

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti FBA Parcel s.r.o.

## I. Preambule

1. Těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen jako „OP“) jsou definována vzájemná práva a povinnosti mezi společností FBA Parcel s.r.o., IČ 21285233, se sídlem Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4 (dále jen jako „Poskytovatel“) poskytující pod názvem „Delivro“ služby v oblasti zasílatelství a třetími osobami, fyzickými či právními, využívajícími těchto služeb (dále jen „Klient“ či „Klienti“). Právní vztahy mezi Klienty a Poskytovatelem se dále řídí zasílatelskou smlouvou a v otázkách neupravených pak právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Poskytovatel nabízí své služby primárně prostřednictvím svých internetových stránek <https://delivro.cz> (dále jen „Internetové stránky“), přičemž daná doména i veškerých obsah Internetových stránek včetně s tím souvisejících zejména autorských práv jsou v jeho vlastnictví a požívají tak právní ochrany.
3. Ceny veškerých na Internetových stránkách uvedených služeb jsou uvedeny včetně DPH v aktuální výši, není-li výslovně uvedeno jinak.
4. Služby jsou Klientům poskytovány na základně uzavření zasílatelských smluv, které lze uzavřít buďto písemnou formou nebo v případě, že Poskytovatel přijme (potvrdí) objednávku vytvořenou Klientem prostřednictvím Internetových stránek, elektronickou formou či telefonicky. Klienti berou na vědomí a souhlasí s tím, že vytvořením a odesláním objednávky současně vyjadřují svůj souhlas nejen s těmito OP, ale také s obchodními podmínkami vybraného dopravce, který bude zásilku Klienta fyzicky přepravovat a doručovat (dále jen „Dopravce“). Poskytovatel totiž sám fyzicky žádné zásilky nepřepравuje. Obchodní podmínky Dopravce přitom budou přiloženy k zasílatelské smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem a tím se stanou rovněž součástí těchto OP.
5. Uzavřením zasílatelské smlouvy pověřuje Klient Poskytovatele, aby uzavřel zasílatelskou smlouvu s Dopravcem, a to vlastním jménem, ovšem na účet Klienta. Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby vybral Dopravce, jehož služby budou maximálně korespondovat se zájmy Klienta. Poskytovatel však nenese žádnou odpovědnost za samotnou realizaci přepravy, kterou s Dopravcem dojednal. Za tu je odpovědný výhradně Dopravce.
6. Specifika každé jednotlivé přepravy, zejména pokud jde o hmotnost a velikost zásilky, a podmínky přepravy jako takové se řídí podmínkami Dopravce. Případné reklamace budou řešeny dle reklamačního řádu Dopravce, který přepravu fyzicky zajišťuje, ale i dle reklamačního řádu Poskytovatele.

## II. Povinnosti Klienta

1. Klient se zavazuje podrobně se seznámit s veškerými podmínkami Dopravce, a to ještě před uzavřením zásilky tak, aby zejména nezadal do přepravy takovou zásilku, ať už v podobě obálky, balíku či jiné (dále jen „zásilka“), která by byla u Dopravce vyloučena z přepravy a aby zabalil a připravil k přepravě každou zásilku tak, jak to vyžadují

podmínky zvoleného Dopravce. Klient přitom bere na vědomí, že se podmínky Dopravce mohou v průběhu času měnit.

2. Klient se dále zavazuje sdělovat Poskytovateli, ať už jakoukoliv formou, pouze pravdivé a úplné údaje a skutečnosti. Poskytovatel není povinen Klienta upozorňovat na případnou nesprávnost či neúplnost jím sdělovaných údajů. Pokud bude mít zásilka vyšší hmotnost či větší rozměry, než jak je Klient uvedl, nemusí být zásilka přijata k přepravě. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn odstoupit od smlouvy, čímž však není dotčeno jeho právo na odměnu za obstarání přepravy. Bude-li zásilka i tak přijata do přepravy, je Klient povinen doplatit rozdíl takto vzniklý a dále je Klient povinen doplatit smluvní pokutu ve výši 500,-Kč v případě, že se bude kterýkoli z jím zadaných rozměrů či hmotnosti zásilky proti realitě lišit nejméně o 10 %.
3. Není-li v těchto OP uvedeno jinak, uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody. Taktéž není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody, pokud dojde k odstoupení od přepravní smlouvy.
4. Klient bere na vědomí, že vzejdou-li z jeho strany dodatečné požadavky na Dopravce, půjdou tyto výhradně k tíži Klienta.
5. Klient se zavazuje pro případ, že dle podmínek Dopravce bude nutno zásilku opatřit štítky či jiným označením k přepravě, tyto vytiskne, řádně vyplní, tedy uvede na něm pravdivé údaje, nalepí a zásilku takto předá Dopravci. Nebude-li zásilka označena, nemusí být přijata k přepravě a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy ze strany Poskytovatele. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu Poskytovatele za obstarání přepravy.
6. Bude-li zásilka opatřena jakýmkoli jinými štítky, polepy či jinými potencionálně matoucími sděleními, které nesouvisí s aktuální přepravou, je Klient povinen je před předáním zásilky Dopravci odstranit. Neučiní-li tak, může být taková zásilka vyloučena z přepravy a jedná se o důvod pro odstoupení od přepravní smlouvy ze strany Poskytovatele. Odstoupení od smlouvy o přepravě z tohoto důvodu se nedotýká nároku na sjednanou odměnu za obstarání přepravy. Klient se pro ten případ zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu odpovídající ceně přepravného dle aktuálně platného ceníku Dopravce. Shodně bude postupováno, pokud Klient nebude přítomen v době příjezdu Dopravce pro zásilku.
7. Zásilku se klient zavazuje řádně zabalit a zabezpečit pro přepravu, čímž se rozumí:
  - a) zabalit zásilku podle druhu zboží, jeho rozměrů, hmotnosti a pevnosti, resp. schopnosti odolat nárazu, kdy v případě poškození zásilky obalené toliko do fólie, igelitu či obdobného plastového obalu nelze takové poškození reklamovat.
  - b) zabezpečit zásilku tak, aby při manipulaci s ní nedošlo ke škodě na majetku či zdraví třetích osob.
  - c) předat do přepravy balík ve zcela uzavřené (bez přesahů) a lepící páskou či jinak pevně zalepené krabici z lepenkového kartonu či alespoň takto odolného materiálu tak, aby tento odolal případnému pádu z výšky minimálně 1 metru, není-li v podmínkách Dopravců uvedeno jinak.
  - d) znemožnit přístup k obsahu zásilky ze strany třetích osob bez zanechání viditelných stop.
  - e) zabalit skleněné věci do obalů certifikovaných k balíkové přepravě, zejména tyto chránit ochrannou vrstvou pohlcující otřesy či nárazy.
  - f) v případě více balíků tyto k sobě nesvazovat.
  - g) při přepravě zásilky na paletě je nutno všechny balíky fixovat tak, aby nemohlo dojít k svévolnému posunu.

8. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přepravu zásilky, která nebude řádně zabalena a připravena pro přepravu, tedy odstoupit z tohoto důvodu od přepravní smlouvy. Případně z tohoto důvodu zamítnout případnou reklamaci Klienta. Klient bere na vědomí, že kromě uvedeného také v případě nesprávně zabalené zásilky za její ztrátu či poškození neponese odpovědnost ani Dopravce, ale výhradně Klient, a to i za škodu takto případně způsobenou na majetku, zejména zásilkách, třetích osob.
9. Klient se zavazuje sdělit osobě, již má být zásilka doručena (dále jen „Adresát“), že pokud dojde ke ztrátě části zásilky nebo jejímu poškození, je Adresát povinen okamžitě tuto skutečnost nahlásit osobě realizující pro Dopravce fyzickou přepravu zásilky (dále jen „kurýr“) a sepsat s ní o tom zápis. V něm bude zejména popsán rozsah poškození či chybějící části zásilky a nebudou chybět čitelné podpisy Adresáta a kurýra. Pořízení fotodokumentace se silně doporučuje.
10. Nebude-li Klient předávat zásilku kurýrovi osobně, ale pověří-li tímto jinou osobu (dále jen „Odesílatel“), je povinen tohoto informovat jak o uzavření smlouvy s Dopravcem, tak o náležitostech přepravy, tedy zejména o místě a okamžiku přejetí zásilky do přepravy.
11. Klient je oprávněn změnit během přepravování zásilky adresu dodání. Bere na vědomí, že v případě neúspěšného doručení zásilky může být každý další pokus o její doručení dále zpoplatněn, a to dle přepravních podmínek Dopravce.
12. Klient bere na vědomí, že od něj Dopravce i Poskytovatel mají právo vyžadovat informace o obsahu zásilky a Klient je v takovém případě povinen této žádosti vyhovět a požadované údaje jim sdělit a dále, že přeprava zásilek do poštovních přihrádek umístěných na poště není možná.
13. Má-li zásilka, ať už jakákoliv její část nebo jako celek, hodnotu nejméně 2 350,- Kč, je Klient povinen o tom Poskytovatele předem informovat. Neučiní-li tak, bude případná náhrada škody na zásilce omezena výše uvedenou částkou.
14. V případě, že Dopravce nebo Poskytovatel pojmou podezření, že zásilka svým obsahem nebo jakkoliv jinak porušuje platné právní předpisy, je Klient srozuměn s tím, že bude tato skutečnost oznámena příslušným autoritám a zásilka zajištěna na nezbytnou dobu za účelem potvrzení či vyvrácení podezření.
15. Pokud si Klient, Odesílatel či Adresát od Dopravce dodatečně vyžádá další s Poskytovatelem nesjednané služby či sjednanou službu rozšíří, zavazují se tyto společně a nerozdílně Poskytovateli uhradit takto navýšenou cenu přepravy. To platí i pro pokuty požadované Dopravcem při nedodržení jeho přepravních podmínek či podle těchto OP.
16. Odešle-li Klient objednávku, současně se tím zavazuje, že zajistí, ať již sám nebo prostřednictvím Odesílatele, připravenost předat zásilku Dopravci ve dni a čase uvedeném v souhrnu objednávky od Poskytovatele. Nastanou-li na straně Dopravce nepředvídané okolnosti, může tento provést převzetí zásilky téhož dne dříve nebo později, výjimečně pak až následujícího pracovního dne, což bere Klient na vědomí.
17. Jakékoliv objednávky či sdělení učiněná Klientem po přihlášení do jeho profilu na Internetových stránkách jsou mu přímo přičitatelná a uplatní se tak nevyvratitelná domněnka, že tyto objednávky či sdělení učinil Klient.
18. V případě nepředání zásilky Dopravci, nebo nezrušením odeslání zásilky včasným zasláním emailu na adresu info@delivro.cz, je Klient povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za marný pokus o vyzvednutí zásilky Dopravcem.

### III. Povinnosti a závazky Poskytovatele

1. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv měnit ceny jím nabízených služeb a tyto služby dle potřeby měnit, rušit či zavádět nové a také je různými formami propagovat.
2. Poskytovatel se přijetím objednávky Klienta zavazuje obstarat pro Klienta přepravu zásilky prostřednictvím Dopravce, za což mu náleží odměna uvedená před odesláním objednávky na Internetových stránkách nebo sdělená telefonicky.
3. Poskytovatel se zavazuje předat Klientovi veškeré informace o zásilce, které se od Dopravce dozví, a to bez zbytečného odkladu.
4. Promlčecí lhůta činí 3 roky v případě zasílatelské smlouvy a 1 rok u práv z celkového či částečného zničení zásilky, její ztráty nebo pozdního doručení. Počátek běhu promlčecí lhůty připadá na den, kdy zásilka byla nebo měla být doručena Adresátu. Dojde-li však úmyslnému porušení povinností, jednoletá promlčecí lhůta se neuplatní.
5. Objednávky na vnitrostátní přepravu, které Poskytovatel přijme po 11:00 hodině, nebo objednávky na mezistátní přepravu, které Poskytovatel přijme po 11:00 hodině, a dále též veškeré objednávky přijaté ve dnech pracovního klidu, má Poskytovatel právo realizovat až následující pracovní den.
6. Poskytovatelem uváděné dodací lhůty i termíny vyzvednutí zásilky jsou vždy pouze přibližné a jejich nedodržení nelze přičítat Poskytovateli k tíži. Doručení zásilky v den pracovního klidu je možné toliko, pokud je to v popisu služby výslovně uvedeno a za předpokladu, že bude zásilka Dopravci včas předána k přepravě.
7. Není-li v popisu konkrétní služby uvedeno něco jiného, Poskytovatel negarantuje Klientům včasnost a řádnost doručení.
8. Sdělované přepravní časy nezahrnují den převzetí zásilky Dopravcem, případnou celní či jinou kontrolu ze strany veřejnoprávních autorit, jakož ani čas nutný pro opravu chybných listin či jiných materiálů, dále jakékoliv okolnosti přičitatelné projevům vyšší moci a projevům, které Dopravce nemohl odvrátit nebo je předvídat.
9. U pozdního dodání zásilky v režimu expresní přepravy bude účtováno pouze standardní přepravné odpovídající službě neexpresní přepravy u téhož Dopravce.
10. Nebezpečí vzniku škody na zásilce v průběhu její přepravy nenese Poskytovatel, ale výhradně Dopravce. Poskytovatel nenese odpovědnost ani za porušení smluv sjednaných s Dopravci, tedy nenese odpovědnost za škody, které Dopravce způsobí Klientovi porušením jakýchkoliv povinností z přepravní smlouvy, ani za nedoručení zásilky jako takové, a to naprosto a zcela. Klient tedy nemá nárok na náhradu jakékoliv újmy z toho vzniklé či s tím jakkoli související.
11. Bude-li zásilka Dopravcem či jinou institucí vrácena v průběhu proclení z důvodu zakázaného obsahu zásilky či obdobného důvodu nenese za to Poskytovatel žádnou odpovědnost. Klient bere na vědomí, že pokyny a podmínky různých dopravců se mohou

lišit a že je povinen v případě vrácení zásilky zpět uhradit Poskytovateli veškeré náklady tím vzniklé či s vrácením zásilky související.

12. Dojde-li k technické poruše či výpadku služeb Poskytovatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za nerealizované objednávky Klientů.
13. Pokud Klient sdělí Poskytovateli či Dopravci nesprávné informace o obsahu zásilky, případně tuto řádně nezajistí proti poškození, škoda vzniklá ztrátou nebo poškozením takové zásilky jde výhradně k tíži Klienta.
14. Spojí-li Klient více zásilek do jedné (např. do velkého balíku), aniž by tyto od sebe oddělil do samostatných krabic či podobných obalů a dojde-li během přepravy k oddělení zásilek s tím, že Adresát podpisem potvrdí přijetí zásilky, jde případná (částečná) ztráta nebo zničení zásilky či její části k tíži Klienta.
15. Dojde-li ke vzniku škodu ztrátou nebo poškozením části jakékoli zásilky, bude výše náhrady škody stanovena pouze z takové části.
16. Bude-li k zásilce připojen jiný štítek vygenerovaný prostřednictvím služeb Poskytovatele než ten, který k zásilce přináleží, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody tím způsobené. Dále Poskytovatel nenese odpovědnost za škody na zásilkách, které budou chybně doručeny či nebudou doručeny vůbec tehdy, pokud byl Adresát na takové zásilce nejednoznačně specifikován.
17. Případné výdaje související s proclením zásilky nese Klient nebo Adresát. Pokud nejsou tyto uhrazeny řádně a včas, jdou za Klientem.
18. Reklamovat poskytované služby je oprávněn toliko Klient. Jakékoliv případné finanční náhrady pramenící z reklamačních řízení budou poukazovány výhradně na bankovní účet Klienta.
19. Neuplatní-li Klient u Poskytovatele nárok na náhradu škody do 30 dnů ode dne jejího vzniku, nárok zanikne.
20. Poskytovatel i Dopravce jsou zproštěni veškeré odpovědnosti, pokud bude pozdní doručení zásilky nebo její nedoručení způsobeno nepředvídatelnými okolnostmi v dopravě (např. přetížené komunikace, stávka personálu, nepříznivé povětrnostní podmínky atd.)
21. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ušlý zisk Klienta či jdoucí mu k tíži, a to v jakékoli formě, ani za ztrátu dobrého jména, zákazníků, obchodních či jiných příležitostí apod., a to i v případě, že by na takovou možnost byl Klientem předem upozorněn. Dále neodpovídá za nahodilé, nepřímé či dodatečně vzniklé újmy, ať už by vznikly jakkoli.
22. V případech vyloučení odpovědnosti na straně Dopravce podle příslušných právních předpisů se takové vyloučení odpovědnosti vztahuje i na Poskytovatele.
23. Dále není Poskytovatel odpovědný za porušení jakýchkoli závazků v případech (i) podřaditelných pod vyšší moc, za kterou se považují zejména, nikoliv však výlučně, války, občanské nepokoje, embarga, stávky, blokády a přírodní katastrofy, dále v případech (ii) výskytu skryté nebo vnitřní vady zásilky, (iii) trestného činu ze strany třetí osoby, (iv) nesprávného postupu úřední osoby či pracovníků letiště a leteckých společností, (v) porušení těchto OP ze strany Klienta, Odesílatele nebo Adresáta, v případech, kdy (vi) Klientem uváděné hmotnost nebo rozměry zásilky neodpovídají realitě, kdy (vii) zásilka obsahuje zakázané předměty či látky, (viii) Adresát odmítne při

převzetí zásilky uhradit dobírku nebo zásilku celkově, kdy (ix) Poskytovatel odmítne realizovat protiprávní platby jménem Klienta a tehdy, (x) když je zásilka polepena nesprávným přepravním štítkem, ať už byl vytvořen kýmkoliv vyjma těch generovaných Poskytovatelem nebo vícero přepravními štítky (lhostejno zda novými či starými).

24. Poskytovatel je oprávněn na neomezenou dobu zablokovat nebo zcela zrušit Klientův účet na Internetových stránkách a odstoupit od zasílatelské smlouvy, pokud Klient poruší přepravní řád Dopravce nebo ustanovení zasílatelské smlouvy.
25. Limitace Dopravce za ztrátu nebo škodu na zásilce vychází z jeho přepravních podmínek, resp. z příslušných právních předpisů a mezinárodních smluv.
26. Zjistí-li Poskytovatel, že nabízená cena přepravy byla uvedena nesprávně, je oprávněn tuto cenu do okamžiku převzetí zásilky do přepravy změnit, avšak musí o tom bezodkladně Klienta informovat a ten je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou ceny, čímž se uzavřená zasílatelská smlouva ruší, resp. dojde ke stornu objednávky Klienta.

#### **IV. Doručení**

1. Není-li v popisu služby uvedeno jinak, je zásilka předávána Adresátu u prvních uzamykatelných dveří budovy určené Klientem v rámci objednávky, nebo osobním odběrem na výdejním místě Dopravce, pokud tento způsob Dopravce nabízí a Klient si jej zvolil.
2. Nenachází-li se Adresát na místě určení, nebo není-li schopen bezodkladně reagovat na ohlášení kurýra, může být takový první pokus o doručení ukončen. Nedojde-li k doručení zásilky z toho důvodu nebo z důvodu, že Adresát na místě doručení nebyl zastižen, bude další pokus o doručení proveden v následující pracovní dny.
3. Kurýr má právo se rozhodnout, že zásilku Adresátu namísto dalších pokusů o doručení uloží na místě k tomu vhodném (např. u souseda), o čemž však musí Adresáta vyrozumět.
4. Nedojde-li k převzetí zásilky do 7 dnů ode dne, kdy byl učiněn první pokus o doručení a není-li postupováno doručením prostřednictvím jiného vhodného místa (viz výše), pak je Poskytovatel oprávněn nechat zásilku doručit zpět Klientovi, avšak na jeho náklady.
5. Při osobním odběru zásilky na výdejních místech Dopravce se za okamžik jejího doručení považuje vyzvednutí.
6. Vydání zásilky Adresátu nebo jím k tomu pověřené osoby (tímto je míněna zejména osoba disponující plnou mocí a osoba nacházející se na místě dodání, u níž lze důvodně předpokládat, že byla k převzetí zásilky pověřena, byť jen ústně či obecně) je podmíněno podpisem k tomu určené listiny, archu či jiné formy záznamu Dopravce, ať už v písemné nebo elektronické podobě. Originál takového dokladu je Adresát povinen uchovat a předložit Poskytovateli, ať už přímo nebo prostřednictvím Klienta, v případném reklamačním řízení.
7. Klient bere na vědomí, že kurýr, není-li v popisu služby uvedeno jinak, neověřuje totožnost Adresáta, resp. zásilku přebírající osoby. Převezme-li takto zásilku osoba odlišná od Adresáta, resp. osoba, kterou k převzetí zásilky Adresát nepověřil, nenese důsledky s tím spojené Dopravce, nebylo-li to kurýrem seznatelné.

8. U zásilek odesílaných na dobírku je Adresát či osoba za něj zásilku přebírající oprávněn se seznámit s jejím obsahem až po uhrazení dobírky.
9. Doručení zásilky se považuje za neprovedené s tím, že Klient nemá právo na vrácení zaplacených služeb nebo jejich prominutí, (i) není-li zásilku možné doručit Adresátu, ale ani vrátit Klientovi, pokud není adresa Klienta uvedena, nebo není-li tato správná, dále (ii) pokud nedošlo k řádnému zaplacení zásilky a Adresát odmítne doplatit takto vzniklý rozdíl a konečně také tehdy, (iii) nastane-li některá z okolností uvedených výše v čl. III odst. 23 nebo v čl. II odst. 7 a/nebo odst. 11 – 14 toho článku těchto OP.
10. V případě chybné adresy Adresáta, nepřístupnosti místa doručení, nenalezení Adresáta nebo odmítnutí či neuhrazení zásilky (dobírky, cla nebo jiných poplatků) z jeho strany nebo po marných pokusech o doručení zásilky má Poskytovatel právo odeslat zásilku zpět na adresu Klienta, a to na jeho náklady.
11. Není-li v přepravních podmínkách Dopravce uvedeno jinak, není možné přepravovat zásilky obsahující:
  - a) šperky, hodinky, umělecká díla či starožitnosti v ceně přesahující 12 000,- Kč,
  - b) drahé kovy, kameny, hotovostní finanční prostředky, kreditní karty, osobní doklady, cenné papíry a losy,
  - c) drogy, léky či psychotropní látky, nejde-li o právním předpisem aprobované vědecké či zdravotnické účely,
  - d) sypké zboží, rostliny, živé živočichy případně jejich ostatky, stejně jako ostatky lidí,
  - e) skleněné nádoby nezabalené v certifikovaných obalech,
  - f) skleněné či porcelánové předměty,
  - g) provozní kapaliny,
  - h) volně stojící spotřebiče,
  - i) sanitární keramika a granitové dřezy,
  - j) potraviny a jiné zboží podléhající rychlé zkáze, případně vyžadující stálou teplotu,
  - k) výbušniny, hořlaviny, žíraviny, zbraně, střelivo, zapáchající látky či jiné předměty či látky, které jsou svou povahou nebezpečné okolní,
  - l) právními předpisy zakázanými předměty, látkami či materiály,
  - m) zboží zatížené spotřební dani (např. alkohol, tabák) v případech mezistátní přepravy
  - n) nezabalená zavazadla, jako jsou zejména kufry, tašky, batohy a aktovky,
  - o) tlakové lahve a jiné nádoby pod tlakem, plyny a další látky na mezinárodních seznamech předmětů vyloučených z letecké přepravy,
  - p) .....
12. Rovněž není možné, neuvádí-li Dopravce opak, přepravovat zásilky:
  - a) složené z vícero spojených balíků či krabic,
  - b) zabalené nedostatečným nebo nevyhovujícím způsobem,
  - c) neopatřené údaji o odesílateli a/nebo adresátu,
  - d) jejichž adresátem je poštovní schránka umístěná na poště,
  - e) .....
13. U některých Dopravců je dále vyloučena přeprava zásilek, které nelze z technických důvodů zpracovat a transportovat přes k tomu určené dopravníky a jiné systémy. Podrobnosti stanoví Dopravce a Klient je povinen se s nimi seznámit.
14. Výčet z přepravy vyloučených zásilek není neměnný a může se rozšířit podle konkrétní služby u konkrétního Dopravce.

15. Dopravce ani Poskytovatel nejsou povinni při převzetí zásilky do přepravy zkoumat, zda zásilka je či není vyloučena z přepravy a nevystaví Klientovi či Odesílateli v tomto směru žádné potvrzení. V případě takového zjištění jsou ovšem Poskytovatel i Dopravce oprávněni odmítnout převzít zásilku do přepravy.
16. Klient je povinen seznámit s výše uvedenými výlukami Odesílatele a zajistit, aby zásilka nebyla s podmínkami v rozporu. Zda Klient k přepravě předal zásilku sám nebo přes Odesílatele na odpovědnosti Klienta nic nemění.
17. Bude-li k přepravě předána vyloučená zásilka, nese Poskytovatel žádnou odpovědnost za jakékoliv škody z toho vzniklé nebo s tím související. Tu nese naopak Klient a je povinen uhradit Poskytovateli veškeré s tím související náklady a vzniklou škodu.
18. Bude-li k přepravě předána vyloučená zásilka dle odst. 11, 12 a 14 tohoto článku OP, je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,-Kč. Bude-li k přepravě předaná zásilka vyloučená z přepravy dle odst. 13 tohoto článku OP, je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,-Kč.
19. Půjde-li o zásilku, jejíž přeprava není možná, jak je definováno výše v tomto článku, je Dopravce nebo Poskytovatel oprávněn:
  - a) odmítnout zásilku převzít do přepravy,
  - b) vrátit zásilku Klientovi či Odesílateli, případně ji na náklady Klienta uskladnit,
  - c) zásilku i tak doručit a následně po Klientovi žádat náhradu na náklady s tím spojené,
  - d) zásilku v souladu s právními předpisy zničit, nebo ji zničit za účelem odvrácení hrozící škody nebo pokud to vyžaduje její charakter (např. u prošlých potravin),
  - e) uplatnit na Klientovi náhradu škody vzniklé na jiných zásilkách, majetku Dopravce, Poskytovatele nebo třetích osob, bude-li vznik takové škody v příčinné souvislosti se zásilkou vyloučenou z přepravy nebo v příčinné souvislosti s nesprávnými informacemi sdělenými Klientem

## **V.**

### **Zasílání na dobírku**

Klienti berou na vědomí, že Poskytovatel aktuálně nenabízí možnost zásilky na dobírku.

## **VI.**

### **Nedoručitelné zásilky**

1. Nepodaří-li se Dopravci doručit zásilku Adresátu ani vrátit Odesílateli/Klientovi, předá ji Poskytovateli, které ji na náklady Klienta uskladní, o čemž bude Klient vyrozuměn, kdy toto vyrozumění bude obsahovat i cenu za uskladnění. Pokud bude Klient požadovat zaslání zásilky z úschovy na udanou adresu, je povinen uhradit i přepravní náklady takto vzniklé.
2. Pokud si Klient zásilku ve lhůtě 6 měsíců od doručení oznámení nevyzvedne, je Poskytovatel oprávněn ji prodat. Lhůtu je možné i zkrátit, pokud je zde obava ze znehodnocení zásilky, o čemž však musí být Klient vyrozuměn.
3. Aby mohl Poskytovatel posoudit obsah zásilky, zejména její hodnotu a možnost zkázy, je oprávněn zásilku otevřít, a to protokolárně za účasti nejméně dvou osob.
4. Poskytovatel se zavazuje postupovat při prodeji zásilky tak, aby utržil co možná nejvyšší částku. Na částku získanou z prodeje zásilky je Poskytovatel oprávněn započíst si náklady za uschování zásilky, její prodej a další případné náklady s tím související.



5. Nenajede-li se žádný zájemce, má Poskytovatel právo zásilku zlikvidovat.
6. O prodeji i zničení zásilky přitom Provozovatel pořídí protokol, v němž bude zachycen průběh prodeje/likvidace zásilky a tento bude opatřen podpisy nejméně dvou osob.

## VII.

### Odměna a platební podmínky Poskytovatele

1. Za všechny poskytnuté služby (za dodání zásilky), včetně služeb doplňkových či nadstandardních a také různých příplatků, pro které se Klient rozhodne a které si u Poskytovatele objedná, mu tento naúčtuje (vyfakturuje) částky dle aktuální kalkulace ceny dostupné na Internetových stránkách.
2. Poskytovatel nepřevazuje (prostřednictvím Dopravce) jiné zásilky než ty hrazené Klientem. Cena za přepravu je stanovena podle skutečné či objemové (volumetrické) hmotnosti zásilky, přičemž rozhodující pro výpočet je vždy ta vyšší z obou hodnot. Stanovit přepravné na základě volumetrické (rozměrové) váhy zásilky lze pouze za předpokladu, že vstupní údaje při zadávání objednávky vyžadovaly zadání rozměrů zásilky.
3. Bude-li Poskytovatelem či Dopravcem zjištěn rozdíl mezi Klientem udanými a reálnými rozměry či hmotnostmi, jsou tyto oprávněni údaje korigovat. Stane-li se tak, jsou pro výpočet přepravní ceny rozhodující korigované údaje.
4. V případě mezinárodních zásilek je Poskytovatel oprávněn upravit ceny služeb v reakci na dodatečně vzniklé náklady, zejména v podobě celních služeb, skladování zásilek či jejich doručování za zhoršených podmínek apod. Případné Poskytovatelem nezaviněné vícenáklady (např. vícenáklady celní povahy, z titulu vyšší moci atp.) jdou k tíži Klienta.
5. Vyúčtovanou odměnu je Klient povinen uhradit nejpozději v den její splatnosti uvedený na faktuře. V případě prodlení s uhrazením je Poskytovatel oprávněn účtovat a Klient se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. V případě dlouhodobého poskytování služeb témuž Klientovi je možné sjednat odlišné cenové i platební podmínky. To platí pouze v případě a po dobu, na kterou je s takovým Klientem uzavřena příslušná smlouva.
7. Je-li zásilka doručována na dobírku, má Poskytovatel právo jednostranně započíst své pohledávky za Klientem proti vybrané dobírce od Adresáta.
8. Platby je možné realizovat formou bankovního převodu dle údajů uvedených na faktuře, [která bude zaslána v prvních dnech měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k přepravě zásilky.](#)
9. Číslo účtu Poskytovatele je následující: 2002807958 / 2010.
10. Dopustí-li se Poskytovatel chyby při vyúčtování služeb, je Klient oprávněn na to Poskytovatele upozornit, a to písemnou formou s popisem toho, v čem a na jakém konkrétním místě daňové dokladu nesprávnost spatřuje. Sezná-li Poskytovatel, že se chyby dopustil, vystaví Klientovi opravný daňový doklad, a to do 30 dní ode dne obdržení upozornění. Uplyne-li 30 dní ode dne vystavení daňového dokladu, aniž by

Klient Poskytovatele upozornil na údajnou chybu, má se za to, že je tento doklad bezvadný a Klient je povinen realizovat podle něj své platby.

## **VIII. Celní odbavení**

1. Klient bere na vědomí, že dle platné legislativy zásilky putující přes hranice České republiky a obsahující předměty (nikoliv listiny), musejí povinně projít celním odbavením. Veškerou odpovědnost za proces celního odbavení nese Klient, který je zejména povinen seznámit se s požadavky pro odbavení a předložit vyžadované podklady. Je rovněž povinen se předem ujistit, zda zásilka, resp. její obsah, smí být na území cizího státu vpuštěn. Klient čestně prohlašuje, že jakékoliv k tomu jím poskytnuté podklady či informace jsou pravdivé, úplné a správné.
2. Dojde-li k nesprávnému či nedostatečnému sdělení údajů a předložení podkladů, které se projeví až po převzatí zásilky k přepravě, nenesou Poskytovatel ani Dopravce odpovědnost za zpoždění s doručením zásilky ani jakékoli jiné potíže při jejím doručování. Případná reklamace Klienta bude v takovém případě automaticky zamítnuta.
3. Prokazování ceny obsahu zásilky za účelem celního odbavení je možné prostřednictvím faktury či jiného daňového dokladu připevněného na venkovním obalu zásilky, případně zaslání online přes Internetové stránky nebo internetové stránky Dopravce, pokud je taková služba nabízena.
4. Uvádí-li Poskytovatel na Internetových stránkách či jinde jakékoliv informace ohledně právních předpisů cizích zemí, jde o informace pouze orientační, nikoliv zaručené či právně nezávadně vyložené, pročež za ně Poskytovatel nenesou žádnou odpovědnost.
5. Jestliže se nesprávnost vyplnění dokumentace, či její úplná absence projeví po převzetí zásilky do přepravy a způsobí tak prodlení v doručení, či jiné možné komplikace, nenesou Poskytovatel ani Dopravce odpovědnost. Klient v takovém případě nemá nárok na reklamaci služby po Poskytovateli.
6. Není-li uvedeno jinak, jsou veškeré mezinárodní zásilky doručovány podle podmínky Incoterms „DAP“ s tím, že případné clo a daně země určení je povinen uhradit Adresát.
7. Klient je povinen zaplatit Poskytovateli veškeré náklady spojené s přepravou, přičemž v plné výši odpovídá za výměru cla, daní, veškerých poplatků a všech případných sankcí souvisejících s přepravou zásilky, a to i v případě, pokud nebude Adresátu doručena.
8. Neuhradí-li Klient všechny platby, může být zásilka vrácena nebo na náklady Klienta uskladněna (v celním či obdobném skladu), případně též označena za nedoručitelnou. Nedojde-li k vyzvednutí zásilky z celního či obdobného skladu, nenesou za ni Poskytovatel žádnou odpovědnost a takové zásilky mohou být také prohlášeny za nedoručitelné.

## **IX. Reklamační řízení**

1. Přestože Poskytovatel neodpovídá Klientům za přepravu realizovanou Dopravcem, uplatňuje nároky Klientů z přepravních smluv vůči Dopravci Poskytovatel vlastním jménem, ale na účet Klientů. Klienti jsou povinni poskytnout Poskytovateli veškerou k tomu potřebnou součinnost, a to zejména v podobě poskytnutí listin vztahujících se

k zásilce. Uplatnění reklamace se považuje za ukončené vyřízením reklamace ze strany Dopravce ve smyslu odst. 17 a 18 tohoto článku těchto OP.

2. Požádá-li o to Klient Poskytovatele, postoupí mu tento bezplatně veškerá práva a pohledávky za Dopravcem z předmětné přepravní smlouvy, dle níž byla reklamovaná zásilka přepravována.
3. Reklamační řízení vedené u Dopravce se řídí jeho podmínkami.
4. Dopravce ani Poskytovatel neodpovídají za nerealizování přepravy zásilky nebo nesprávnou či neúplnou realizaci této služby zejména v těch případech, kdy:
  - a) Adresát nebyl správně označen (např. chybou v adrese, příjmení adresáta, názvu obchodní společnosti apod.),
  - b) Adresát je na daném místě neznámý,
  - c) bude zjištěn rozpor mezi skutečným a Klientem či Odesílatelem tvrzeným obsahem zásilky,
  - d) nebude souhlasit hmotnost zásilky s tou, kterou Klient či Odesílatel uvedenou při přijetí zásilky do přepravy,
  - e) Adresát odmítne zásilku převzít, uhradit dobírku či jinak splnit podmínky pro vydání zásilky,
  - f) dojde ke vzniku mimořádné události v podobě stávek, požárů, povodní, zemětřesení apod. živelních událostí, mimořádně nepříznivých povětrnostních podmínek (např. hustá mlha, náledí, vysoká vrstva sněhu na komunikacích apod.),
  - g) nastane-li některá z okolností uvedených výše v čl. III odst. 23 nebo v čl. II odst. 7 a/nebo odst. 11 – 14 toho článku těchto OP
5. Dojde-li k poškození zásilky, nahradí se náklady na opravu nezbytné pro uvedení zásilky do původního stavu. Od nich se případně odečte cena samostatně využitelných vyměňovaných částí zásilky. Nedojde-li k opravě zásilky nebo její části a bude-li tato schopná sloužit svému účelu, bude mít Klient nárok na náhradu škody, a to ve výši rozdílu cen zásilky před a po poškození.
6. Za účelem ohledání poškozené zásilky je Klient i adresát povinen tuto zpřístupnit třetí osobě za tím účelem jmenované Dopravcem či Poskytovatelem.
7. Ke stanovení hodnoty poškozené zásilky je nezbytný odborný posudek, v případě prodeje poškozené zásilky se pak za její hodnotu považuje čistý výtěžek z takového prodeje.
8. Dojde-li ke zničení či ztrátě zásilky, bude se vycházet z hodnoty uvedené v zasílatelské smlouvě uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem k okamžiku předání zásilky do přepravy.
9. Pro stanovení hodnoty zásilky, která má vycházet z faktury nebo jiného daňového dokladu v zahraniční měně bude tato přepočtena kurzem České národní banky platným ke dni převzetí zásilky do přepravy.
10. Nedorazí-li zásilka do určeného místa ani po 14 dnech v případě vnitrostátní a 30 dnech v případě mezistátní zásilky po dni předpokládaného doručení, považuje se za ztracenou.
11. Při případech, kdy bude viditelně narušen či poškozen obal zásilky je nutné toto protokolárně zaznamenat ihned za přítomnosti zásilku doručujícího kurýra s tím, že

rozsah poškození či částečná ztráta obsahu zásilky musí být v protokolu o škodě zaznamenána.

12. Nebude-li škoda na zásilce zjevná, vznikne Klientovi nárok na náhradu škody pouze v případě, že (i) byl nárok uplatněn do 3 pracovních dní ode dne doručení zásilky či jejímu vrácení Klientovi a současně (ii) že příčina poškození byla prokazatelně na straně Dopravce. Nebude-li zásilka porušena, nemusí Dopravce odpovídat za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu zásilky, přestože by bylo její vnitřní balení dostatečné.
13. Klient je povinen při reklamaci ztráty, zničení nebo poškození zásilky či jejího obsahu uvést:
  - a) adresu, jméno, příjmení nebo svou obchodní firmu a bankovní spojení
  - b) reklamační formulář nebo stížnost,
  - c) číslo zásilky, pod kterým je Poskytovatelem vedena,
  - d) specifikaci obsahu zásilky s uvedením cen pro každou její část,
14. K reklamaci následně Klientem elektronicky zaslané na [reklamace@delivro.cz](mailto:reklamace@delivro.cz) musí přiložit:
  - a) nákladní list, doklad potvrzující výši škody v závislosti na jejím typu (nákupní fakturu, paragon, pokladní doklad, kupní smlouvu, výpočet nákladů na výrobu produktu vystavený výrobcem nebo účet za opravu či kalkulaci nákladů na opravu či fakturu za opravu) a protokol o škodě,
  - e) posudek servisu, opraváře či jiné osoby, která provedla opravu zásilky, pokud byla zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu,
  - f) fotodokumentaci u zásilek s částečnou ztrátou nebo poškozením. Fotodokumentace předložená Poskytovateli musí obsahovat i fotografie obalu, přepravního štítku, jakož i obsahu zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu,
  - g) čestné prohlášení podepsané adresátem o tom, že předmětnou zásilku nepřevzal (u nedoručených zásilek),
  - h) plnou moc prokazující oprávnění osoby podepsané jednat jménem Klienta.
15. Bude-li zásilka bez výhrad přijata, zanikají tím veškeré nároky plynoucí z nesprávného provedení služby.
16. Na reklamace pozdní (dle odst. 12 a 13 tohoto článku těchto OP i obecně po zániku nároku), nepřesné, neúplné či podané k tomu neoprávněnou osobou, nebude brán žádný zřetel.
17. Po prozkoumání stížnosti Dopravcem nebo osobou poskytující mu pojištění (dále jen „Pojistitel“), tento vyrozumí v zákonné lhůtě Poskytovatele nebo přímo Klienta o vyřízení reklamace. Klient je s výsledkem reklamace seznámen i prostým odesláním emailu na svůj kontaktní email.
18. Odmítne-li Dopravce nebo Pojistitel reklamaci uznat, nebo nezaplatí-li požadovanou náhradu nejpozději do 2 měsíců ode dne přijetí kompletní dokumentaci k reklamaci, považuje se reklamace za uzavřenou. Na další případné reklamace téže zásilky z téhož důvodu nebude brán zřetel.
19. Reklamační řád dostupný na <https://delivro.cz/policy/refunds> upravuje další podmínky při řešení škodních událostí, přičemž Klient je povinen se s tímto seznámit a řídit se jím.

20. Uzná-li Poskytovatel Klientem uplatněnou škodu v plné výši, tj. ve výši hodnoty přepravované zásilky a tuto uhradí, je Klient povinen vydat poškozenou či zničenou zásilku Poskytovateli.
21. Uplatní-li Klient u Poskytovatele nárok ve výši ceny poškozené, zničené nebo ztracené zásilky a Poskytovatel tuto Klientovi uhradí, stává se výlučným vlastníkem zásilky Poskytovatel.

## **X. Řešení spotřebitelských sporů**

1. Veškeré spory mezi Poskytovatelem a Klientem řeší příslušné soudy České republiky. Klient, jenž je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zároveň spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji zboží nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Určeným subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (z angl. *alternative dispute resolution*, tzv. ADR) je Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.
2. Podnět k zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (ADR) podává výhradně Klient v postavení spotřebitele, a to u ČOI v případě, že se spor prokazatelně nepodařilo s Poskytovatelem vyřešit přímo. Návrh je možné podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel u Poskytovatele poprvé uplatnil své právo, jež je předmětem sporu.
3. Návrh je nutné doručit ČOI prostřednictvím online formuláře dostupného na webu: <https://adr.coi.cz/cs>, případně lze využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. V průběhu postupu mimosoudního řešení sporu neběží a ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty dle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

## **XI. Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel je současně správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen jako „GDPR“) ve vztahu ke Klientovi a zpracovatelem ve vztahu k Odesílateli a Adresátovi.
2. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas se shromažďováním, zpracováváním a uchováváním osobních údajů Klienta získaných v rámci poskytování služeb či s tím souvisejícím způsobem. Údaje bude Poskytovatel zpracovávat a uchovávat z důvodu plnění jeho smluvních závazků.
3. Za osobní údaje se v případě fyzických osob považují zejména jméno a příjmení, adresa bydliště, bankovní spojení, adresa pro elektronickou komunikaci a telefonní číslo. V případě právnických osob se pak jedná zejména o název právnické osoby, její IČ a DIČ, EORI číslo – bylo-li přiděleno, sídlo a fakturační adresa, je-li od sídla odlišná, bankovní spojení a dále jméno a příjmení osob tyto subjekty zastupujících, jejich adresy pro elektronickou komunikaci a telefonní číslo.

4. Klient dává Poskytovateli souhlas, aby jeho osobní údaje poskytl třetím osobám, je-li to potřebné k naplnění smluvních závazků Poskytovatele. Současně se Klient zavazuje zajistit i souhlas všech dalších osob v rámci smluvního vztahu, zejména pokud jde o Adresáta a Odesílatele.
5. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat primárně automatizovaně v elektronické formě, ale jiné způsoby a formy tím nejsou vyloučeny.
6. Veškeré podmínky ochrany osobních údajů a s tím související práva a povinnosti smluvních stran jsou k dispozici na <https://delivro.cz/policy/privacy>.
7. Klient bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je podmínkou uzavření smluvního vztahu mezi ním a Poskytovatelem a nutné k tomu, aby mohla být smlouva naplněna.
8. Rozhodne-li se Klient osobní údaje poskytnout, pak je povinen sdělovat výhradně údaje správné, pravdivé a tyto udržovat v aktuální podobě. Poskytovatel přitom nenes odpovědnost za správnost či pravdivost informací poskytnutých Klienty.
9. Klient je povinen učinit vše, aby předešel možnému zneužití jeho přístupových údajů k účtu na Internetových stránkách a pokud k tomu dojde, nese veškeré s tím spojené následky výhradně Klient.
10. Klient uděluje souhlas k tomu, aby byly Poskytovatelem nahrávány hovory na jeho zákaznické lince, a to zejména za účelem kontroly a zlepšení kvality služeb a telefonických objednávek služeb.
11. Klient rovněž souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítači či jiném elektronickém zařízení, ze kterého přistupuje na Internetové stránky. Pokud Klient omezení rozsah oprávnění pro tzv. cookies, je srozuměn s tím, že může dojít k omezení funkcí Internetových stránek.
12. Klient bere na vědomí, že Internetové stránky využívají službu Google Analytics sloužící k monitorování a vytváření statistiky návštěvnosti Internetových stránek, která vyžaduje ukládání cookies. Cookies pak mohou být využity i pro identifikace uživatele Internetových stránek v dalších službách či partnerských programech Poskytovatele, pokud je nabízí. Internetové stránky rovněž využívají služby Facebook pixel, Hotjar a Google Search console.
13. Klient dále bere na vědomí, že Poskytovatel bude provádět zálohování uživatelských údajů Klientů, aby tak zajistil provoz Internetových stránek, a to nejen v případě jejich výpadku či útoku na ně. Ukládány budou i další údaje, jako je IP adresa uživatele, datum čas a obsah, které uživatel vyhledal, ovšem jde o anonymní údaje, které slouží pouze Poskytovateli za účelem zlepšení kvality jeho služeb.

## **XII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré právní vztahy se řídí českým právním řádem, přičemž v případě mezinárodního prvku je k projednání věci příslušný český obecný soud dle sídla Poskytovatele.

2. Pro znění OP je rozhodující den potvrzení přijetí objednávky Klienta ze strany Poskytovatele, přičemž v momentu odeslání objednávky Klient vyslovuje souhlas s OP v aktuálně platném znění, není-li dohodnuto jinak.
3. V případě smluv uzavřených na dobu neurčitou, je kterákoliv strana oprávněna ji kdykoli vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počne běžet prvního dne v měsíci následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena. V případě jednorázových smluv či smluv na dobu určitou není výpověď smlouvy možná.
4. Dojde-li k podstatnému porušení smlouvy, je strana, která porušení nezpůsobila, oprávněna od ní odstoupit. Za podstatné porušení smlouvy se považuje prodlení Klienta s uhrazením ceny za přepravu a porušení povinností vyplývajících mu z OP. Tím není dotčeno právo Klienta spotřebitele odstoupit od smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
5. Veškeré písemnosti budou považovány za doručené nejpozději třetím dnem po dni jejich podání jako doporučené zásilky do poštovní přepravy, případně sedmým dnem, jde-li o doručení mimo území České republiky.
6. Výzvy, odstoupení a další jednostranné úkony provedené jednou ze stran vůči straně druhé se, pokud nedojde k jejich doručení, považují za doručené nejpozději pátým dnem poté, co strana úkon činící jej podala ve formě doporučené listovní zásilky k poštovní přepravě provozovateli poštovních služeb.
7. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně měnit OP a ceníky svých služeb jejich prostým uveřejněním na Internetových stránkách nebo jiným způsobem, a to aniž by byl povinen kohokoliv informovat o takové změně.
8. Pokud bude jakékoli ustanovení OP či jejich část považována či prohlášena za neplatnou, nebude k ní přihlíženo. Tím však není dotčena platnost všech ostatních ustanovení OP.
9. OP byly vydány dne 1.6.2024 a jsou platné a účinné od stejného data.