

# PODMÍNKY A PRAVIDLA POŠTOVNÍCH SLUŽEB

## NOVA GLOBAL CZ s.r.o.

(Datum 31.05.2023)

(„Podmínky“)

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto podmínky upravují poskytování poštovních služeb společnosti NOVA GLOBAL CZ s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1047/26, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 18006779, DIČ: CZ18006779, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 379993 („**Společnost**“), zákazníkům (jak je definováno níže).
- 1.2 Pojmy začínající velkým písmenem použité v těchto Podmínkách mají význam uvedený dále v tomto Článku. 1.2:
  - 1.2.1 **Doplňkové služby** – doplňkové služby uvedené v Článku 7 , tohoto dokumentu, které jsou službami s příplatkem podle Ceníku;
  - 1.2.2 **Adresa** – odkaz na místo dodání i) poštovní zásilky nebo ii) peněžní částky uvedené Odesílatelem v poštovní poukázce nebo odkaz na místo jejich vrácení Odesílateli;
  - 1.2.3 **Adresní štítek** – štítek s Adresou Příjemce, který vygeneruje Odesílatel při objednavce Doručení zásilky;
  - 1.2.4 **Firemní zákazník** – zákazník Provozovatele, který využívá Služby v rámci svého podnikání.
  - 1.2.5 **Pracovní dny** – běžné dny od pondělí do pátku, kromě státních svátků v České republice;
  - 1.2.6 **Pobočka** – zařízení Provozovatele, kde lze odesílat a přijímat Zásilky. Pobočkami se pro účely odesílání a přijímání Zásilek rozumí také místa provozovaná třetími stranami odlišnými od Provozovatele, která nejsou provozována Provozovatelem;
  - 1.2.7 **Nadrozměrná zásilka** – zásilka o skutečné nebo objemové hmotnosti vyšší než 30 kg, kterou odesílatel předá provozovateli k dodání Příjemci, to vše v souladu s těmito Podmínkami a zákonem o Poštovních službách;
  - 1.2.8 **Spotřebitel** – fyzická osoba, která s Provozovatelem provádí transakci, jež přímo nesouvisí s jeho obchodní nebo profesní činností;
  - 1.2.9 **Zákazník** – Firemní zákazník nebo Spotřebitel;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 1.2.10 **Provozovatel** – Společnost; pokud to vyplývá z kontextu, rozumí se Provozovatelem také oprávněná osoba jednající jménem Provozovatele;
- 1.2.11 **Mobilní aplikace provozovatele** – software pro rychlý přístup k informacím o přepravě zásilek na chytrých telefonech s operačními systémy Android a iOS. Mobilní aplikace umožňuje Zákazníkovi pohodlnou formou vytvářet Adresní štítky, vyhledat nejbližší Pobočku, vypočítat cenu Služeb, sledovat polohu Zásilky, využívat Schránky na zásilky nebo zavolat kurýrovi ve vhodnou dobu, jakož i další funkce, které Mobilní aplikace aktuálně nabízí. Používání Mobilní aplikace se řídí podmínkami používání aplikace Provozovatele, které jsou k dispozici na iOS – <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>; –  
Android – <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>
- 1.2.12 **Zásilka** – zásilka, kterou Odesílatel předá Provozovateli k dodání příjemci, to vše v souladu s těmito Podmínkami a ve smyslu zákona o Poštovních službách;
- 1.2.13 **Doručení zásilky** – služba doručování Zásilek na území České republiky nebo do zahraničí;
- 1.2.14 **Schránka na zásilky** – zařízení, které umožňuje odesílání a vyzvedávání zásilek pomocí přístupových údajů poskytnutých provozovatelem nebo jeho partnerem;
- 1.2.15 **Formulář pro zasílání zásilek** – formulář poskytovaný Provozovatelem při objednání Poštovní služby Zákazníkem;
- 1.2.16 **Zákon o poštovních službách** – zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů;
- 1.2.17 **Smlouva o poštovních službách** – smlouva mezi Odesílatelem a Provozovatelem, na jejímž základě Provozovatel poskytuje Odesílateli Doručení zásilky nebo Poštovní přepravu;
- 1.2.18 **Poštovní služby** – poštovní služby ve smyslu Zákona o poštovních službách;
- 1.2.19 **Poštovní převod** – příkaz, aby Provozovatel doručil Příjemci určitou částku peněz;
- 1.2.20 **Ceník** – aktuální ceník Služeb Provozovatele;
- 1.2.21 **Příjemce** – osoba, kterou Odesílatel uvedl jako Příjemce Doručení zásilky nebo Poštovní převodu;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 1.2.22 **Odesílatel** – osoba, která s Provozovatelem uzavřela Smlouvu o poštovních službách;
- 1.2.23 **Služby** – Poštovní služby a/nebo Doplnkové služby;
- 1.2.24 **Webová stránka** – oficiální Webová stránka Provozovatele na adrese [novapost.com/en-cz](http://novapost.com/en-cz) .
- 1.3 Předáním zásilky Provozovateli Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a že s nimi souhlasí.
- 1.4 Aktuální znění těchto Podmínek je k dispozici na Webových stránkách a na každé Pobočce.

## 2. KATALOG POŠTOVNÍCH SLUŽEB

### 2.1 Provozovatel poskytuje tyto Poštovní služby:

#### 2.1.1 Doručování dokumentů

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1 kg;
- b) Rozměry: délka - až 35 cm, šířka - až 25 cm, výška - až 2 cm; a
- c) Další informace: obal nebo kartonová obálka;

#### 2.1.2 Doručení zásilky

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 30 kg;
- b) Rozměry: největší strana není větší než 120 cm a celkový součet všech stran není větší než 150 cm; a
- c) Další informace: má obdélníkový tvar;
- d) Hodnota zásilky nesmí přesáhnout 100 000 Kč nebo ekvivalent 5000 eur.

#### 2.1.3 Doručování nadrozměrné zásilky do Pobočky

- a) Hmotnost: maximální přípustná hmotnost je 1000 kg;
- b) Rozměry: největší strana nepřesahuje 300 cm, ostatní strany nepřesahují 170 cm a
- c) Další informace: má obdélníkový tvar;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- d) Hodnota nadrozměrné zásilky nesmí přesáhnout 100 000 Kč nebo ekvivalent 5000 eur.

### 2.2 Provozovatel poskytuje Poštovní služby v následujících variantách:

- 2.2.1 Adresa–Adresa – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.
  - 2.2.2 Adresa–Pobočka– převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce ve městě Příjemce.
  - 2.2.3 Adresa–Schránka na zásilky – převzetí Zásilky na adrese Odesílatele a její doručení do Schránky na zásilky Příjemce.
  - 2.2.4 Pobočka–Pobočka – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce ve městě Odesílatele a její doručení Příjemci na Pobočce ve městě Příjemce.
  - 2.2.5 Pobočka–Adresa – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce ve městě Odesílatele a její doručení na adresu Příjemce.
  - 2.2.6 Pobočka–Schránka na zásilky – převzetí Zásilky od Odesílatele na Pobočce ve městě Odesílatele a její doručení do Schránky na zásilky Příjemce.
- 2.3 V případě uzavření, dočasné nedostupnosti nebo přemístění výdejního místa nebo Schránka na zásilky má Provozovatel právo změnit místo nebo způsob doručení po předchozím oznámení Zákazníkovi.

## 3. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POŠTOVNÍCH SLUŽEB

- 3.1 Provozovatel poskytuje Zákazníkům Poštovní služby.
- 3.2 Provozovatel poskytuje Poštovní služby v termínech uvedených na Webových stránkách pro Poštovní služby.
- 3.3 Provozovatel poskytuje Poštovní služby na území České republiky a v zahraničí , a to v zemích uvedených na Webové stránce.
- 3.4 K uzavření Smlouvy o poštovních službách dochází zejména převzetím Zásilky k přepravě a dodání Provozovatelem. Platí ceník uvedený na Webových stránkách.
- 3.5 Podle Zákona o poštovních službách není Provozovatel povinen uzavřít s Příjemcem Smlouvu o poštovních službách, pokud by jejím obsahem měly být i odchylky od těchto Podmínek nebo jejich dodatky.
- 3.6 Převzetí a doručení Zásilky se provádí v Pracovní dny.
- 3.7 Dostupnost doručování a odesílání do a z Schránky na zásilky je uvedena na Webové stránce Doručování Zásilek do Schránky na zásilky je možné do Schránky

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

na zásilky na území České republiky a dalších zemí uvedených na Webových stránkách.

### 4. PŘÍJEM A VÝDEJ ZÁSILEK, POSKYTOVÁNÍ POŠTOVNÍCH SLUŽEB.

#### 4.1 Obecná pravidla. Pravidla pro dodání, vrácení zboží a vrácení peněz.

- 4.1.1 Odesílatel musí Zásilku řádně zabalit, aby byla zajištěna bezpečnost Poštovní služby a doručení obsahu Zásilky v neporušeném stavu. Provozovatel může na žádost Odesílatele zásilku zabalit jako Doplňkovou službu.
- 4.1.2 Způsob balení Zásilky musí být v souladu s pravidly balení zveřejněnými na Webových stránkách.
- 4.1.3 Způsob balení Zásilky musí zajistit, aby byla označena příslušným Adresním štítkem.
- 4.1.4 Zásilky přesahující povolené rozměry nebo hmotnostní limity jsou přijímány k přepravě pouze po předchozí dohodě s Provozovatelem.
- 4.1.5 Pokud je pro provedení Poštovní služby nutné, aby Odesílatel uvedl hodnotu Zásilky, musí tato hodnota odpovídat skutečné hodnotě obsahu Zásilky. Deklarovaná hodnota Zásilky může ovlivnit cenu Poštovní služby podle platného Ceníku.
- 4.1.6 Odesílatel musí uvést přesnou adresu Příjemce nebo adresu Schránky na zásilky či Pobočky, kam má být Zásilka doručena. Odesílatel odpovídá za správnost údajů uvedených pro doručení Zásilky.
- 4.1.7 Odesílatel si prostřednictvím Webových stránek objedná Poštovní službu, přičemž v souladu s požadavky uvede variantu Poštovní služby, adresu Odesílatele a Příjemce a/nebo způsob a místo dodání.
- 4.1.8 Po objednání Poštovní služby prostřednictvím Webových stránek získá Odesílatel možnost vytvořit Adresní štítek, který musí být zřetelně a pevně připevněn k obalu Zásilky před jejím odesláním.
- 4.1.9 Jakékoli označení, které Odesílatel umístí na obal Zásilky, nesmí zakrývat Adresní štítek a nesmí obsahovat žádný obsah zakázaný zákonem a těmito Podmínkami.
- 4.1.10 Odesílatel je povinen zaplatit za poskytnutí Poštovních služeb předem podle zvoleného typu Poštovní služby a Ceníku prostřednictvím platebních metod dostupných na Webových stránkách, s výjimkou možnosti platby na dobírku, kdy je poskytnutí Poštovní služby hrazeno za podmínek stanovených těmito Podmínkami.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

4.1.11 Provozovatel odmítne uzavřít Smlouvu o poštovních službách nebo může odstoupit od jakékoli jiné smlouvy se Zákazníkem, pokud:

- a) v případě Doručení zásilky Odesílatel nesplňuje podmínky poskytování Poštovních služeb stanovené Zákonem o poštovních službách nebo předpisy vydanými na jeho základě, jakož i těmito Podmínkami;
- b) obsah nebo obal Zásilky vystavuje třetí osoby nebo Provozovatele nebezpečí poškození;
- c) na obalu Odesílatele nebo ve viditelné části jeho obsahu jsou nápisy, obrázky, kresby nebo jiné symboly, které jsou v rozporu s platným zákonem nebo jiným předpisem;
- d) Poštovní služba by byla zcela nebo zčásti poskytována na území, kde Provozovatel není oprávněn takovou službu poskytovat, ledaže by Provozovatel uzavřel dohodu o spolupráci umožňující poskytování takové služby na takovém území;
- e) převzetí nebo přeprava Zásilek jsou zakázány platnými právními zákony nebo jinými předpisy.

4.1.12 Provozovatel má právo:

- a) odmítnout uzavření Smlouvy o poštovních službách, pokud Zásilka nesplňuje podmínky požadované pro poskytování Poštovní služby podle rozhodnutí Provozovatele;
- b) odstoupit od Smlouvy o poštovních službách, pokud Zásilka nesplňuje podmínky stanovené ve Smlouvě o poštovních službách.

4.1.13 Odstoupí-li Provozovatel z výše uvedených důvodů od Smlouvy o poštovních službách, bude převzatá Zásilka vrácena Odesílateli na jeho náklady a vrátí mu poplatek za Poštovní službu (Provozovatel je oprávněn odečíst si od vráceného poplatku náklady na vrácení Zásilky).

4.1.14 Provozovatel, který uzavřel s Odesílatelem Smlouvu o poštovních službách, označí přijatou Zásilku údajem o přijetí platby za Poštovní službu nebo uvede způsob platby za Poštovní službu a umožní její identifikaci.

4.1.15 Zásilku, kterou nelze doručit Příjemci, Provozovatel, který s Odesílatelem uzavřel Smlouvu o poštovních službách, vrátí Odesílateli. Za úkony spojené s vrácením Zásilky může Provozovatel požadovat platbu ve výši uvedené v Ceníku.

4.1.16 Vrácená zásilka se vrátí zpět Odesílateli za stejných podmínek, za jakých byla odeslána Příjemci.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

4.1.17 Neobdrží-li Odesílatel Zásilku do 7 dnů ode dne, kdy mu byla zaslána výzva k vrácení, považuje se Zásilka za nevyzvednutou.

4.1.18 Provozovatel může otevřít Zásilku v případech uvedených v Článku 14 těchto podmínek.

### 4.2 Velikost a hmotnost Zásilky

4.2.1 Cena Poštovní služby může záviset na hmotnosti a velikosti Zásilky podle Ceníku.

4.2.2 Existují dva způsoby určení hmotnosti Zásilky: skutečná a objemová. Náklady na Poštovní služby se případně vypočítají podle vyšší hodnoty hmotnosti - skutečné nebo objemové - podle Ceníku.

4.2.3 Skutečná hmotnost se určí zvážením Zásilky na váze.

4.2.4 Objemová hmotnost se stanoví na základě vnějších rozměrů Zásilky (příčemž vnější rozměry se v případě nepravidelného tvaru měří podle nejvíce vyčnívajících bodů) podle vzorce: Objemová hmotnost [kg] = délka [cm] × šířka [cm] × výška [cm] / 4000.

### 4.3 Zásilka a Nadrozměrná zásilka

4.3.1 Zásilky může Provozovatel přijímat na Pobočce, v Schránce na zásilky nebo na Adrese uvedené Odesílatelem.

4.3.2 Provozovatel může přijmout Nadrozměrnou zásilku na Pobočce, kterou uvede na Webové stránce.

4.3.3 Příjemce služby, který si přeje odeslat Zásilku nebo Nadrozměrnou zásilku, je přinese na Pobočku nebo vyplní formulář pro odeslání Zásilky na Webových stránkách a zaplatí poplatek za službu.

4.3.4 Adresní štítek je platný po dobu 14 dnů ode dne jeho vytvoření prostřednictvím Webových stránek. Po uplynutí této doby platnost Adresního štítku vyprší.

4.3.5 Při vyplňování Formuláře pro zasílání zásilek obdrží Zákazník číslo Zásilky, pomocí kterého je možné získat informace o stavu Poštovní služby.

4.3.6 Při převzetí Zásilky Provozovatel zkontroluje správné vyplnění Adresy a úhradu za Služby.

4.3.7 Bude-li Adresní štítek vyplněn neúplně nebo chybně, nebo objeví-li Provozovatel nesprávné balení Zásilky, Provozovatel má právo odmítnout převzetí Zásilky.

4.3.8 Převzetí zásilky Provozovatelem neznamená, že obsah Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky byl zkontrolován a odpovídá těmto Podmínkám a

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

platným zákonům nebo jiným předpisům. Odesílatel odpovídá za správné zabalení Zásilky v souladu s platnými zákony a dalšími předpisy.

- 4.3.9 Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky ve formě obalů z vlnité lepenky, které jsou navzájem spojeny strečovou fólií a páskou, se nepřijímají. Bez ohledu na předchozí větu lze z Pobočky odeslat Zásilku svázaných balíků, pokud jsou splněny následující podmínky:
- a) Zásilka nebo Nadrozměrná zásilka obsahuje pouze textilní výrobky (oděvy, látky, měkké zboží);
  - b) celková hmotnost Zásilky nepřesahuje 10 kg; a
  - c) svázané zásilky jsou spojeny nejméně pěti vrstvami strečové fólie a pásky a tvoří jednu Zásilku.
- 4.3.10 Zásilky a Nadrozměrné zásilky přijaté Provozovatelem po 15. hodině budou odeslány následující Pracovní den.
- 4.3.11 Vzniknou-li pochybnosti, že Zásilka nebo Nadrozměrná zásilka obsahuje předměty zakázané kategorie uvedené Článku 9 těchto Podmínek, je zástupce Provozovatele oprávněn požadovat kontrolu Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky a jejich obsahu.
- 4.3.12 V případě odmítnutí a/nebo zjištění zakázaného obsahu Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky uvedeného v Článku 9 těchto Podmínek je zástupce Provozovatele oprávněn odmítnout poskytnutí Poštovních služeb pro Zásilku nebo Nadrozměrnou zásilku.

### 4.4 Podrobné podmínky Adresních služeb

- 4.4.1 V případě adresních služeb nesmí hmotnost jedné zásilky překročit 30 kg, maximální délka spolu s obalem nesmí překročit 120 cm a součet rozměrů nesmí překročit 150 cm, pokud se Provozovatel a Zákazník nedohodnou jinak.
- 4.4.2 Zákazník je povinen umožnit zástupci Provozovatele (i) dojet na místo uvedené jako adresa převzetí a (ii) projet autem v blízkosti uvedené adresy převzetí Zásilky ve vzdálenosti maximálně 50 metrů.
- 4.4.3 Pokud celková hmotnost Zásilky v součtu přesáhne 30 kg, Zákazník zajistí naložení Zásilky na vozidla Provozovatele sám.
- 4.4.4 Zákazník zajistí balení, označení a informační podporu pro Zásilku v souladu s ustanoveními těchto Podmínek.
- 4.4.5 Zákazník je povinen umožnit Provozovateli převzetí Zásilky, vyhotovené v souladu s těmito Podmínkami, ve stanoveném termínu a místě.

### 4.5 Podrobné podmínky Zásilek přijatých ve Schránce na zásilky

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 4.5.1 Zásilka přijatá ve Schránce na zásilky na území České republiky musí splňovat následující parametry:
- a) maximální přípustná hmotnost je 10 kg;
  - b) rozměry 100 × 60 × 80 cm; a
  - c) hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 25 000 Kč.
- 4.5.2 Pokud tyto parametry nejsou splněny, má Provozovatel právo Zásilku nepřijmout a odmítnout poskytnutí Poštovních služeb. Odesílatel může Zásilku uložit do Schránky na zásilky, pokud jsou v ní volné přihrádky. Provozovatel nezaručuje dostupnost přihrádek po celou dobu provozu Schránky na zásilky.
- 4.5.3 Umístění Schránek na zásilky je k dispozici na Webových stránkách.
- 4.5.4 Pokud se vyskytnou problémy s vytvořením Adresního štítku, otevřením přihrádky nebo jiné, může Odesílatel získat pomoc na kontaktním čísle Provozovatele, které je k dispozici na webových stránkách.
- 4.5.5 Rozpis distribuce Zásilek je k dispozici na Webových stránkách.
- 4.6 Obecná pravidla pro Doručení zásilky**
- 4.6.1 Lhůta pro Doručení zásilky je od 1 Pracovního dne pro doručení v rámci České republiky až 5 Pracovních dnů pro doručení do zahraničí.
- 4.6.2 Doručování Zásilek s garantovanou dobou dodání je možné za podmínek dohodnutých se Zákazníkem v individuální Smlouvě o poštovních službách.
- 4.6.3 Odesílatel a Příjemce mohou sledovat Zásilky na Webových stránkách po zadání čísla Zásilky.
- 4.6.4 Při doručování mezinárodních Zásilek nese Zákazník veškeré náklady spojené s celním odbavením a rovněž nese riziko spojené se zásahem celních orgánů a pohraniční stráže do Zásilky a jejího obsahu.
- 4.6.5 Pokud Zásilka podle informací Odesílatele obsahuje předměty, které mohou nakupovat pouze dospělé osoby, může Provozovatel požadovat, aby Příjemce Zásilky předložil doklad prokazující plnoletost. V případě odmítnutí předložit doklad může Provozovatel odmítnout doručení Zásilky.
- 4.7 Podrobná pravidla pro doručování a zasílání Zásilek na pobočku**

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 4.7.1 Pokud je Odesílatel plátcem Služby a formou platby je hotovost, provede Odesílatel vyúčtování se zástupcem Provozovatele. Odesílatel je povinen informovat příjemce o čísle Zásilky a datu doručení a seznámit s těmito Podmínkami.
- 4.7.2 Pro převzetí Zásilky na Pobočce uvede Příjemce číslo Zásilky nebo číslo mobilního telefonu, na které bylo zasláno SMS oznámení o možnosti převzetí Zásilky.
- 4.7.3 Příjemce, který je fyzickou osobou, nebo osoba přijímající Balíček jménem Příjemce, který je právnickou osobou (pro účely tohoto Článku 4.7 se „Příjemcem“ rozumí případně oba), potvrdí svou totožnost zástupci Provozovatele předložením platného dokladu totožnosti.
- 4.7.4 Doručení Zásilky bez potvrzení totožnosti Příjemce je možné, pokud je deklarovaná hodnota Zásilky nižší než 6000 Kč a Příjemce zná číslo Zásilky a může poskytnout přijímací kód zasláný formou SMS zprávy na číslo uvedené jako číslo Příjemce.
- 4.7.5 Pro převzetí Zásilky v hodnotě 6000 Kč a více musí Příjemce předložit doklad potvrzující jeho totožnost a uvést přijímací kód zasláný formou SMS zprávy na číslo uvedené jako číslo Příjemce nebo potvrdit přijetí zprávy zvednutím příchozího hovoru na číslo uvedené jako číslo Příjemce.
- 4.7.6 Osoba, která není uvedena jako Příjemce zásilky, obdrží Zásilku poté, co uvede číslo Zásilky a předloží příslušné oprávnění k převzetí Zásilky. Zásilku, jejíž hodnota nepřesahuje 6000 Kč, určenou Příjemci, který je fyzickou osobou, může převzít osoba ve stejné domácnosti po předložení dokladu potvrzujícího bydliště v této domácnosti.
- 4.7.7 Příjem Zásilek na Pobočce je možný během pracovní doby Pobočky.
- 4.7.8 Za podmínek stanovených pro doručování na Pobočce je možné zaslat Zásilku v odběrném a výdejním místě, což je formát Pobočky umístěný na území provozovny (prodejna potravin, oděvů/domácích potřeb, minimarket, lékárna apod.), kde může být vyzvednut nebo zaslán pouze Zásilka s deklarovanou hodnotou nižší než 10 000 Kč, o hmotnosti nejvýše 10 kg, u níž maximální délka jedné strany Zásilky nepřesahuje 60 cm. Pokud si Příjemce Zásilku nevyzvedne do 5 dnů, bude předána na nejbližší Pobočku.

### 4.8 Podrobná pravidla doručování Zásilek na Adresu

- 4.8.1 V případě doručení Zásilky na Adresu obdrží Příjemce na telefonní číslo uvedené Odesílatelem SMS zprávu o plánovaném datu doručení Zásilky.
- 4.8.2 Pokud je Zásilka doručována na Adresu, v případě nepřítomnosti Příjemce nebo člena téže domácnosti, který je schopen Zásilku převzít, doručí Provozovatel Zásilku na Pobočku, kde si ji může Příjemce vyzvednout

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

podle Článku 4.7 těchto Podmínek, není-li dále uvedeno jinak. Zásilku je možné vyzvednout do 7 dnů ode dne oznámení Příjemci o možnosti vyzvednutí Zásilky na Pobočce, poté může být Zásilka vrácena Odesílateli bez předchozího upozornění.

- 4.8.3 Provozovatel není povinen ověřovat totožnost osoby přijímající Zásilku na Adrese. Za osobu oprávněnou k převzetí Zásilky se považuje osoba, která Zásilku převezme na Adrese.
- 4.8.4 Při převzetí Zásilky Příjemcem nebo členem téže domácnosti může Provozovatel požadovat, aby tato osoba potvrdila převzetí. Odmítnutí potvrdit doručení znamená odmítnutí převzetí Zásilky. Provozovatel pak postupuje obdobně podle Článku 4.8.2 těchto Podmínek.
- 4.8.5 V případě doručení Zásilky, pro kterou bylo objednáno Doručení zásilky pouze do vlastních rukou Příjemce, je Příjemce povinen na žádost zástupce Provozovatele předložit doklad prokazující jeho totožnost. V případě, že takový doklad chybí, může zástupce Provozovatele odmítnout Zásilku doručit. Provozovatel pak postupuje obdobně podle Článku 4.8.2 těchto Podmínek.
- 4.8.6 Doba přítomnosti zástupce Provozovatele na Adrese v souvislosti s doručováním Zásilky nesmí přesáhnout 15 minut.
- 4.8.7 Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze v případě, že je možné na uvedenou Adresu se dostat autem do vzdálenosti nejvýše 50 m. Doručení Zásilky na Adresu je možné pouze u Zásilek o hmotnosti do 30 kg.
- 4.8.8 Na žádost Příjemce je možné doručení Zásilky odložit až o 5 Pracovních dnů.

### 4.9 Podrobné podmínky pro Zásilky doručované do Schránky na zásilky

- 4.9.1 Zásilka doručená do Schránky na zásilky na území Ukrajiny musí splňovat následující parametry:
  - a) maximální přípustná hmotnost je 20 kg;
  - b) rozměry jsou 40 × 30 × 60 cm; a
  - c) hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 5 000 Kč.
- 4.9.2 Zásilka doručená do Schránky na zásilky na území České republiky musí splňovat následující parametry:
  - a) maximální přípustná hmotnost je 10 kg;
  - b) rozměry 100 × 60 × 80 cm; a
  - c) hodnota Zásilky nesmí přesáhnout 25 000 Kč.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 4.9.3 Pokud tyto parametry nejsou splněny, Zásilka bude odeslána na nejbližší Pobočku.
- 4.9.4 Doručování Zásilek do Schránky na zásilky není možné pro více než jednu Zásilku na jeden Adresní štítek.
- 4.9.5 Po uložení Zásilky do Schránky na zásilky příjemce obdrží SMS zprávu na telefonní číslo zadané Odesílatelem.
- 4.9.6 K vyzvednutí Zásilky ze Schránky na zásilky je nutné nainstalovat Mobilní aplikaci a autorizovat se pomocí mobilního telefonního čísla uvedeného jako číslo Příjemce.
- 4.9.7 V případě, že Příjemce za Zásilku platí, je nutné ji zaplatit bankovní kartou pomocí Mobilní aplikaci před vyzvednutím Zásilky. Podrobné podmínky Mobilní aplikace jsou k dispozici na Webových stránkách.
- 4.9.8 Provozovatel umístí Zásilku do Schránky na zásilky, dokud jsou ve Schránce na zásilky volné přihrádky. V případě, že ve Schránce na zásilky nejsou volné přihrádky, má Provozovatel právo převést Zásilku do jiné Schránky na zásilky umístěné v blízkosti, změnit datum doručení nebo změnit formu doručení. Provozovatel o tom informuje Příjemce.
- 4.9.9 Rozpis distribuce Zásilek je k dispozici na Webových stránkách.
- 4.9.10 Podmínky používání Schránek na zásilky partnera Provozovatele jsou k dispozici na webových stránkách partnerů, které jsou uvedeny na Webových stránkách.

## 5. INFORMACE POŽADOVANÉ PRO REGISTROVANÉ ZASÍLÁNÍ

- 5.1 Pro účely poskytování Služeb je Odesílatel povinen poskytnout informace uvedené níže v tomto Oddíle 5.
- 5.2 Informace o Odesílateli:
  - 5.2.1 Právnícká osoba a podnikající fyzická osoba: celý název, identifikační číslo, adresa (sídlo), případně Pobočka pro odeslání, číslo mobilního telefonu a e-mail kontaktní osoby.
  - 5.2.2 Fyzická osoba: celé jméno, adresa (bydliště), Pobočka pro odeslání, případně číslo mobilního telefonu a e-mail.
- 5.3 Informace o Příjemci:
  - 5.3.1 Právnícká osoba a podnikající fyzická osoba: celý název, identifikační číslo, adresa (sídlo), Pobočka pro doručování, případně číslo mobilního telefonu a e-mail kontaktní osoby.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 5.3.2 Fyzická osoba: celé jméno, adresa (bydliště), Pobočka pro doručování, případně číslo mobilního telefonu a e-mail.
- 5.4 Přepavní informace o Zásilce: počet kusů, skutečná hmotnost a rozměry, kód hs, deklarovaná hodnota, popis obsahu, zvolená varianta Poštovních služeb.
- 5.5 Plátce Služeb.
- 5.6 Forma platby (hotovost/bezhotovostní platba).
- 5.7 Vybrané Doplnkové služby.
- 5.8 Další informace, které mohou ovlivnit kvalitu, dobu trvání a cenu Služeb, například dodací podmínky, země původu zboží, podrobné popisy.

## 6. PLATBY

- 6.1 Poplatky za Služby se vypočítá podle aktuálního Ceníku.
- 6.2 Odesílatel je povinen poskytnout Provozovateli veškeré informace pro výpočet celkové ceny za vybrané Služby. Provozovatel určí cenu zejména na základě počítání a/nebo měření Zásilky.
- 6.3 V případě zpoždění platby (nebo její části) za Službu delší než 15 dnů je Provozovatel oprávněn pozastavit poskytování všech Služeb až do úplného zaplacení dlužné částky.

## 7. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- 7.1 Provozovatel poskytuje na žádost Zákazníka následující Doplnkové služby, což jsou Služby za příplatek dle Ceníku:
  - 7.1.1 **Obal**– uložení Zásilky do vhodného typu obalu, který přispěje k bezpečnosti její přepravy a skladování a k její ochraně. Zásilka je zabalena do obalů ze sortimentu nabízeného Provozovatelem.

## 8. SLUŽBY POSKYTOVANÉ PROVOZOVATELEM

- 8.1 „**Firemní účet**“ je uživatelský účet, který je přístupný prostřednictvím Webových stránek a prostřednictvím kterého může Zákazník sám vytvářet Adresní štítky, objednávat Doplnkové služby atd.
- 8.2 „**Oznámení o obnovení čísla zásilky**“ poskytne Příjemci nebo Odesílateli oznámení o číslu Zásilky po zaslání žádosti Operátorovi na Pobočce a potvrzení totožnosti.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

8.3 „**Sledování zásilky**“ umožňuje sledovat polohu Zásilky podle čísla Zásilky. Službu lze využívat na internetových stránkách nebo prostřednictvím Mobilní aplikace.

8.4 „**Přezkum zásilky**“ dává Příjemci příležitost otevřít zásilku a zkontrolovat stav Zásilky na vnější poškození a shody zboží s objednávkou na konkrétní přepážce nebo v místě dodání na Adrese za přítomnosti zástupce Provozovatele. Provozovatel nezajišťuje přezkum Zásilky, pokud je tak stanoveno ve Smlouvě o poštovních službách.

8.4.1 Přezkum Zásilky je zakázán, pokud se týká:

- a) zařízení, médií a mechanismů pro připojení , které nejsou součástí Zásilky (kromě karet SIM, sluchátek, baterií, flash disků (např. pro kontrolu závad na televizní matrici));
- b) použití spotřebního materiálu, který je k dispozici v Zásilce (např. lahvičky s parfémů pro testování sprejů, testovací kosmetické přípravky);
- c) užívání obsahu Zásilky s osobními věcmi Příjemce, včetně médií (je zakázáno připojovat, číst, kopírovat);
- d) rozlití paliv a maziv nebo jiných kapalin v Zásilce, která je vyžaduje k použití.
- e) nastavení hesel pro elektronická zařízení s touto funkcí (telefony, tablety, počítače nebo notebooky);
- f) strhávání továrních, reklamních a informačních nálepek ze Zásilek a jejich obsahu (s výjimkou nálepek nalepených na obalech počítačových, elektronických a optických výrobků);
- g) otevření zabalených Zásilek, jejichž první otevření je zajištěno jedním z těchto způsobů (povolena je pouze vnější kontrola poškození):
  - i. těsnění (sáčky sešité provázkem, kovová nebo papírová výplň plechovek, perforace na hrdle víček nádob na tekutiny atd.);
  - ii. termální fólie (kromě počítačových, elektronických a optických výrobků a příslušenství k nim) - druh obalové fólie, jejíž vlastností je schopnost zmenšovat pod vlivem teploty a přijmout tvar baleného výrobku;
  - iii. blistrový obal - obal nebo krabička vyražená tak, aby opakovala tvar a rozměry předmětu, který má být umístěn uvnitř, nebo aby vytvořila nádobu potřebnou pro obsah výrobku, vyrobená z tepelně odolného plastu a může mít tvrdý potisk, kovový nebo plastový povlak;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- iv. polyethylenové vrstvené obaly - obaly, v nichž jsou dvě nebo více vrstev fólie spojeny do jedné vystavením vysokým teplotám, použitím lepidla nebo rozpouštědla.
- h) demontáž, s výjimkou instalace karty SIM nebo baterie, bez použití nástrojů, které nejsou součástí sady zařízení;
- i) Kontrola Zásilky mimo Pobočku (u Zásilek zaslaných na Pobočku);
- j) v případě doručení na Adresu:
  - i. odstranění krabice, ve které je Zásilka zabalena;
  - ii. připojení přenosných domácích spotřebičů k elektrické síti (je povoleno kontrolovat vnější vady a mechanická poškození Zásilky).

V případě porušení těchto podmínek je Příjemce povinen si Zásilku vyzvednout a uhradit náklady na přidělené služby.

- 8.5 Pod slovem „**Informace**“ se rozumí informování Příjemce a Odesílatele o době příjezdu, doručení a uložení zásilky. Služba je poskytována formou SMS zpráv, zpráv v Mobilní aplikaci nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp, telefonu nebo elektronické konverzace na základě smluvního vztahu s Provozovatelem.
- 8.6 „**Změna údajů**“ umožňuje odesílateli měnit údaje uvedené na adresním štítku od okamžiku jeho vytvoření až do okamžiku, kdy zásilku obdrží příjemce. Službu lze objednat na Pobočce (v regionu Odesílatele nebo Příjemce; seznam měst patřících do tohoto regionu lze získat telefonicky u Operátora) nebo prostřednictvím osobního manažera nebo vyplnit žádost na Webových stránkách provedením změn ve Firemním účtu nebo telefonicky u Operátora. Služba není dostupná v den doručení Balíku na Adresu.

## 9. PODMÍNKY PRO PŘEDMĚTY A LÁTKY, KTERÉ NEMUSÍ BÝT OBSAHEM ZÁSILKY

- 9.1 Zásilka nesmí obsahovat zejména, ale nejen:
  - 9.1.1 hotovost, včetně cizí měny, cenných papírů, platebních karet a dalších platebních prostředků;
  - 9.1.2 předměty kriminálního původu;
  - 9.1.3 střelné a pneumatické zbraně a jejich součásti, střelivo, ostré zbraně, předměty napodobující střelné a ostré zbraně, další předměty speciálně určené k útoku a obraně (pistole, kolíky, spreje s paralyzujícím účinkem, dýky atd.);
  - 9.1.4 šperky, umělecká díla, starožitné předměty a jiné předměty zvláštní hodnoty s výjimkou imitací šperků a bižuterie;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 9.1.5 látky, jako jsou: peroxid vodíku, kyseliny, vysokooktanové znečišťující látky obsahující kyslík (chemické sloučeniny přidávané do benzínu), jakož i kapaliny a látky v obalech, u nichž bylo zjištěno, že obsahují nebezpečné látky označené třídami 1-7<sup>1</sup> včetně, jako jsou hořlavé látky, hořlavé a výbušné látky, radioaktivní látky a další nebezpečné předměty s příslušným označením ("výbušné materiály a látky"), "plyny", "hořlavé kapaliny", "samozápalné látky", "toxické a infekční látky", "oxidující látky", "radioaktivní látky", "žíravé a korozivní látky", "jiné nebezpečné látky a výrobky"), karcinogenní látky a všechny látky, které mohou ohrozit život nebo zdraví lidí;
- 9.1.6 lahve s kapalinou nebo plynem, včetně všech typů hasicích přístrojů (kromě prázdných lahví bez ventilu);
- 9.1.7 nádoby s kapalinou bez označení výrobce (nálepky) s informacemi o názvu látky, jejích vlastnostech a podmínkách skladování, se známkami zhoršení stavu, známkami úniku, nepříjemným pachem, nevhodně zabalené; pokud má kapalina chemické vlastnosti, je nutné příslušné označení;
- 9.1.8 zářivky a jiné výrobky obsahující rtuť nebo azbest a výrobky z nich (trubky, břidlice atd.);
- 9.1.9 použité baterie, včetně baterií do automobilů, motocyklů a zemědělských strojů. Nové baterie pro automobily, motocykly, zemědělské stroje s kontakty zakrytými plastovými kryty z výroby (s továrním obalem i bez něj) lze přepravovat pouze na adresu.
- 9.1.10 zvířata, hmyz, zbytky zvířat, neošetřené kůže, popel nebo lidské ostatky, lidské a zvířecí orgány, tkáně a tělní tekutiny a jiné biologicky aktivní předměty;
- 9.1.11 živé rostliny, zejména ty, které vyžadují zvláštní přepravní podmínky;
- 9.1.12 tabákové výrobky, elektronické cigarety a jejich součásti;
- 9.1.13 potraviny vyžadující zvláštní teplotní podmínky nebo s trvanlivostí do 5 dnů (datum spotřeby je uvedeno na obalu), chlazené nebo zmrazené potraviny, mléčné výrobky, zelenina a ovoce; přeprava ostatních potravinářských výrobků může být navíc omezena pro území, na která se vztahují omezení nebo pokyny týkající se embargo, karantény atd., jak určí státní orgány;
- 9.1.14 léky a hygienické výrobky vyžadující zvláštní podmínky skladování a přepravy, etylalkohol, veterinární imunobiologické přípravky;

---

<sup>1</sup> Pro více informací: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 9.1.15 drogy, omamné látky, konopné látky (jiné než povolené k prodeji), psychotropní a psychoaktivní látky a podobné látky podléhají zejména zvláštní kontrole v souladu s platnými právními předpisy;
  - 9.1.16 předměty vydávající chuť a zápach, předměty, které jsou znečištěné a mohou poškodit jiné předměty nebo zdraví lidí či zvířat (včetně vařených potravin, silně znečištěných částí, předmětů v oleji nebo jiných korozivních látkách, bakterií a živých), viry, toxické látky;
  - 9.1.17 jiné předměty zakázané platnými zákony nebo jinými předpisy.
- 9.2 Seznam nepřijatelného obsahu Zásilky je vzorový a neúplný katalog.
- 9.3 Bez ohledu na výše uvedený seznam patří mezi povolené látky (podle Vzorových předpisů OSN Rev. 22 (2021)<sup>2</sup>):
- 9.3.1 látky zařazené do tříd nebezpečnosti 8 a 9, s výjimkou kyselin (bez ohledu na koncentraci) a látek obsahujících jakékoli množství kyseliny, peroxidu vodíku nebo jiných chemických sloučenin s oxidačními vlastnostmi;
  - 9.3.2 chemické látky označené třídou nebezpečnosti 2 a 3 v nádobách (obalech) schváleného výrobce pro přepravu:
    - a) barvy: v kovových nádobách o objemu nejvýše 10 litrů (bez omezení množství);
    - b) automobilové oleje (motorové, převodové) bez omezení objemu nádoby.
    - c) lidský biologický materiál ve formě stěrů (včetně stěrů z ústní dutiny);
- 9.4 Provozovatel má právo Zásilku nepřijmout, vrátit ji Odesílateli na jeho náklady a odmítnout poskytnutí Služeb, pokud existuje důvodné podezření, že obsah Zásilky je nepřijatelný podle podmínek uvedených v těchto Podmínkách a platných zákonů nebo jiných předpisů.
- 9.5 Převzetí Zásilky Provozovatelem neznamena, že Provozovatel kontroluje její obsah a že výkon Poštovní služby je ve vztahu ke konkrétnímu obsahu Zásilky přijatelný.
- 9.6 Pokud má Provozovatel důvodné podezření, že Zásilka obsahuje nebo může obsahovat zboží, které je podle platného zákona nebo jiného předpisu trestný nebo není povolen k obchodování, oznámí to příslušným orgánům.
- 9.7 Pokud se Provozovatel rozhodne odmítnout poskytování Služeb (včetně případu výpovědi Smlouvy o poštovních službách, ukončení poskytování Služeb nebo vrácení Zásilky), má Provozovatel právo vrátit Zásilku na náklady Odesílatele.

---

<sup>2</sup> Více informace: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 9.8 Pokud je Zásilka kontrolována Provozovatelem, kontrola se provádí za přítomnosti Odesílatele, a pokud to není možné, tak osobami určenými Provozovatelem v souladu s platnými právními předpisy. Zásilka zkontrolovaná Operátorem bude viditelně označena, že byla zkontrolována.
- 9.9 Pokud v důsledku toho, že Zásilka obsahuje nepřijatelný obsah, vznikne Provozovateli, jeho zaměstnanci nebo třetí osobě v souvislosti s poskytováním Poštovní služby škoda, je Odesílatel povinen tuto škodu v plné výši nahradit.

## 10. POVOLENÉ PARAMETRY DEKLAROVANÉ HODNOTY

- 10.1 Deklarovaná hodnota je hodnota Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky deklarovaná Odesílatelem ve Formuláři pro doručení zásilek. Deklarovaná hodnota se rovná skutečné (tržní) hodnotě Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky;
- 10.2 Škoda na Zásilce nebo Nadrozměrné zásilce se nahrazuje zaplacením částky odpovídající deklarované hodnotě. Odesílatel je povinen zaplatit cenu uvedenou v Ceníku za objednané Služby. Ceny přepravních služeb poskytovaných Provozovatelem je rovněž kompenzována platbou deklarované hodnoty v případě poškození Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky. V případě poškození Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky musí Odesílatel předložit čestné prohlášení potvrzující, že Zásilka nebo Nadrozměrná zásilka byly řádně zabaleny, a uvést číslo bankovního účtu pro náhradu škody.

## 11. REKLAMACE

- 11.1 Pro účely tohoto oddílu týkajícího se reklamací platí následující:
- 11.1.1 „**Poškození**“ – jakákoli změna stavu, tj. změna kvality, rozměrů, struktury, stability, složení nebo předmětů tvořících Zásilku, kterou lze odstranit opravou, nebo změna stavu, kterou nelze odstranit opravou, ale která stále umožňuje použití věci k původnímu účelu.
- 11.1.2 „**Zničení**“ – taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.
- 11.1.3 „**Reklamac**e“ – způsob uplatnění práv z odpovědnosti za porušení Smlouvy o poštovních službách nebo jiného právního titulu ze strany Provozovatele;
- 11.1.4 „**Zákazník**“ – osoba, která zařídila Poštovní službu nebo na jejíž účet byla Poštovní služba zařízena; pro účely podání reklamaci podle těchto Podmínek se Zákazníkem rozumí Odesílatel a/nebo Příjemce.
- 11.2 Za poškození nebo snížení obsahu Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky odpovídá pouze v rozsahu uvedeném v těchto Podmínkách nebo sjednaném ve Smlouvě o poštovních službách.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

### 11.3 Pravidla pro podání reklamace

- 11.3.1 Každá Reklamace musí obsahovat údaje o Zákazníkovi, předmět reklamace, popis povahy, rozsahu a výše Poškození/Zničení a v případě Poškození nebo částečné ztráty obsahu Zásilky také fotodokumentaci Poškození a přepravního obalu. Za reklamaci se považuje i hlášení o Poškození/Zničení, pokud obsahuje všechny náležitosti reklamace.
- 11.3.2 Pokud Reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo musí být doplněna o jiné informace či dokumenty, je Provozovatel oprávněn požádat Zákazníka o její doplnění. Zákazník má na doplnění reklamace 10 Pracovních dnů ode dne doručení žádosti. V období od podání žádosti o doplnění Reklamace do doplnění Reklamace lhůta pro vyřízení Reklamace neběží.
- 11.3.3 Kvantifikace skutečné Poškození/Zničení musí být řádně zdokumentována, zejména věrohodným daňovým dokladem nebo fakturou, na jejímž základě byla věc a/nebo látky představující obsah Zásilky pořízeny. Pokud je vůči Provozovateli uplatněna pohledávka plátce DPH, musí být uplatněna bez DPH.

### 11.4 Postup podání Reklamace

- 11.4.1 Reklamaci může Zákazník podat písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na Pobočce.
- 11.4.2 Podání Reklamace prostřednictvím elektronické komunikace je možné na e-mailové adrese Provozovatele: [customer\\_care\\_cz@novapost.com](mailto:customer_care_cz@novapost.com) nebo prostřednictvím Webových stránek.

### 11.5 Vyřízení Reklamace

- 11.5.1 Provozovatel potvrdí přijetí Reklamace Zákazníkovi vhodným způsobem.
- 11.5.2 Zákazník je povinen umožnit Provozovateli zjistit skutečný rozsah Poškození/Zničení nebo částečné ztráty Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky. Z výše uvedených důvodů je Zákazník povinen zajistit, aby se Zásilkou nebo Nadrozměrnou zásilkou nebylo nijak manipulováno, a zachovat neporušený obal, ve kterém byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka nebo Nadrozměrná zásilka zničeny nebo převezeny na jiné místo bez souhlasu Provozovatele. V případě poškozených Zásilek nebo Nadrozměrných zásilek je Zákazník povinen umožnit nebo zajistit prohlídku Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky také zástupcem pojišťovny Provozovatele. Zákazník si je vědom skutečnosti, že v případě nesplnění povinností Zákazníka uvedených v tomto odstavci může hrozit nedostatek důkazů o Poškození/Zničení, což může vést k zamítnutí Reklamace ze strany Provozovatele.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 11.5.3 Zákazník je povinen převést na Provozovatele vlastnické právo k Poškozené/Zničené Zásilce nebo Nadrozměrné zásilce v okamžiku, kdy Provozovatel oznámí Zákazníkovi, že uznává jeho odpovědnost za Poškození/Zničení a že Poškození/Zničení bude uhrazena v plné výši deklarované hodnoty Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky.
- 11.5.4 Provozovatel je povinen vyřídit (tj. informovat Zákazníka o vyřízení Reklamací) každou řádně podanou a úplnou Reklamací do 30 dnů od předložení všech požadovaných dokumentů Zákazníkem na základě doručené Reklamací.
- 11.5.5 Samotné proplacení řádně podané a Provozovatelem uznané Reklamací se provede do 20 Pracovních dnů ode dne uznání Reklamací Provozovatelem . Zákazník není oprávněn započít právo na náhradu škody proti právu Provozovatele na úhradu za Služby.
- 11.5.6 V případě, že se ztracená Zásilka nebo Nadrozměrná zásilka nebo jakákoli jejich část najde kdykoli v průběhu Postupu podávání Reklamací, bude Reklamací Zákazníka považována za zamítnutou v okamžiku, kdy Zákazník získá možnost disponovat Zásilkou nebo Nadrozměrní zásilkou nebo jejich příslušnou částí. Pokud Zákazník Zásilku nebo Nadrozměrní zásilku nalezne, je povinen o tom informovat Provozovatele. Pokud byla Provozovateli před nalezením Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky uhrazena platba za Poškození/Zničení nebo jejich část, je Zákazník povinen tuto částku Provozovateli vrátit při převzetí nalezené Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky, a to do 30 dnů od převzetí Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky Zákazníkem.
- 11.6 Postup zamítnutí Reklamací
- 11.6.1 V následujících případech je Provozovatel oprávněn Reklamací zamítnout:
- a) případem se zabýval nebo zabývá soud nebo o předmětu sporu již rozhodl jiný orgán;
  - b) Reklamací nebyla podána včas, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak;
  - c) nejsou předloženy dokumenty uvedené v těchto Podmínkách k prokázání oprávněnosti Reklamací;
  - d) Reklamací neobsahuje všechny náležitosti a Zákazník je na požádání a ve lhůtě stanovené v těchto Podmínkách nedoplnil.
- 11.7 Pokud Provozovatel nevyřídí Reklamací týkající se závady v poskytovaných Poštovních službách, může Zákazník podat námitku Českému telekomunikačnímu úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P.O. BOX. 02, 225 02 Praha 025, <https://www.ctu.cz/>, zahájit řízení o námitce proti vyřízení Reklamací, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

rozhodnutí o Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo podat námitku zaniká. Podání námítky podléhá správnímu poplatku.

- 11.8 Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení těchto Podmínek nemá žádný vliv na ostatní ustanovení těchto Podmínek. Provozovatel je rovněž oprávněn kdykoli jednostranně změnit znění těchto Podmínek.

## 12. INFORMACE SPECIFICKÉ PRO REKLAMACE TÝKAJÍCÍ SE PRÁV SPOTŘEBITELŮ

- 12.1 Spotřebitel bude mít práva uvedená níže v tomto oddíle těchto Podmínek vůči Provozovateli v případě vadného plnění Poštovních služeb.
- 12.2 Vadou se rozumí zejména, ale nejen: nepřevzetí („**Dobírky**“), přestože si zákazník Dobírku objednal, vrácení Zásilky, aniž by existoval důvod, který by k tomu Provozovatele opravňoval, nepokus o doručení Zásilky Příjemci.
- 12.3 V případě vady při poskytování Poštovních služeb má Spotřebitel vůči Provozovateli práva z vadného plnění, jak je uvedeno níže v této části těchto Podmínek.
- 12.4 Pokud je vada napravitelná, má Spotřebitel právo vybrat z následujících práv:
- 12.4.1 zajištění opakované přepravy Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky;
  - 12.4.2 dokončení řádného poskytnutí Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky;
  - 12.4.3 na přiměřenou slevu na poskytovanou službu;
  - 12.4.4 odstoupení od Smlouvy o poštovních službách v případě odstranitelné, ale závažné závady, pro kterou by bylo použití některého z výše uvedených práv zjevně neadekvátní.
- 12.5 Pokud nelze vadu odstranit, má Spotřebitel na výběr z následujících variant:
- 12.5.1 přiměřenou slevu;
  - 12.5.2 odstoupení od Smlouvy o poštovních službách.
- 12.6 Spotřebitel je povinen informovat Provozovatele o volbě práva z vadného plnění při nahlášení vady nebo bez zbytečného odkladu poté. Spotřebitel nemůže bez souhlasu Provozovatele změnit své právo volby. Pokud si Spotřebitel určitou variantu nezvolí, učiní tak Provozovatel.
- 12.7 Má-li Spotřebitel právo z vadného plnění podle tohoto oddílu těchto Podmínek, má rovněž nárok na náhradu přiměřených výdajů vynaložených při uplatnění tohoto práva.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

### 12.8 Pravidla pro podání reklamace

12.8.1 Každá Reklamace musí obsahovat údaje o Spotřebiteli, předmět reklamace, povahu a rozsah závady, vysvětlení pochybení Provozovatele a případně dokumentaci dokládající nárok Zákazníka.

12.8.2 Pokud Reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či dokumenty, je Provozovatel oprávněn požádat Spotřebitele o její doplnění. Spotřebitel má na doplnění stížnosti 30 dnů ode dne doručení žádosti. V období od podání žádosti o doplnění reklamace do doplnění reklamace lhůta pro vyřízení reklamace neběží.

### 12.9 Postup podání Reklamace

12.9.1 Reklamaci může Spotřebitel podat písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na Pobočce.

12.9.2 Podání Reklamace prostřednictvím elektronické komunikace je možné na e-mailové adrese Provozovatele: [customer\\_care\\_cz@novapost.com](mailto:customer_care_cz@novapost.com) nebo prostřednictvím Webových stránek.

### 12.10 Zpracování reklamace

12.10.1 Provozovatel musí neprodleně informovat Spotřebitele o přijetí reklamace.

12.10.2 Provozovatel je povinen vyřídit (tj. informovat Zákazníka o vyřízení Reklamace) každou řádně podanou a úplnou reklamaci do 30 dnů od obdržení reklamace. Tím není dotčeno právo na prodloužení lhůty podle Článku 12.8.2 těchto Podmínek.

12.10.3 Pokud je k vyřízení reklamace zapotřebí dokumentace od orgánů zapojených do trestního řízení, pojišťovací společnosti nebo jiného orgánu či instituce, lhůta pro vyřízení reklamace nezačne běžet, dokud Provozovatel takovou dokumentaci neobdrží.

12.10.4 Právo uplatnit nárok na vadné plnění na základě řádně podané a Provozovatelem uznané reklamace se uplatní do 20 Pracovních dnů ode dne uznání reklamace Provozovatelem. Spotřebitel není oprávněn započítat právo na náhradu škody proti právu Provozovatele na úhradu za Služby.

### 12.11 Postup zamítnutí Reklamace

12.11.1 V následujících případech je Provozovatel oprávněn Reklamaci zamítnout:

- a) případem se zabýval nebo zabývá soud nebo o předmětu sporu již rozhodl jiný orgán;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- b) reklamace nebyla podána včas, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak;
- c) nejsou předloženy dokumenty uvedené v těchto Podmínkách k prokázání oprávněnosti Reklamace;
- d) reklamace neobsahuje všechny náležitosti a Spotřebitel je na požádání a ve lhůtě stanovené v těchto Podmínkách nedoplnil.

12.12 Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění důvodu reklamace, tj. po zjištění vady, nejpozději však do 6 měsíců od doručení Zásilky Příjemci nebo, v případě nedoručení, od převzetí takové Zásilky Provozovatelem k doručení.

12.13 Spotřebitel má nárok na náhradu nákladů, které přiměřeně vznikly uplatněním práv z vadného plnění do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro uplatnění vad.

12.14 Provozovatel ne bude vykonávat svou činnost na základě nároků na prodlení.

12.15 Pokud Provozovatel nevyřídí Reklamaci týkající se závady v poskytovaných Poštovních službách, může Zákazník podat námitky Českému telekomunikačnímu úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: P.O. BOX 02, 225 02 Praha 025, <https://www.ctu.cz/>, zahájit řízení o námitce proti vyřízení Reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení rozhodnutí o Reklamaci nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo podat námitku zaniká. Podání námitky podléhá správnímu poplatku.

## 13. POSTUP V PŘÍPADĚ NEDODÁNÍ

13.1 V případě, že není možné doručit Zásilku nebo Nadrozměrnou zásilku Příjemci, Provozovatel zajistí vrácení Zásilky nebo Nadrozměrné zásilky Odesílateli.

13.2 Zásilky není možné odeslat pokud:

13.2.1 Zásilka nespĺňuje podmínky stanovené v těchto Podmínkách;

13.2.2 Zásilka má neúplný nebo nesprávný Adresní štítek;

13.2.3 Příjemce není správně uveden na Adresním štítku;

13.2.4 Příjemce odmítne Zásilku přijmout;

13.2.5 je to uvedeno v těchto Podmínkách.

13.3 Vrácení Zásilky Odesílateli nemá vliv na právo Provozovatele na úhradu Služeb.

## **PODMÍNKY A PRAVIDLA**

### **14. POSTUP PRO OTEVŘENÍ ZÁSILKY**

- 14.1 Provozovatel je oprávněn otevřít Zásilku v souladu se Zákonem o poštovních službách, pokud:
- 14.1.1 nelze doručit a zároveň ji nelze vrátit, nebo ji nelze vrátit podle Smlouvy o poštovních službách;
  - 14.1.2 existuje důvodné podezření, že obsahuje položku, která je podle těchto Podmínek považována za nebezpečnou, nebo položku, jejíž poštovní přeprava není podle těchto Podmínek povolena;
  - 14.1.3 byla poškozena;
  - 14.1.4 existuje důvodné podezření, že před doručením došlo nebo může dojít k poškození; nebo
  - 14.1.5 je to nezbytné pro splnění povinností provozovatele podle platných právních předpisů nebo jiných předpisů.
- 14.2 Ustanovení Článku 14.1 se nevztahuje na Zásilku, jejíž vnější uspořádání jasně stanoví, že je nedotknutelná podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky.
- 14.3 Provozovatel je povinen informovat Příjemce o otevření Zásilky při doručení nebo Odesílatele při vrácení Zásilky.
- 14.4 Obsah Zásilky může být při otevření kontrolován pouze v rozsahu nezbytném k zajištění účelu kontrolního řízení.
- 14.5 Provozovatel je oprávněn otevřít Zásilku v případě služby doručení na adresu pro mezinárodní zásilky z důvodu kontroly obsahu zásilky před předáním do celního řízení.
- 14.6 Při otevírání musí být zajištěna ochrana informací chráněných podle platných zákonů nebo jiných předpisů.

### **15. POSTUP PŘI PRODEJI NEBO LIKVIDACI ZÁSILKY**

- 15.1 Provozovatel je oprávněn prodat Zásilku nebo její část po uplynutí 1 roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, pokud:
- 15.1.1 Zásilku nelze doručit a zároveň ji nelze vrátit nebo nebude vrácena; nebo
  - 15.1.2 existuje důvodné podezření, že se obsah Zásilky před doručením zhorší.
- 15.2 Provozovatel může prodat Zásilku nebo její část až po otevření Zásilky v souladu s těmito Podmínkami.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 15.3 Při prodeji Zásilky nebo její části bere Provozovatel v úvahu, zda je prodej přiměřeně výhodný pro Odesílatele.
- 15.4 Pokud je to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na skladování, nákladů na prodej a nezaplacené části ceny („Čistý výnos“) předá Provozovatel Odesílateli. Pokud Čistý výnos nebyl dodán, má Odesílatel právo požádat o jeho vydání do jednoho roku od prodeje Zásilky nebo její části. Po uplynutí této lhůty nárok na uvolnění Čistého výnosu zaniká a Čistý výnos propadá ve prospěch Provozovatele.
- 15.5 Provozovatel zejména neprodá Zásilku, pokud jsou náklady na prodej Zásilky neúměrné výnosům z prodeje.
- 15.6 Provozovatel je oprávněn likvidovat Zásilku nebo její část po uplynutí jednoho roku ode dne jejího převzetí Provozovatelem, pokud se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil.
- 15.7 Provozovatel je oprávněn likvidovat Zásilku nebo její část před uplynutím sjednané doby, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany lidského zdraví.
- 15.8 Není-li Zásilka prodána a nemůže být dodána a zároveň nemůže být vrácena nebo nemá být vrácena podle Smlouvy o poštovních službách, Provozovatel ji po uplynutí 1 roku od jejího převzetí Provozovatelem zničí.
- 15.9 Ustanovení tohoto oddílu Podmínek se nevztahují na Zásilky, se nevztahuje na Zásilku, jejíž vnější uspořádání jasně stanoví, že je nedotknutelná podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky. Obsah Zásilky, na kterou se vztahuje právo na soukromí korespondence, nelze prodat.

## 16. ODPOVĚDNOST PROVOZOVATELE. ODŠKODNĚNÍ. NESPRÁVNÉ POSKYTOVÁNÍ NEBO NEPOSKYTOVÁNÍ POŠTOVNÍCH SLUŽEB

- 16.1 Pravidla odpovědnosti Provozovatele za neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí služby se řídí Občanským zákoníkem, Zákonem o poštovních službách a těmito Podmínkami.
- 16.2 Provozovatel, který uzavřel s odesílatelem smlouvu o poskytování Poštovních služeb, neodpovídá za nesplnění nebo nesprávné plnění Poštovních služeb, pokud k tomuto nesplnění nebo nesprávnému plnění došlo v důsledku:
  - 16.2.1 vyšší moci;
  - 16.2.2 z důvodů na straně Odesílatele nebo Příjemce, které nebyly způsobeny zaviněním Provozovatele;
  - 16.2.3 porušení Zákona o poštovních službách, těchto Podmínek nebo platných zákonů či jiných předpisů ze strany Odesílatele nebo Příjemce;
  - 16.2.4 povahou zasílaného zboží.

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 16.3 Odpovědnost Provozovatele za nesplnění nebo nesprávné plnění Poštovních služeb není omezena a vztahuje se na obecné zásady v případě takového nesplnění nebo nesprávného plnění:
- 16.3.1 je důsledkem protiprávního jednání;
  - 16.3.2 vznikne v důsledku úmyslného zavinění Provozovatele;
  - 16.3.3 je důsledkem hrubé nedbalosti Provozovatele.
- 16.4 Reklamacce v souvislosti s nesprávným provedením Poštovních služeb zaniká v důsledku převzetí Zásilky bez výhrady, pokud vady nebo poškození Zásilky, které nejsou zvenčí patrné, nebyly po převzetí Zásilky a nejpozději do 7 dnů od tohoto převzetí oznámeny oprávněnou osobou Provozovateli a Zákazník neprokázal, že vady nebo poškození Zásilky vznikly v době mezi převzetím Zásilky Provozovatelem a jejím převzetím Příjemcem.
- 16.5 Oznámení o nesprávném plnění nebo neplnění ze strany Poštovních služeb se podává písemně, e-mailem na adresu [customer\\_care\\_cz@novapost.com](mailto:customer_care_cz@novapost.com) nebo prostřednictvím Webové stránky, případně osobně do protokolu v sídle Provozovatele nebo na Pobočce.
- 16.6 Provozovatel posoudí oznámení o nesprávném plnění nebo neplnění Poštovních služeb za podmínek stanovených pro postup podávání Reklamacce.
- 16.7 Za nevykonávání nebo nesprávné vykonávání Poštovních služeb náleží následující náhrada:
- 16.7.1 za ztrátu, částečnou ztrátu nebo poškození Zásilky ve výši nepřesahující obvyklou hodnotu ztracené nebo poškozené Zásilky;
  - 16.7.2 za ztrátu, částečnou ztrátu nebo poškození Zásilky s udanou hodnotou – ve výši uvedené Odesílatelem, nejvýše však do výše udané hodnoty zásilky;
  - 16.7.3 za pozdní doručení Zásilky oproti garantované době doručení – ve výši nepřesahující dvojnásobek ceny za Službu.
- 16.8 V případě neposkytnutí Poštovních služeb vrátí Provozovatel v plné výši poplatků účtovaných za poskytnutí těchto Poštovních služeb, a to bez ohledu na další náhrady.
- 16.9 Neposkytnutí Poštovních služeb se považuje zejména za situaci ztráty (včetně ztráty nebo poškození) Zásilky.
- 16.10 Neposkytnutí Poštovních služeb zahrnuje mimo jiné:
- 16.10.1 poskytovat Poštovní služby způsobem, který není v souladu se Smlouvou o poštovních službách, těmito Podmínkami nebo platnými zákony či jinými předpisy;

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

- 16.10.2 nedodržení termínu dodání zásilky Provozovatelem v garantovaném termínu;
- 16.10.3 poškození Zásilky.
- 16.11 V případě, že je náhrada uznána za přiměřenou, bude vyplacena na bankovní účet určený oprávněnou osobou do 14 dnů ode dne doručení pravomocného rozhodnutí o přiznání náhrady oprávněné osobě.
- 16.12 Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě vnitrostátní přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 50 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno jinak.
- 16.13 Odpovědnost Provozovatele za škodu v případě přeshraniční přepravy je za všech okolností striktně omezena na maximální částku 100 000 Kč (včetně DPH) za Zásilku, s výjimkou případů, kdy je výslovně stanoveno jinak.
- 16.14 Odpovědnost Provozovatele za případnou škodu je dále striktně omezena na skutečnou přímou škodu způsobenou Zákazníkovi, s výhradou omezení uvedených v těchto Podmínkách v bodě 16. Odpovědnost Provozovatele za nemajetkovou újmu a jiné druhy následných škod (např. ušlý zisk, ztráta obchodní příležitosti, ztráta dobrého jména, práva třetích osob, náklady spojené s podáním stížnosti nebo jiné následné škody) je vyloučena, a to i v případě, že byl Provozovatel o riziku takové škody předem informován.

## 17. VYŠŠÍ MOC

- 17.1 Žádná ze stran nenese odpovědnost za škody nebo porušení Smlouvy o poštovních službách nebo za prodlení s plněním závazků z ní vyplývajících (s výjimkou plateb splatných podle této smlouvy), pokud tyto okolnosti byly způsobeny vyšší mocí. Pokud je zpoždění v plnění závazků podle této smlouvy jednou ze stran způsobeno vyšší mocí, pozastavuje se termín plnění závazku na dobu odpovídající trvání okolností vyšší moci a dotčené strany musí pokračovat v plnění, jakmile překážka způsobená vyšší mocí pomine. Takto postižená strana vynaloží veškeré obchodní úsilí, aby co nejdříve informovala druhou stranu a uvedla rozsah a povahu vyšší moci, jakmile to bude možné.
- 17.2 Obě strany vyvinou přiměřené úsilí, aby zmírnily důsledky vyšší moci na plnění svých závazků. Pokud je Provozovatel z důvodu vyšší moci schopen splnit svůj závazek pouze za cenu zvýšených dodatečných nákladů, nese tyto přiměřené a dohodnuté náklady Zákazník.
- 17.3 Vyšší mocí se rozumí jakákoli událost nebo nepředvídatelná okolnost mimo přiměřenou kontrolu stran, které nelze přes veškeré úsilí zabránit nebo předejít a která nebyla způsobena chybami nebo opomenutím takto dotčených stran. Mezi ně patří zejména, bez omezení, opatření v souladu s rozhodnutím jakékoli vlády nebo jiného orgánu, válka nebo národní nouze, nepokoje, občanské nepokoje, terorismus, pirátství, požáry, výbuchy, záplavy, počítačové viry, kybernetické

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

útoky, nepříznivé počasí, epidemie, pandemie, výluky, stávky a jiné spory (bez ohledu na to, zda se týkají zaměstnanců strany nebo jejich subdodavatelů), nedostatek pracovní síly, nedostatek materiálu nebo služeb nebo nemožnost či zpoždění při pořizování zásilek.

- 17.4 Pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 17 těchto Podmínek může být na celém území nebo jeho části, kde Provozovatel poskytuje Poštovní služby. Provozovatel umístí na Webových stránkách informace o pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb.
- 17.5 Provozovatel může prodloužit dobu trvání pozastavení nebo omezení poskytování Poštovních služeb v souladu s Článkem 17 těchto Podmínek až na 10 Pracovních dnů po skončení okolností, které způsobily jeho zavedení, jak je oznámeno na Webových stránkách.

## 18. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A POŠTOVNÍHO TAJEMSTVÍ

- 18.1 V souvislosti s plněním Smlouvy o poštovních službách a poskytováním poštovních služeb předává Odesílatel Provozovateli osobní údaje Odesílatele a třetích osob, zejména Příjemce, např.: jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu („**Osobní údaje**“).
- 18.2 Odesílatel prohlašuje, že osobní Údaje byly získány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“) a že Odesílatel poskytl třetí straně veškeré informace podle GDPR a splnil všechny povinnosti podle GDPR tak, aby Osobní údaje mohly být předány Provozovateli a aby Provozovatel mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poštovních službách. Pokud se prohlášení Odesílatele uvedené v předchozí větě ukáže jako nepravdivé nebo zavádějící, zavazuje se Odesílatel nahradit Provozovateli veškerou škodu, která mu tím vznikne.
- 18.3 Provozovatel je oprávněn zpracovávat a bude zpracovávat Osobní údaje v pozici správce za účelem přepravy a sledování Zásilek, zákaznické podpory, plnění svých zákonných povinností, statistik a přehledů, vnitřní kontroly a evidence a ochrany svých právních nároků.
- 18.4 V souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy o poštovních službách je Provozovatel oprávněn předat nebo jinak zpřístupnit Osobní údaje smluvním partnerům Provozovatele, kteří pro Provozovatele zajišťují zejména přepravu, soz, manipulaci, dodání nebo uložení Zásilek za účelem doručení ve smyslu a v souladu se zásadami zpracování osobních údajů dle článku 18.6 těchto Podmínek.
- 18.5 V závislosti na sjednaném způsobu Poštovní služby se Provozovatel zavazuje sdělit Odesílateli a umožnit použití zabezpečeného rozhraní pro předávání Osobních údajů Provozovateli. Odesílatel odpovídá za zabezpečení Osobních údajů při jejich

## PODMÍNKY A PRAVIDLA

předávání Provozovateli jiným způsobem než pomocí zabezpečeného rozhraní. Provozovatel používá vhodná technická a organizační opatření k ochraně Osobních údajů před náhodným nebo nedovoleným zničením nebo náhodnou ztrátou, změnou, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem.

- 18.6 Další informace a zásady zpracování osobních údajů jsou k dispozici na Webových stránkách.
- 18.7 Veškeré Osobní údaje poskytnuté Provozovateli na základě těchto Podmínek jsou chráněny jako poštovní tajemství ve smyslu § 16 Zákona o poštovních službách a podléhají povinnosti mlčenlivosti Provozovatele. Provozovatel může tyto Osobní údaje poskytnout pouze za podmínek stanovených platným zákonem nebo jiným předpisem osobám oprávněným podle § 16 Zákona o poštovních službách a subjektům a orgánům oprávněným k přístupu k těmto údajům podle platných zákonů nebo jiných předpisů. V souladu s § 16 Zákona o poštovních službách může Provozovatel zpřístupnit osobní údaje, které mu byly poskytnuty podle těchto Podmínek, třetím osobám, které se podílejí na poskytování Služeb Provozovateli, tj. zejména na odeslání, vyzvednutí, manipulaci, dodání nebo uložení nebo platebního dokladu a doručení poukázané finanční částky. Tyto osoby mohou zpracovávat tyto Osobní údaje výhradně na základě pokynu Provozovatele, pokud nejsou povinny zpracovávat osobní údaje podle platného zákona nebo jiného předpisu. Provozovatel přijme opatření k zajištění dodržování tohoto požadavku a zajistí, aby osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje byly vázány mlčenlivostí, pokud se na ně nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti.

## 19. DOPLŇUJÍCÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Aktuální znění těchto Podmínek je k dispozici na Webových stránkách a na Pobočkách.
- 19.2 Provozovatel oznámí změny těchto Podmínek, Ceníku na Webových stránkách nejméně do 30 dnů ode dne nabytí platnosti. Tyto informace budou k dispozici také na kterékoli Pobočce.
- 19.3 Pokud Zákazník do 10 dnů před nabytím platnosti změny těchto Podmínek nevyjádří výslovný písemný nesouhlas se změnou, stává se nové znění těchto Podmínek závazným pro všechny smluvní vztahy mezi Provozovatelem a Zákazníkem v rozsahu těchto Podmínek.
- 19.4 V rozsahu neupraveném těmito Podmínkami se použijí ustanovení platných právních předpisů, zejména Zákona o poštovních službách, jeho prováděcích předpisů a Občanského zákoníku.
- 19.5 V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se řídí právem České republiky.
- 19.6 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poštovních službách, kterou Provozovatel uzavře.

## **PODMÍNKY A PRAVIDLA**

- 19.7 Pokud je některé ustanovení těchto Podmínek nebo jeho část z jakéhokoli důvodu považováno za neplatné, považuje se pro daný účel za vypuštěné. Tím není dotčena platnost ostatních částí těchto Podmínek.
- 19.8 Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek ukáže jako zastaralé nebo v rozporu s platnými právními předpisy, zůstávají ostatní ustanovení těchto Podmínek v platnosti.
- 19.9 Platnost těchto Podmínek je dána datem jejich vydání od 31.05.2023.