zásielky potvrdí jej poškodenie, je Príkazca oprávnený uplatniť si reklamáciu v súlade s Reklamačným poriadkom Zasielateľa.

7. Doručovanie Zásielky

- 7.1. Zásielky sú štandardne doručované po prvé uzamykateľné dvere Prijemcu. Pri vykládke Zásielky u Prijemcu je Príkazca povinný zabezpečiť, aby Prijemca poskytol Osobe doručujúcej Zásielku potrebnú súčinnosť na vyloženie Zásielky, a to najmä v prípade Zásielok, ktorých objem, charakter alebo vlastnosti neumožňujú Osobe doručujúcej Zásielku buď vôbec alebo bezpečne vyložiť Zásielku alebo ktorých hmotnosť prevyšuje najvyššiu prípustnú hmotnosť bremena, ktorú ustanovujú osobitné predpisy, ako hmotnosť bremena, ktoré fyzická osoba v pracovnom pomere nemôže pri výkone práce dvíhať. V prípade neposkytnutia súčinnosti podľa predchádzajúcej vety nie je Osoba doručujúca Zásielku povinná realizovať vykládku Zásielky a Príkazca je povinný uhradiť Zasielateľovi všetky náklady, ktoré Zasielateľovi vznikli v dôsledku neposkytnutia takejto súčinnosti.
- 7.2. V prípade Zásielky s Doplnkovou službou dobierka je Prijemca povinný pred prevzatím Zásielky uhradiť Osobe doručujúcej Zásielku dobierku, t. j. finančnú hotovosť v hodnote uvedenej na doručovacích dokladoch Zasielateľa alebo prostredníctvom zariadenia Osoby doručujúcej Zásielku s možnosťou bezkontaktnej platby, ak Osoba doručujúca Zásielku takýmto zariadením disponuje a je technicky možné platbu uskutočniť v danom čase.
- 7.3. V prípade, že Prijemca uhradí dobierku bezkontaktnou platbou prostredníctvom platobnej business karty, bude Príkazcovi dodatočne účtovaný poplatok za platbu business kartou podľa aktuálneho Cenníka Zasielateľa. Tento poplatok sa účtuje nad rámec ceny za Doplnkovú službu dobierka. Po úspešnej úhrade dobierky je Prijemcovi k dispozícii elektronické potvrdenie o úhrade dobierky na webovom sídle Zasielateľa.
- 7.4. Prevzatie Zásielky je Prijemca povinný potvrdiť svojim podpisom doručovacieho dokladu v elektronickom zariadení Osoby doručujúcej Zásielku (ďalej len „**elektronický podpis**“). Osoba doručujúca Zásielku je oprávnená zaznamenať v zariadení meno Prijemcu. V prípade, že elektronický podpis nie je možný z dôvodu technickej vady elektronického zariadenia, Prijemca je povinný potvrdiť prevzatie Zásielky do doručovacieho dokladu Zasielateľa v listinnej podobe, kde uvedie paličkovým písmom svoje meno a priezvisko a svoj vlastnoručný podpis. V prípade, ak je Prijemcom právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, Prijemca pripojí pečať.
- 7.5. V dohodnutej odplate za obstaranie prepravy Zásielky sú zahrnuté 2 pokusy o doručenie Zásielky. Ak Zásielku Prijemca v prvý deň doručovania neprevezme, Zásielka bude doručovaná na druhý najbližší pracovný deň, ak sa Zasielateľ a Príkazca nedohodnú inak. V prípade, ak nedôjde k

doručeniu Zásielky ani na druhý doručovací pokus, Zásielka bude vrátená Odosielateľovi, ak sa Zasielateľ a Príkazca nedohodli inak. V prípade, ak Prijemca odmietne prevziať Zásielku, druhý doručovací pokus postupom podľa tohto bodu VOP sa neuplatní a Zásielka bude vrátená Odosielateľovi.

- 7.6. V prípade Zásielky vrátenej Odosielateľovi podľa bodu 7.5 týchto VOP bude Príkazcovi účtovaná odplata za obstaranie prepravy Zásielky k Prijemcovi, ako aj náklady, ktoré Zasielateľovi vznikli v súvislosti s vrátením Zásielky Odosielateľovi, a to vo výške určenej Cenníkom.
- 7.7. V prípade Zásielky s Doplnkovou službou dobierka, pri ktorej Príkazca požaduje zmeniť hodnotu dobierky v čase doručovania Zásielky Prijemcovi, bude Zásielka vrátená na sklad Zasielateľa a Príkazcovi účtovaná odplata v rámci administratívneho poplatku a opätovného doručovania vo výške 50% z prepravných nákladov Zásielky. Nárok Zasielateľa na odplatu za doručenie Zásielky týmto ostáva nedotknutý.
- 7.8. Príkazca je povinný zabezpečiť, aby Zásielka bola Prijemcom pri jej doručení riadne skontrolovaná. V prípade, že Zásielka alebo jej obal v momente doručenia nejaví žiadne zjavné známky mechanického alebo iného poškodenia, nie je Prijemca oprávnený pred podpisom doručovacieho dokladu podľa bodu 7.4 týchto VOP Zásielku otvárať a Osoba doručujúca Zásielku nie je povinná zúčastniť sa kontroly obsahu Zásielky Prijemcom.

8. Dodacie lehoty

- 8.1. Zasielateľ pri obstarávaní prepravy Zásielky zohľadňuje nasledujúce dodacie lehoty:
 - a) v prípade, ak ide o doručovanie na Slovensku, prvý pracovný deň, ktorý nasleduje po dni, v ktorom bola Zásielka prevzatá od Odosielateľa, a to do 17.00 hod uvedeného dňa;
 - b) v prípade, ak ide o doručovanie do, resp. z Česka, druhý pracovný deň, ktorý nasleduje po dni, v ktorom bola Zásielka prevzatá od Odosielateľa;
 - c) v prípade, ak ide o doručovanie na Slovensku a predmetom Zasielateľskej zmluvy je obstaranie prepravy Nadrozmernej Zásielky, sa obvyklou doručovacou lehotou namiesto lehoty uvedenej v tomto bode VOP pod písmenom a) rozumie druhý alebo tretí pracovný deň, ktorý nasleduje po dni, v ktorom bola Zásielka prevzatá od Odosielateľa;
 - d) v prípade, ak ide o doručovanie do, resp. z Česka a predmetom Zasielateľskej zmluvy je obstaranie prepravy Nadrozmernej Zásielky, sa obvyklou doručovacou lehotou namiesto lehoty uvedenej v tomto bode VOP pod písmenom b) rozumie tretí pracovný deň, ktorý nasleduje po dni, v ktorom bola Zásielka prevzatá od Odosielateľa, a to do 17.00 hod. uvedeného dňa;
 - e) v prípadoch neuvedených v tomto bode VOP pod písmenom a) až d) alebo v prípade, ak je predmetom Zasielateľskej zmluvy obstaranie tzv. celovozovej prepravy (t.j. celý jeden dopravný prostriedok je vyhradený pre prepravu jednej Zásielky Príkazcu), je Zásielka doručená v lehote, ktorá je oznámená Zasielateľom Príkazcovi.
- 8.2. Dodacie lehoty podľa bodu 8.1 týchto VOP sú orientačné a Zasielateľ negarantuje ich dodržanie, t. j. doručenie Zásielky v neskoršom termíne sa nepovažuje za porušenie Zasielateľskej zmluvy zo strany Zasielateľa.

9. Odplata za poskytnuté zasielateľské služby

- 9.1. Zasielateľ má nárok voči Príkazcovi na zaplatenie odplaty za poskytnuté zasielateľské služby v zmysle Zasielateľskej zmluvy, ktorý Zasielateľovi vzniká odovzdaním Zásielky Odosielateľom Osobe preberajúcej Zásielku v zmysle čl. 6 týchto VOP.

- 9.2. Výška odplaty za poskytnuté zasielateľské služby sa určuje podľa Individuálneho cenníka, ak takýto bol medzi Zasielateľom a Príkazcom dohodnutý. V ostatných prípadoch sa výška odplaty určuje podľa Cenníka.
- 9.3. Výška odplaty sa stanovuje na základe Skutočnej hmotnosti Zásielky alebo v prípade postupu podľa bodu 4.5 týchto VOP na základe Volumetrickej hmotnosti Zásielky. Celková výška odplaty za poskytnuté zasielateľské služby závisí aj od množstva požadovaných Doplnkových služieb.
- 9.4. V prípade, ak celková odplata v príslušnom fakturačnom období za zasielateľské služby nedosiahne minimálnu výšku 20,- EUR bez DPH (ďalej len „**logistické minimum**“), je Zasielateľ oprávnený vyúčtovať Príkazcovi rozdiel do výšky logistického minima, a to spolu s odplatou za poskytnuté služby za príslušné fakturačné obdobie.
- 9.5. Odplata je splatná:
- v prípade Zásielok prevzatých na prepravu do 15. dňa kalendárneho mesiaca je odplata splatná do konca daného kalendárneho mesiaca;
 - v prípade Zásielok prevzatých na prepravu po 15. dni kalendárneho mesiaca je odplata splatná do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca;
 - pokiaľ Zasielateľ vystaví a odošle faktúru Príkazcovi po predpokladanom termíne splatnosti v zmysle bodov a) alebo b), odplata je splatná v najbližšom nasledovnom platobnom termíne v zmysle bodov a) alebo b).
- 9.6. V prípade, ak bude Príkazca v omeškaní s úhradou akéhokoľvek finančného záväzku vzniknutého na základe Zasielateľskej zmluvy, zaväzuje sa Príkazca uhradiť Zasielateľovi dohodnutý úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z dlžnej sumy, a to odo dňa nasledujúceho po splatnosti záväzku až do zaplatenia.
- 9.7. Zasielateľ a Príkazca sa týmto dohodli, že v prípade, ak Príkazca bude v omeškaní s úhradou akéhokoľvek splatného finančného záväzku vzniknutého na základe Zasielateľskej zmluvy, je Zasielateľ oprávnený uskutočniť jednostranný zápočet vzájomných pohľadávok, t.j. pohľadávky Zasielateľa na úhradu akéhokoľvek splatného finančného nároku vzniknutého na základe Zasielateľskej zmluvy, oproti pohľadávke Príkazcu na úhradu (poukazanie) finančnej sumy vybratej od Prijemcu pri doručení Zásielky v rámci Doplnkovej služby dobierka. Zápočet podľa predchádzajúcej vety uskutoční Zasielateľ písomným oznámením doručeným Príkazcovi.
- 9.8. Zasielateľ je oprávnený jednostranne upraviť ceny uvedené v Cenníku alebo v Individuálnom cenníku kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu, ak dôjde k zmene okolností ovplyvňujúcich náklady alebo podmienky poskytovania zasielateľských služieb. Pri úprave cien je Zasielateľ oprávnený zohľadniť najmä zmenu nákladov na poskytovanie služieb, zmenu trhových podmienok, legislatívne zmeny, vývoj inflácie alebo iné objektívne ekonomické ukazovatele. Úprava cien nadobúda účinnosť dňom určeným Zasielateľom v oznámení o zmene cien.
- 9.9. V prípade, ak je dôvodom úpravy cien podľa bodu 9.8 VOP vývoj inflácie, môže Zasielateľ pri určení rozsahu úpravy vychádzať najmä z indexu Inflácia meraná HICP (harmonizovaná metodika EÚ) zverejňovaného Štatistickým úradom Slovenskej republiky alebo z iného relevantného oficiálneho ukazovateľa inflácie. Po vykonaní úpravy cien podľa bodu 9.8 VOP má Zasielateľ nárok na odplatu za poskytované zasielateľské služby v upravenej výške odo dňa účinnosti úpravy cien.
- 9.10. V prípade, ak sa strany dohodnú na uzatvorení Zasielateľskej zmluvy na obstaranie prepravy Zásielky, ktorej hodnota presahuje maximálnu prípustnú hodnotu podľa bodu 4.6 písm. b) VOP, je súčasťou obstarania prepravy aj zabezpečenie poistenia Zásielky na jej plnú hodnotu. Zasielateľ je v takom prípade oprávnený zabezpečiť poistenie Zásielky prostredníctvom tretej osoby

(poisťovateľa) a Príkazca je povinný poskytnúť na tento účel pravdivé a úplné údaje o hodnote a povahe Zásielky.

- 9.11. Príkazca je povinný zaplatiť Zasielateľovi za zabezpečenie poistenia Zásielky podľa bodu 9.9 VOP odmenu vo výške 3,00 % z hodnoty Zásielky (ďalej len „**Poplatok za pripoistenie**“). Poplatok za pripoistenie bude Zasielateľom vyúčtovaný spolu s odplatom za obstaranie prepravy Zásielky, ktorej sa poistenie týka.
- 9.12. Zasielateľ nezodpovedá za správnosť údajov poskytnutých Príkazcom na účely poistenia podľa bodu 9.9 VOP ani za rozsah poistného krytia.
- 9.13. Príkazca nie je oprávnený jednostranne započítať svoj nárok na náhradu škody voči nároku Zasielateľa na úhradu odplaty za poskytnuté zasielateľské služby na základe Zasielateľskej zmluvy, ani postúpiť tento nárok tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zasielateľa.

10. Zodpovednosť Zasielateľa za škodu na Zásielke

- 10.1. Zasielateľ zodpovedá výlučne za škodu na Zásielke vzniknutú pri obstarávaní prepravy Zásielky, ibaže ju nemohol odvrátiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti.
- 10.2. Zasielateľ nezodpovedá za škodu na Zásielke:
 - a) spôsobenú Príkazcom, Odosielateľom, Príjemcom alebo akoukoľvek treťou osobou;
 - b) spôsobenú vlastníkom obsahu Zásielky;
 - c) spôsobenú vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej prirodzeným úbytkom;
 - d) spôsobenú z dôvodu nedostatočného obalu alebo nesprávneho zabalenia Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, alebo z dôvodu nedostatočného alebo nesprávneho zabalenia obsahu Zásielky alebo Manipulačnej jednotky (bod 5.4 VOP). Uvedené platí aj v prípade, ak sa nedostatočnosť obalu alebo nesprávneho zabalenia Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, alebo nesprávne alebo nedostatočné zabalenie obsahu Zásielky alebo Manipulačnej jednotky, prejaví počas obstarávania prepravy, alebo počas prepravy samotnej;
 - e) spôsobenú z dôvodu nesprávnych alebo chýbajúcich manipulačných značiek alebo označení podľa bodu 5.3 VOP alebo 5.5 VOP, alebo z dôvodu porušenia povinností Príkazcu stanovených v bode 5.3 VOP alebo 5.5 VOP;
 - f) spôsobenú v čase, kedy Zásielka nebola vo fyzickej moci Zasielateľa;
 - g) spôsobenú v prípade, ak škoda vznikla na Zásielke, ktorá je podľa týchto VOP (bod 4.6 VOP) vylúčená z prepravy;
 - h) za škodu na Zásielke v prípade, ak Zásielka bola Príjemcom prevzatá bez výhrad;
 - i) v prípade, ak Príkazca neposkytol Zasielateľovi správne alebo úplné údaje o obsahu Zásielky a jeho povahe, ako aj o iných skutočnostiach potrebných na riadne obstaranie prepravy zo strany Zasielateľa;
 - j) spôsobenú prekročením obvyklých dodacích lehôt (bod 8.1 VOP);
 - k) spôsobenú pôsobením vyššej moci.

11. Zádržné právo Zasielateľa k Zásielke

- 11.1. Zasielateľ má na zabezpečenie svojich pohľadávok vyplývajúcich zo Zasielateľskej zmluvy zádržné právo k Zásielke, dokiaľ s ňou môže nakladať, a to bez ohľadu na to, či sa predmetný

nárok viaže na Zásielku, ktorá je zadržovaná. Zasielateľ je oprávnený Zásielku zadržiavať až do úplného zaplatenia pohľadávok Príkazcom. Nedodržanie termínu prepravy v dôsledku výkonu zádržného práva sa nepovažuje za porušenie Zasielateľskej zmluvy Zasielateľom. Zasielateľ je povinný informovať Príkazcu o zadržaní Zásielky.

- 11.2. V prípade neuspokojenia nárokov Zasielateľa je Zasielateľ oprávnený Zásielku speňažiť a z výťažku uspokojiť svoje pohľadávky voči Príkazcovi. Zasielateľ je oprávnený okrem verejnej dražby alebo predaja zadržanej Zásielky podľa osobitného predpisu zvoliť aj predaj zadržanej Zásielky vo vlastnej réžii (t. j. priamym predajom). Pred výkonom zádržného práva Zasielateľ vyzve Príkazcu na zaplatenie pohľadávky do troch (3) dní od doručenia výzvy a upozorní Príkazcu, že ak v tejto lehote dlh nezaplatí, dôjde k výkonu zádržného práva.

12. Reklamačné podmienky

- 12.1. Reklamačné podmienky sú upravené v samostatnom Reklamačnom poriadku Zasielateľa, ktorý je zverejnený na webovom sídle Zasielateľa.

13. Ukončenie Zasielateľskej zmluvy

- 13.1. Zasielateľská zmluva zaniká:

- a) písomnou dohodou zmluvných strán ku dňu uvedenému v takejto dohode;
- b) výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane;
- c) odstúpením od zmluvy s okamžitou účinnosťou, ak druhá zmluvná strana podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo Zasielateľskej zmluvy,
- d) podľa bodu 15.4 týchto VOP.

- 13.2. Za podstatné porušenie Zasielateľskej zmluvy sa považuje opakované porušenie bodu 4.4 VOP, porušenie bodu 4.6 VOP a omeškanie Príkazcu s povinnosťou uhradiť Zasielateľovi odplatu podľa čl. 9 VOP o viac ako 30 dní po splatnosti.

- 13.3. Odstúpenie od Zasielateľskej zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpenie pôsobí do budúcnosti a nemá žiaden vplyv na plnenia poskytnuté predtým dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

- 13.4. V prípade ak bola uzatvorená rámcová Zasielateľská zmluva, odstúpenie od rámcovej Zasielateľskej zmluvy nemá vplyv na platnosť už uzatvorených čiastkových Zasielateľských zmlúv, ibaže by sa porušenie, pre ktoré dochádza k odstúpeniu od rámcovej Zasielateľskej zmluvy týkalo aj konkrétnej čiastkovej Zasielateľskej zmluvy a odstupujúca zmluvná strana v písomnom oznámení o odstúpení výslovne uvedie, že odstupuje aj od takejto konkrétnej čiastkovej Zasielateľskej zmluvy.

14. Komunikácia zmluvných strán

- 14.1. Akékoľvek písomnosti podľa Zasielateľskej zmluvy alebo týchto VOP musia byť adresované a doručené druhej zmluvnej strane na adresu uvedenú v Zasielateľskej zmluve, resp. na adresu, ktorá bola zmluvnej strane naposledy druhou zmluvnou stranou písomne oznámená ako korešpondenčná adresa.

- 14.2. Písomnosti podľa bodu 14.1 VOP sa považujú za doručené:

- a) pri osobnom doručení okamihom ich prevzatia adresátom alebo okamihom, keď adresát ich prevzatie odmietne;
- b) pri doručovaní prostredníctvom poštového podniku vrátením zásielky odosielateľovi, a to bez ohľadu na dôvod jej nedoručenia alebo neprevzatia;
- c) pri doručovaní elektronickou poštou okamihom potvrdenia doručenia adresátom, najneskôr však tretím pracovným dňom odo dňa jej odoslania; doručovanie elektronickou poštou sa nepoužije na právne úkony smerujúce k zmene alebo ukončeniu Zasielateľskej zmluvy.

15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Tieto VOP sú prístupné na webovom sídle Zasielateľa.
- 15.2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Zasielateľskej zmluvy a/alebo týchto VOP (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zasielateľskej zmluvy a/alebo týchto VOP (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Zasielateľskej zmluvy a/alebo týchto VOP.
- 15.3. Zasielateľ je oprávnený jednostranne zmeniť VOP, a to tak, že nové znenie VOP najneskôr 30 dní pred nadobudnutím ich účinnosti zverejní na webovom sídle Zasielateľa.
- 15.4. Príkazca je povinný priebežne sledovať aktuálne znenie VOP zverejneného na webovom sídle Zasielateľa. V prípade, ak Príkazca nebude súhlasiť s novým znením VOP, je oprávnený v lehote do nadobudnutia účinnosti nových VOP písomne oznámiť Zasielateľovi svoj nesúhlas s novým znením VOP. V prípade doručenia písomného nesúhlasu Príkazcu Zasielateľovi podľa predchádzajúcej vety, Zasielateľská zmluva zanikne ku dňu uplynutia kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo písomné oznámenie Príkazcu doručené Zasielateľovi. V prípade, ak Príkazca nevysloví nesúhlas podľa predchádzajúcej vety, dňom nadobudnutia účinnosti nových VOP sa pôvodné znenie VOP nahrádza novými VOP, ktoré sa stávajú súčasťou Zasielateľskej zmluvy, a v prípade rámcovej Zasielateľskej zmluvy aj čiastkových Zasielateľských zmlúv.
- 15.5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.7.2026 a v celom rozsahu nahrádzajú všetky predchádzajúce všeobecné obchodné podmienky Zasielateľa.