

DHL PARCEL Slovensko

Obchodné podmienky

I. Úvodné ustanovenia, vymedzenie zasielateľských služieb

1. Obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zasielateľskej zmluvy alebo záväznej objednávky, na ktorej základe sa zasielateľ zaväzuje obstaráť prepravu zásielky a príkazca sa zaväzuje zaplatiť dojednanú odmenu – cenu zasielateľských služieb. Obchodné podmienky tak záväzným spôsobom upravujú vzťahy vzniknuté medzi zasielateľom a príkazcom pri obstaraní prepravy zásielok.
2. Cenník obsahujúci cenu zasielateľských služieb je zverejnený na internetových stránkach spoločnosti (ďalej len www.dhlparcel.sk) (ďalej len „Cenník“).
3. Obstaraním prepravy zásielok sa rozumie súhrn všetkých nutných činností a úkonov súvisiacich s premiestnením zásielky od odosielača k príjemcovi po území celej Slovenskej republiky, prípadne do zahraničia. Obstaranie prepravy zabezpečuje zasielateľ na základe zasielateľskej zmluvy alebo zasielateľského príkazu, a to vlastným menom na účet príkazcu niektorým z nasledujúcich spôsobov doručenia (prípadne ich kombináciou, ak nie je ďalej vylúčená) podľa voľby príkazcu:
 - a) Doručenie zásielky príjemcovi v rámci územia Slovenskej republiky, v zmysle platných právnych predpisov, na adresu uvedenú na prepravnej etike.
 - b) Doručenie do zahraničia – t. j. doručenie zásielky príjemcovi na adresu mimo územia Slovenskej republiky. Táto služba zahŕňa možnosť doručenia v rámci Európskej únie, Švajčiarska, Nórska a ďalších krajín uvedených na www.dhl-parcel.com/sk.
 - c) Doručenie zo zahraničia – t. j. doručenie zásielky od odosielača na adresu mimo územia Slovenskej republiky. Táto služba zahŕňa možnosť prevzatia zásielky v rámci Slovenskej republiky a ďalších krajín uvedených na internetových stránkach spoločnosti DHL Parcel Slovakia.
 - d) Objednávka prepravy – t. j. možnosť príkazcu objednať prevzatie zásielok na prepravu zasielateľom kdekoľvek na území Slovenskej republiky, na adrese špecifikovanej príkazcom, odlišnej od miest prevzatia podľa čl. V. ods. 3 písm. a) a písm. b) týchto obchodných podmienok.
4. Príkazca zároveň môže najneskôr pri odovzdaní zásielky na prepravu zvoliť niektorú z nasledujúcich doplnkových služieb:
 - a) Doručenie zásielky na dobierku, popr. združenú dobierku – t. j. doručenie zásielky príjemcovi podmienene zaplatením príkazcom špecifikovanej sumy (ďalej len „dobierková suma“). Dobierkovú sumu inkasuje pre príkazcu osoba obstarávajúca doručenie zásielky (zásielky prepravované v rámci tejto služby ďalej tiež len „dobierkové zásielky“).
 - b) „Dokumenty späť“ – t. j. doručenie zásielky príjemcovi, ktoré je podmienené potvrdením dokumentov odovzdaných na prepravu príkazcom spoločne so zásielkou zo strany príjemcu. Potvrdené dokumenty následne zasielateľ doručí späť príkazcovi, pričom podmienky a cena doručenia dokumentov späť príkazcovi sú dojednané individuálne.

II. Základné pojmy

1. Ak nie je v týchto obchodných podmienkach alebo v zasielateľskej zmluve výslovne uvedené inak, majú na účely vzťahu zmluvných strán založeného zasielateľskou zmluvou nasledujúce pojmy ďalej uvedeny význam:
 - „zasielateľ“ – znamená spoločnosť DHL Parcel Slovensko spol. s r.o., IČO: 47 927 682, so sídlom Na Pántoch 18, Bratislava – Rača, PSČ 831 06, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 100759/B, vrátane všetkých jej prevádzok a odštepných závodov;

„príkazca“ – znamená osobu, s ktorou zasielateľ uzavrel zasielateľskú zmluvu a ktorá je ako príkazca v zasielateľskej zmluve označená;

„odosielač“ – znamená osobu, ktorá je na zásielke ako odosielač označená; ak nie je odosielač označený, je nim príkazca;

„príjemca“ alebo „adresát“ – znamená osobu, ktorá je na zásielke ako adresát, resp. príjemca príkazcom alebo odosielačom označená;

„zásielka“ – znamená veci, ktoré boli zasielateľom prevzaté ako jeden celok na poskytnutie služby podľa zasielateľskej zmluvy uzavretej medzi príkazcom a zasielateľom.

2. Ďalej v týchto obchodných podmienkach alebo v zasielateľskej zmluve môžu byť definované ďalšie pojmy.
3. Ak nie je uvedené inak, majú pojmy použité v zasielateľskej zmluve a v dokumentoch používaných v rámci vzťahu príkazca a zasielateľa založeného zasielateľskou zmluvou rovnaký význam ako v týchto obchodných podmienkach.

III. Zasielateľom vyhradené vlastnosti zásielok

1. Zasielateľ si vyhradzuje, aby zásielky odovzdávané na prepravu (okrem zásielok odovzdaných na doručenie do/zo zahraničia – na to pozrite čl. XVI. obchodných podmienok „Zvláštna dohoda pre Doručenie do/zo zahraničia“ spĺňali nasledujúce podmienky:
 - a) dĺžka zásielky (najdlhšia strana) nesmie prekročiť 2 m,
 - b) súčet obvodu zásielky a jej dĺžky nesmie prekročiť 3 m,
 - c) hmotnosť zásielky vrátane obalu nesmie prekročiť 50 kg,
 - d) hodnota jednej zásielky obsahujúcej ceny povolené v súlade s čl. III. ods. 3 písm. b) týchto obchodných podmienok nepresiahne hodnotu 5 500 EUR,
 - e) hodnota jednej zásielky bez pripočítania nesmie prekročiť sumu 1 850 EUR bez DPH,
 - f) hodnota jednej zásielky podanej na prepravu, riadne pripoištenej, nesmie presiahnuť sumu 37 000 EUR bez DPH.
 2. Príkazca sa zaväzuje – v závislosti od charakteru obsahu prepravovanej zásielky – zásielku riadne zabaliť tak, aby:
 - a) obsah zásielky bol zaistený proti pohybu tak, aby obal zásielky zaisťoval dostatočnú ochranu najmä pre krehké časti obsahu zásielky,
 - b) v prípade predmetov a látok vymenovaných v čl. III. ods. 3 písm. b) týchto obchodných podmienok nebolo vizuálne zrejme, čo je obsahom zásielky, ďalej musia byť tieto predmety a/alebo látky zabalené v bezpečnostných obálkach alebo v obale zaistenom neporušenou jedinečnou kontrolnou páskou príkazcu,
 - c) obal zásielky umožňoval bezpečnú manipuláciu so zásielkou jednej osoby,
 - d) obal poskytoval prirodzenú ochranu prepravovanému obsahu pri bežnej alebo príkazcom vyhradenej manipulácii, vrátane manipulácie po valčekovej dráhe,
 - e) zásielka neohrozovala ďalšie spoločne prepravované zásielky, použitý dopravný prostriedok, skladové priestory zasielateľa alebo prostriedky mechanizujúce ložné manipulácie,
 - f) zásielka neohrozovala život, zdravie a bezpečnosť osôb, ktoré prídu so zásielkou do styku, umožňovala – pri dodržaní elementárnej opatrnosti a odbornej starostlivosti – prepravu zásielok vo vrstvách na ložnej ploche dopravného prostriedku,
 - g) obal zásielky bol celistvý, pravidelného tvaru. S výnimkou dopredu dohodnutých prípadov, pri ktorých je s príkazcom dohodnutá zvýšená miera jeho rizika vyplývajúca z čiastočnej straty, tvorí zásielku vždy iba jeden balík; taká dohoda nie je možná v prípade Doručenia do/zo zahraničia.
- V prípade nedodržania akejkoľvek povinnosti príkazcu v tomto bode obchodných podmienok je zasielateľ oprávnený neakceptovať zásielku na prepravu.

3. Zasielateľ si vyhradzuje, aby obsahom prepravovanej zásielky nebolo nasledujúce:

- a) predmety a látky, ktoré budú klasifikované ako nebezpečný materiál, nebezpečný tovar, zakázané veci alebo veci, ktorých preprava je obmedzená zo strany IATA (International Air Transport Association), ICAO (International Civil Aviation Organization), ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods) ktoréhokoľvek kompetentného vládneho úradu alebo inej príslušnej organizácie;
- b) predmety a látky, na ktorých sa neuskutoční preclenie v prípade, že takéto preclenie sa vyžaduje v zmysle colných predpisov;
- c) falšovaný tovar, zvieratá, vzácne kovy, peniaze, banderola/nálepka o zaplatení dane, obchodovateľné dokumenty na doručiteľa, drahé kovy a kamene, skutočné strelné zbrane alebo ich imitácie, časti zbraní, zbrane, výbušniny a munícia, ľudské pozostatky, pornografia a ilegálne narkotiká/lieky;
- d) predmety a látky, ktoré majú mimoriadne vysokú hodnotu, ako sú drahé kamene, drahé kovy, umelecké predmety, zbierky, bankovky, mince, aktivované platobné a iné peňažné karty a ceny s výnimkou stravných lístkov, nabíjajúcich kupónov do mobilných telefónov, SIM kariet, diaľničných známok, výherných žrebov a telefónnych kariet operátorov pevných telefónnych línií, ktorých maximálna hodnota v jednej zásielke nepresahuje hodnotu uvedenú v čl. III. ods. 1 písm. d) týchto obchodných podmienok,
- e) predmety a látky, ktoré podliehajú zmenám teploty, ako sú rýchlo sa kaziaci tovar, zdravotnícky materiál (krvné vzorky a deriváty), živé rastliny a pod.,
- f) predmety a látky ľahko poškoditeľné aj za predpokladu dodržiavania pokynov pre zvláštnu manipuláciu so zásielkou, ako sú alkohol a iné drahé tekutiny v sklenených fľašiach a pod.,
- g) iné predmety a látky, ktoré s ohľadom na svoj charakter vyžadujú špeciálnu úpravu vozidla alebo vytvorenie špeciálnych podmienok pri preprave podľa platných predpisov, ako sú napríklad voľne ložené substráty, alebo
- h) predmety a látky, resp. akékoľvek iné veci, o ktorých zasielateľ rozhodne, že nemôžu byť prepravené bezpečne alebo legálne.

IV. Cena zasielateľských služieb a platobné podmienky

1. Príkazca sa zaväzuje zaplatiť za poskytnutie zasielateľských služieb úplatu (cenu) určenú na základe sadzieb podľa aktuálneho Cenníka príslušných produktov. Nárok zasielateľa na uhradenie ceny za zasielateľské služby vzniká odovzdaním zásielky zasielateľovi. Cena môže byť znížená o zľavy z aktuálneho Cenníka pre jednotlivé produkty uvedené v zasielateľskej zmluve.
2. Cena prepravy zásielky sa zvyšuje o nasledujúce položky:
 - a) „dobierka“/„dobierkový poplatok“, ktorého výška je stanovená vo zvláštnom cenníku (týka sa dobierkových zásielok); „dobierka“/„dobierkový poplatok“ je zasielateľ oprávnený účtovať za každú zásielku označenú dobierkovou etiketou, popr. za zásielku identifikovanú ako dobierkovú iným spôsobom vyhradeným zasielateľom, a ďalej za všetky zásielky doručované v rámci tzv. združenej dobierky,
 - b) „pripoistenie“ zásielky (týka sa zásielok s vyššou hodnotou než 1 850 EUR bez DPH).

- c) cenu nadštandardných zasielateľských úkonov, ktoré bolo nutné vykonať z dôvodov na strane príkazcu: opakované doručenie zásielky príjemcom (tretie, event. ďalšie), jej skladovanie, vrátenie späť nedoručiteľnej zásielky, likvidácia zásielky v súlade s ustanovením týchto obchodných podmienok, obstaranie prepravy nadzmernej alebo nadhmotnostnej zásielky, vyzdvihnutie alebo doručenie zásielky mimo štandardného pracovného času a pod.
- d) príplatok za mýtno, palivový príplatok a inflačný doľžok,
- e) „poplatok za colné služby“ v prípade zásielok, ktoré podliehajú colnému konaniu.

Výška jednotlivých poplatkov a ďalšie podrobnosti k ich výpočtu sú stanovené v Cenníku.

3. Príkazca sa zaväzuje uhradiť zasielateľovi za zasielateľské služby dohodnutú cenu, a to najneskôr ku dňu splatnosti uvedenému na faktúrach vystavených zasielateľom. V prípade omeškania s úhradou ceny je príkazca povinný zaplatiť zasielateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % dlžnej sumy za každý (aj začatý) deň omeškania.

V. Prevzatie zásielky na prepravu

1. Príkazca je oprávnený objednať zvoz zásielky na internetovej adrese www.dhl-parcel.com/sk, emailom, faxom, telefonicky alebo pomocou SMS správy s tým, že zásielka bude prijatá na prepravu na nasledujúci pracovný deň. V prípade Objednávky prepravy a Doručenia zo zahraničia nie je telefonická objednávka prípustná.
2. Vo zvlášť naliehavých prípadoch je možné prevziať objednávku prepravy ešte do 10:00 hod. dňa, v ktorom bude zásielka prijatá na prepravu.
3. Prevzatie jednotlivých zásielok zasielateľom na prepravu sa deje nasledujúcim spôsobom:
 - a) zasielateľ alebo ním poverený zástupca prevezme zásielku určenú na prepravu v dopredu dohodnutom mieste, spravidla v sídle či prevádzke odosielateľa,
 - b) zasielateľ môže prevziať na prepravu zásielky taktiež v depe DHL Parcel Slovakia, a to v čase uvedenom na www.dhl-parcel.com/sk, okrem dní pracovného voľna,
 - c) v prípade, že pre doručenie zásielky bola dojednaná Objednávka prepravy, zaistiť zasielateľ prevzatie zásielky na prepravu kdekoľvek na území Slovenskej republiky na adrese špecifikovanej príkazcom.
4. Pri odovzdaní zásielky na prepravu je príkazca povinný:
 - a) označiť zásielku na jej hornej strane príslušnou etiketou s čiarovým kódom zodpovedajúcu príkazcom zvoleným spôsobu doručenia, v ktorej je čitateľne uvedená identifikácia príjemcu, a to meno fyzickej osoby alebo názov právnickej osoby príjemcu a presná adresa doručenia, vrátane PSČ a telefónneho spojenia, identifikácia osoby oprávnenej zásielku za príjemcu alebo jeho meno prijat (ďalej len „**oprávnená osoba**“ alebo „**kontaktná osoba**“), prípadne iné dôležité informácie, ktoré uľahčujú doručenie zásielky; príkazca sa zaväzuje venovať zvýšenú pozornosť správnosti PSČ a berie na vedomie, že rozhodujúce pre doručenie je PSČ a že zasielateľ neskúma, či PSČ vyznačené na etikete je v súlade s názvom miesta doručenia,
 - b) zreteľne a jednoznačne na zásielke vyznačiť skutočnosť, že adresa odosielateľa, adresáta či príjemcu je v zahraničí, ak je tomu tak, t. j. že ide o zásielku doručovanú v rámci služby Doručenie do zahraničia alebo Doručenie zo zahraničia, a použiť na označenie zásielky príslušnú etiketu,
 - c) zreteľne a jednoznačne na zásielke použitím príslušnej etikety vyznačiť, ktoré z doplnkových služieb ponúkaných zasielateľom príkazca pre doručenie zásielky zvolil,
 - d) odstrániť zo zásielky všetky zavádzajúce oznámenia, označenia, adresy, prípadne použité etikety, ktoré nemajú súvislosť s práve začatou prepravou, a zaistiť, aby každá zásielka bola označená iba jednou platnou etiketou, a to aj pre prípad, že obal zásielky bude použitý viackrát; zasielateľ je oprávnený požadovať po príkazcovi zmluvnú pokutu do výšky 90 EUR za každý prípad príkazcom nesplnenej povinnosti podľa predchádzajúcej vety,
 - e) ak to povaha a charakter zásielky vyžaduje, označiť zásielku príslušnou výstražnou nálepkou, ktorá vymedzuje spôsob zaobchádzania so zásielkou. Ak označenie zásielky nie je jednoznačné (napr. na zásielke je viac výstražných nálepiek, ktorých význam nie je vzájomne zlučiteľný), má sa za to, že zásielka nevyžaduje zvláštne zaobchádzanie. Iné upozornenia než nalepené výstražné nálepky, prípadne výstražné značky natlačené priamo na originálnom obale zásielky, nebudú brané zasielateľom do úvahy, s výnimkou ustanovení čl. VI. ods. 6 týchto obchodných podmienok,
 - f) písomnou formou oznámiť zasielateľovi skutočnú hodnotu zásielky, ak táto prevyšuje sumu 1 850 EUR bez DPH, a vyžiadať si jej pripočítanie podľa skutočnej hodnoty zásielky. Ak tak príkazca neurobí a táto skutočnosť vyjde najavo, je zasielateľ oprávnený požadovať zaplataenie zmluvnej pokuty podľa čl. XIII. týchto obchodných podmienok a vykonať prípadné započítanie nároku na zmluvnú pokutu proti nároku príkazcu na náhradu škody,

- g) upozorniť zasielateľa na „združenú dobierku“ (súbor zásielok s nulovou dobierkovou hodnotou sprádzajúci jednu zásielku s nulovou hodnotou od jedného odosielateľa k jednému príjemcovi), označiť zásielky s nulovou hodnotou poradovým číslom a ich počet uviesť do etikety nenulovej zásielky. V tomto prípade budú zásielky s nulovou hodnotou vydané príjemcovi iba za predpokladu úhrady dobierkovej hodnoty zásielky nenulovej,
- h) priložiť k dobierkovým zásielkam riadne a zrozumiteľne vyplnený „Zoznam dobierkových zásielok“ a na príslušnej etikete s čiarovým kódom čitateľne uviesť dobierkovú sumu, pričom táto suma musí byť totožná so sumou uvedenou v zozname dobierkových zásielok. Pre prípad, že obe sumy nebudú rovnaké, je pre zasielateľa rozhodujúca dobierková suma uvedená v zozname dobierkových zásielok,
- i) overiť si totožnosť osádky vozidla z ich identifikačných kariet alebo občianskych preukazov a v prípade pochybností kontaktovať zasielateľa.

Príkazca zodpovedá za splnenie povinností podľa tohto odseku aj v prípade, že zásielku odovzdáva na prepravu tretia osoba (najmä v prípade Objednávky prepravy)

5. Zasielateľ je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky na prepravu, ak je zrejme, že nemá vyhradené vlastnosti alebo nie je riadne označená podľa čl. III. ods. 2, 3 a 4, resp. čl. V. a podľa čl. VIII týchto obchodných podmienok. V prípade, že zasielateľ túto skutočnosť zistí až po prevzatí zásielky, je oprávnený zásielku príkazcovi vrátiť. Zasielateľovi pre tento prípad vzniká voči príkazcovi nárok na úhradu prepravného, manipulačného poplatku a na úhradu skutočných nákladov súvisiacich so spätným doručením zásielky. Ak nie je možné zásielku príkazcovi vrátiť, riadi sa ďalší postup ustanoveniami čl. IX. až XI. týchto obchodných podmienok.
6. V prípade, že zásielka nemá vyhradené vlastnosti podľa čl. III. ods. 1, resp. čl. VIII. ods. 2 obchodných podmienok a zasielateľ príkazcovi zásielku nevráti, je zasielateľ oprávnený zaistiť doručenie zásielky prostredníctvom tretej strán, vrátane použitia služieb ďalšieho zasielateľa, na čo týmto dáva príkazca zasielateľovi súhlas. Príkazca berie na vedomie a súhlasí s tým, že trvanie prepravy sa v tomto prípade môže predĺžiť a že zasielateľovi pre tento prípad vzniká voči príkazcovi nárok na úhradu prepravného podľa sadzieb aktuálneho Cenníka pre tieto zásielky.
7. Zasielateľ má právo upraviť údaj príkazcu o hmotnosti a objeme zásielky vrátane jednotlivých kusov, a to v prípade, keď automatická váha alebo iné prostriedky a metódy zasielateľa zaznamenajú rozdiel medzi údajom uvedeným na prepravnom štítku/etikete a skutočnou hmotnosťou alebo objemom zásielky. V týchto prípadoch je pre výpočet úplaty za zasielateľské služby rozhodujúci údaj uvedený zasielateľom.
8. V prípade, že pre doručenie zásielky bola dojednaná Objednávka prepravy, je príkazca povinný zaistiť splnenie povinností podľa týchto obchodných podmienok a možnosť prevzatia zásielky na dohodnutú adresu, inak je povinný nahradiť náklady, ktoré zasielateľovi a/alebo tretím osobám vzniknú v dôsledku nesplnenia týchto povinností.

VI. Doručenie zásielky

1. Zasielateľ obvykle obstará doručenie zásielky v čase do 21:00 hod. nasledujúceho pracovného dňa po prevzatí zásielky na prepravu. Osoba vykonávajúca doručenie sa pokúsi pred doručením kontaktovať príjemcu telefonicky (prípadne prostredníctvom SMS správy) prostredníctvom telefónneho spojenia uvedeného na zásielke a oznámiť mu predpokladaný čas doručenia, prípadne sa pokúsi predpokladaný čas doručenia na základe dohody s príjemcom, ak možno, prispôbiť potrebám príjemcu.
2. Zasielateľ vynaloží primerané úsilie, aby zásielka bola doručená v súlade s ods. 1. tohto článku. Zasielateľ však nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú následne príkazcovi z dôvodu nedodržania vyššie uvedenej orientačnej lehoty.
3. Zasielateľ obstará doručenie zásielky príjemcovi v mieste uvedenom na etikete zásielky ako adresa príjemcu, pričom zásielka je doručená odovzdaním osobe, ktorá preukáže svoju totožnosť a u ktorej nie sú pochybnosti o jej príslušnosti k príjemcovi.

Podmienky odovzdania zásielky sú nasledujúce:

- a) potvrdenie prevzatia zásielky osobou podľa prvej vety tohto odseku podpisom na doklade zasielateľom na tento účel určenom a označenie dokladu pečiatkou príjemcu,
- b) ak táto osoba nemá pečiatku k dispozícii, je podmienkou odovzdania zásielky preukázanie jej totožnosti a doplnenie čísla jej občianskeho preukazu alebo cestovného pasu k jej podpisu na doklade zasielateľa na to určenom,
- c) v rámci služby Dokumenty späť je okrem podmienok uvedených vyššie pod písm. a) a b) tohto odseku podmienkou odovzdania zásielky príjemcovi zároveň potvrdenie dokumentov odovzdaných príkazcom zasielateľovi spoločne so zásielkou osobou, ktorá je s ohľadom na povahu týchto dokumentov oprávnená ich menom alebo v zastúpení príjemcu požadovaným spôsobom potvrdiť (táto podmienka sa považuje za splnenú, ak oprávnená osoba príjemcu potvrdí na doklade zasielateľa

lom na to určenom, že k jej splneniu došlo),

- d) v rámci doručenia dobierkovej zásielky je okrem podmienok uvedených vyššie pod písm. a) a b) tohto odseku podmienkou odovzdania zásielky príjemcom zároveň zaplataenie príslušnej dobierkovej sumy príjemcom.
- e) V prípade doručenia na súkromnú adresu môže zásielku prevziať okrem príjemcu alebo zástupcu príjemcu taktiež náhradný príjemca, ktorým môže byť fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá sa zdržuje v byte, alebo iných priestoroch na adrese doručenia uvedenej príkazcom a ktorá preukáže svoju totožnosť, potvrdí prevzatie zásielky svojim podpisom a doplní k svojmu podpisu číslo svojho občianskeho preukazu alebo cestovného pasu. Doručenie náhradnému príjemcovi nie je možné, ak:
 - príkazca taký spôsob pri odovzdaní zásielky vylúčil, alebo
 - ide o zásielku v režime Dokumenty späť.
- 4. Ak nie je zásielka na prvý pokus doručiteľná, zaistiť zasielateľ zanechanie písomnej správy o úmysle zásielku doručiť na uvedenej adrese doručenia a obstará uskutočnenie pokusu o doručenie ešte raz na nasledujúci pracovný deň. Ak nie je možné zásielku z dôvodu na strane príjemcu, príkazcu, odosielateľa, adresáta alebo vlastníka zásielky ani na druhý pokus doručiť, zasielateľ v súlade s príkazcovým pokynom, ktorý si zasielateľ na tento účel vyžiada, zaistiť, aby:
 - a) bol/-i uskutočnený/-é ďalší/-ie pokusy/-y o doručenie zásielky v nasledujúcich pracovných dňoch,
 - b) zásielka bola doručená inej osobou, prípadne na inú adresu,
 - c) zásielka bola vrátená späť príkazcovi,
 - d) bol uskutočnený postup podľa ustanovení čl. IX. až XI. týchto obchodných podmienok.

Cena úkonov podľa predchádzajúcich písm. a) až d) tohto ustanovenia sa riadi platným Cenníkom.

Ak požaduje príjemca presmerovanie zásielky na inú adresu doručenia, než je pôvodná uvedená adresa, a ak je príjemcom osoba uvedená na prepravnej dokumentácii, je príjemca povinný doložiť túto požiadavku žiadosťou. Doručenie zásielky na inú adresu môže byť splatnené.

5. Ak nedostane zasielateľ od príkazcu pokyny na ďalší postup do troch (3) pracovných dní od doručenia žiadosti o udelenie pokynu, bude zásielka vrátená príkazcovi. Ak nie je možné zásielku príkazcovi vrátiť, riadi sa ďalší postup ustanoveniami článku IX. až XI. týchto obchodných podmienok. Náklady tohto postupu hradí príkazca.
6. Zásielku je možné vyzdvihnúť taktiež osobne v doručujúcom depe zasielateľa. Možnosť osobného odberu je umožnená v čase uvedenom na www.dhl-parcel.com/sk. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov tohto článku, vrátane najmä ustanovenia o preukázaní totožnosti oprávnenej osoby príjemcu, sa pri tomto spôsobe doručenia použijú primerane v plnom rozsahu.
7. Zasielateľ je povinný sumu, ktorú vyberie pri doručení dobierkovej zásielky od jej príjemcu, previesť na príkazcom určený účet bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 7 pracovných dní od inkasa dobierkovej sumy. Prevedením sa tu rozumie odpísanie sumy z účtu zasielateľa v prospech účtu príkazcu.
8. Príkazca výslovne súhlasí a oprávňuje zasielateľa započítať na svoje splatné pohľadávky za príkazcom staršie než 7 dní dobierkové sumy vybrané pri doručení dobierkových zásielok od príjemcov, ktoré by inak bol povinný previesť na účet príkazcu. O vykonaní zápočtu je zasielateľ povinný príkazcu písomne vyrozumieť. V prípade písomnej reklamácie faktúry príkazcom môže byť započítanie na dotknutú pohľadávku vykonané až po písomnom vybavení reklamácie zasielateľom.
9. Ak príjemca zásielky odmietne prevzatie zásielky bez toho, aby do dokladu zasielateľom na to určeného uviedol dôvod odmietnutia, má sa za to, že príjemca bol príkazcom chybné identifikovaný. V takom prípade sa na práva a povinnosti zasielateľa primerane použije čl. VI. ods. 5 týchto obchodných podmienok.
10. Osoba vykonávajúca doručenie zásielky nie je povinná sa zúčastniť kontroly obsahu zásielky vykonávanej pri doručení.

VII. Uskladnenie zásielky

1. Zasielateľ obstará uskladnenie zásielky, najviac však na celkovo 10 dní, v nasledujúcich prípadoch:
 - a) príkazca dal zasielateľovi na také uloženie pokyn; za taký pokyn sa považuje aj poznámka „VYZDVIHNE OSOBNĚ“ uvedená na zásielke,
 - b) zásielku nie je možné doručiť ani vrátiť príkazcovi, vrátane najmä (nie však výhradne) prípadov, keď:
 - na adrese príjemcu nebola zastihnutá osoba, ktorej by bolo možné v súlade s týmito obchodnými podmienkami zásielku odovzdať,
 - príjemca odmieta zásielku prijatú,
 - údaje, uvedené na zásielke, potrebné na doručenie alebo vrátenie zásielky sú nepresné, neúplné alebo nečitateľné.
2. V súlade s pokynmi príkazcu podľa článku VI. ods. 4 týchto obchodných podmienok môže zasielateľ počas uskladnenia zásielky obstarat uskutočnenie ďalšieho pokusu (ďalších pokusov) o doručenie alebo vrátiť zásielku

späť. Lehota pre uloženie zásielky sa tým neprerušuje ani nezastavuje.

- Po uplynutí lehoty dohodnutej v ods. 1 tohto článku obchodných podmienok je zasielateľ oprávnený obstaráť predaj zásielky alebo jej časti vhodným spôsobom, ak príkazca od uplynutia lehoty dohodnutej v ods. 1 tohto článku obchodných podmienok neudelil zasielateľovi pokyny na ďalší postup a:
 - zásielku nie je možné doručiť ani ju nie je možné vrátiť alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená, alebo
 - je dôvodná obava, že sa obsah zásielky pred doručením znehodnotí.
- Ak je to možné, vydá zasielateľ príkazcovi výťažok z predaja po odčítaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatenej časti ceny zasielateľských služieb (čistý výťažok).
- Cena za tieto služby sa riadi platným Cenníkom.

VIII. Otvorenie zásielky

- Zasielateľ je oprávnený otvoriť zásielku v prípade, že:
 - ju nie je možné doručiť ani ju nie je možné vrátiť alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená,
 - je dôvodné podozrenie, že obsahuje vec považovanú podľa týchto obchodných podmienok za nebezpečnú, alebo vec, ktorá nesmie byť obsahom zásielky podľa čl. III. ods. 3 týchto obchodných podmienok, alebo ktorej preprava z iného dôvodu nie je dovolená,
 - zásielka má narušený obal alebo javí známky poškodenia obsahu, napr. obsah vyteká, pri manipulácii je počuť, že obsah je rozbitý a pod.,
 - zasielateľ má dôvodné podozrenie, že obsahom zásielky sú predmety a látky poškodené ešte pred okamihom odovzdania zásielky na prepravu zasielateľovi,
 - je dôvodná obava, že došlo alebo že by do doručenia mohlo dôjsť k vzniku škody, alebo
 - je to nutné kvôli dodržaniu povinností uložených zasielateľovi právnym predpisom alebo zasielateľskou zmluvou.
- Obsah zásielky smie byť pri jej otvorení prezeraný len v rozsahu nutnom na zaistenie účelu prehliadky. Pri otvorení musí byť zaistená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa platných právnych predpisov.
- Po zistení stavu zásielky musí byť táto zabezpečená prelepením originálnou páskou s logom zasielateľa.

IX. Likvidácia zásielky

- Zasielateľ je oprávnený po uplynutí lehoty dohodnutej v čl. IX. ods. 1 týchto obchodných podmienok obstaráť likvidáciu zásielky alebo jej časti, ak:
 - a) sa obsah zásielky úplne alebo sčasti znehodnotil,
 - b) ak nedôjde k predaju zásielky, ktorú nie je možné doručiť a súčasne ju nie je možné vrátiť, alebo nemá byť podľa zasielateľskej zmluvy vrátená,
 - c) oznámi príkazcovi uznanie nároku na náhradu škody na prepravovanej zásielke.
- I pred uplynutím dohodnutej lehoty je možné zlikvidovať zásielku alebo jej časť, ak je to nutné na zaistenie ochrany zdravia osôb.
- Príkazca je povinný nahradiť zasielateľovi akúkoľvek ujmu, ktorú zasielateľ utrpí v súvislosti s likvidáciou zásielky podľa tohto článku, najmä vrátane nákladov spojených s likvidáciou zásielky a nákladov súvisiacich s uspokojením nárokov tretích osôb vznesených voči zasielateľovi v súvislosti so zásielkou.

X. Zodpovednosť zasielateľa za škodu

- Zasielateľ zodpovedá príkazcovi iba za skutočnú škodu vzniknutú na prepravovanej zásielke pri obstaraní prepravy. Skutočnou škodou sa rozumie to, o čo sa hodnota zásielky v dôsledku škodovej udalosti zníži. V žiadnom prípade však zasielateľ nezodpovedá príkazcovi za zmarený zisk ani iné následné škody, ktoré môžu v súvislosti s obstaraním prepravy vzniknúť, ani za škody vzniknuté príkazcovi alebo tretím osobám v súvislosti s prepravou zásielky.
- Zasielateľ sa zbavuje zodpovednosti za škodu na prevzaté zásielke, ak preukáže, že škoda bola spôsobená:
 - príkazcom, odosielateľom, príjemcom alebo vlastníkom zásielky,
 - obvyklou alebo prirodzenou povahou zásielky, vrátane bežného úbytku,
 - chybným obalom, na ktorý zasielateľ upozornil príkazcu (odosielateľa) pri prevzatí zásielky na prepravu. Ak zasielateľ neupozornil na chybnosť obalu, nezodpovedá za škodu spôsobenú na zásielke chybným obalom len vtedy, ak nebola chybnosť či nevhodnosť obalu zrejmá, d) postupom v súlade s týmito obchodnými podmienkami (najmä postupom podľa čl. X. alebo XI. týchto obchodných podmienok).
- Zasielateľ sa zbavuje zodpovednosti za škodu na prevzaté zásielke taktiež v tom prípade, ak vzniku škody nemohol zabrániť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti obvyklej v odvetví zasielateľských služieb.

XI. Zodpovednosť príkazcu za škodu

- Príkazca zodpovedá za škodu, ktorá zasielateľovi alebo tretím osobám vznikne v dôsledku porušenia povinností príkazcu podľa zasielateľskej zmluvy, vrátane týchto obchodných podmienok, najmä (nie však výlučne) povinnosti

poskytnúť zasielateľovi správne a úplné údaje o obsahu zásielky a jeho povahe, ako aj o iných skutočnostiach, potrebných na uzavretie zmluvy o preprave alebo obstaraní a/alebo vykonaní prepravy zásielky.

XII. Reklamácia a uplatnenie nároku na náhradu škody vzniknutú na prepravovanej zásielke

- Príkazca je oprávnený reklamovať škodu vzniknutú poškodením, zničením, čiastočnou alebo úplnou stratou prepravovanej zásielky.
 - Poškodením sa rozumie zmena stavu, t. j. zmena akosti, rozmerov, štruktúry, stálosti, zloženia, vecí tvoriacich zásielku, ktorú je možné odstrániť opravou, alebo taká zmena stavu, ktorú síce nie je možné odstrániť opravou, ale napriek tomu je vec použiteľná na pôvodný účel.
 - Zničením sa rozumie taká zmena stavu vecí tvoriacich zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou, a vec nie je možné ďalej používať na pôvodný účel.
- Škoda predstavuje:
 - v prípade poškodenia zásielky primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné na uvedenie zásielky do pôvodného stavu, vrátane nákladov na rozobratie a zostavenie vecí. Od týchto nákladov sa odpočíta cena speňažitelných a využiteľných zvyškov nahradzovaných častí. Ak sa poškodená zásielka neopraví a je použiteľná na pôvodný účel aj s poškodením, potom má príkazca nárok na náhradu škody vo výške rozdielu cien zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Cena poškodenej zásielky je suma stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výťažok z predaja poškodenej zásielky, ak zasielateľ s predajom súhlasí,
 - v prípade zničenia alebo straty zásielky skutočnú hodnotu zásielky v čase prevzatia zásielky na prepravu, prípadne jej časti, ak sa stratí alebo zničí len jej časť.
- Reklamáciu je nutné uplatniť písomne u zasielateľa, a to v mieste príslušnom depe zasielateľa, kde príkazca objednal prepravu zásielky, ktorej preprava sa reklamácia týka.
- Príkazca je povinný zaistiť pri prevzatí zásielky príjemcom vykonanie kontroly, či je obal neporušený a či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia. Táto kontrola sa netýka obsahu zásielky. Ak sú pri preberke zistené zjavné chyby, zodpovedá príkazca za to, aby táto skutočnosť bola oznámená písomne v okamihu doručenia.
- Príkazca je povinný zaistiť oznámenie skrytého poškodenia zásielky zasielateľovi bez odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa, keď bola zásielka doručená, a vyžadovať si spisanie zápisu o škode.
- V oboch prípadoch (podľa ods. 5 a 6 tohto článku obchodných podmienok) má zasielateľ právo presvedčiť sa o skutočnom stave poškodenia či čiastočnej strate zásielky. Z týchto dôvodov je príkazca povinný zaistiť, aby so zásielkou nebolo akokoľvek manipulované a aby bol zachovaný obal zásielky, v ktorom mu bola zásielka doručená. Z rovnakého dôvodu nesmie byť zásielka bez súhlasu zasielateľa likvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.
- Ak príkazca nesplní včas svoje povinnosti podľa ods. 4 až 6 tohto článku obchodných podmienok, má zasielateľ právo reklamáciu zamietnuť z dôvodu nedostatku dôkazov o vzniku škody.
- V prípade poškodených zásielok je príkazca, príjemca aj odosielateľ povinný umožniť obhliadku zásielky taktiež zástupcovi poisťovne zasielateľa.
- Príkazca je povinný zaistiť vydanie poškodenej zásielky zasielateľovi v okamihu, keď zasielateľ príkazcovi oznámil, že zodpovednosť za škodu uznáva a že škodu v plnom rozsahu uhradí; táto povinnosť sa uplatní iba v prípade, že náhrada škody zodpovedá hodnote zásielky.
- Reklamácia škody vzniknutej na zásielke musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po tom, čo bola zistená, najneskôr však do 6 mesiacov od prevzatia zásielky na prepravu. Reklamáciu je oprávnený u zasielateľa uplatniť iba príkazca.
- Adresát má právo na náhradu škody voči zasielateľovi za škodu, ktorá vznikla poškodením zásielky, ktoré nebolo zrejme pri jej dodaní, ak preukáže, že poškodenie vzniklo počas distribúcie tejto zásielky a najneskôr v pracovný deň nasledujúci po dni dodania poštovej zásielky uplatní reklamáciu a odovzdá zasielateľovi poškodenú zásielku aj s obalom. Právo na náhradu škody podľa prvej vety musí adresát uplatniť do šiestich mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybranja zásielky; inak toto právo zanikne. Adresát má nárok na náhradu škody v rozsahu podľa § 39 zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov zníženú o náhradu škody z poškodenia tej istej poštovej zásielky priznanú odosielateľovi.
- K reklamáciám musia byť priložené doklady o vzniku škody počas prepravy, jej povahe a rozsahu a o výške skutočnej škody v lehote stanovenej v ods. 11 tohto článku obchodných podmienok. Vznik škody na prepravovanej zásielke sa preukazuje zápisom o škode. Vyčíslenie skutočnej škody musí byť doložené vierohodným daňovým dokladom či faktúrou, za ktoré boli predmety a/alebo látky tvoriace obsah zásielky obstarané. Škodový nárok sa voči zasielateľovi uplatňuje zásadne bez DPH, a to vo všetkých prípadoch s výnimkou škôd riešených (v ekonomicky zdôvodnených prípadoch) opravou poškodeného výrobku, ktorá bude fakturovaná ako samostatný úkon, alebo

v prípadoch, keď príkazca nie je platiteľom DPH.

- V prípade, že podkladom pre stanovenie hodnoty poškodeného či strateného obsahu zásielky je faktúra v zahraničnej mene, prepočíta sa suma na tejto faktúre uvedená podľa výmenného kurzu vyhláseného Slovenskou národnou bankou platného ku dňu prevzatia zásielky na prepravu.
- V prípade poškodenia staršej veci (napr. elektronika, výpočtová technika a pod.) alebo použitej, repasovanej, či opotrebovanej veci, ktorá je obsahom poškodenej zásielky, sa skutočná hodnota veci v čase prepravy odvíja od veku poškodenej veci a jej opotrebovania. Výška náhrady škody bude vypočítaná z hodnoty veci v okamihu tesne predchádzajúceho vzniku škody s prihliadnutím na vek, opotrebovanosť a amortizáciu veci podľa príslušných koeficientov poisťovne zasielateľa; zasielateľ nezodpovedá za škodu presahujúcu takto zistenú sumu.
- Zasielateľ je oprávnený vyzvať príkazcu na doplnenie reklamácie. V čase od odoslania výzvy na doplnenie reklamácie do doručenia doplnenia reklamácie neplynie lehota na vybavenie reklamácie. Zasielateľ je povinný „úplnú“ reklamáciu (obsahujúcu zápis o škode, vyčíslenie skutočnej škody, prípadne znalecký posudok a doklad o eventualitynom predaji reklamovaného tovaru) vybrať najneskôr do 30 dní po tom, čo mu bola reklamácia doručená, a oznámiť príkazcovi svoje stanovisko.
- Ak sú na vybavenie reklamácie nutné podklady od orgánov činných v trestnom konaní, od inštitúcií pôsobiacich v poisťovníctve alebo od iného orgánu či inštitúcie, neplynie lehota na vybavenie reklamácie dovtedy, než zasielateľ také podklady získá.
- Vlastná úhrada riadne uplatnenej a zasielateľom uznannej reklamácie sa uskutoční najskôr do 20 pracovných dní odo dňa uznania reklamácie zasielateľom. Nárok na náhradu škody nie je príkazca oprávnený započítať proti nároku zasielateľa na zaplatenie ceny zasielateľských služieb pred uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety alebo prevoplátnym priznaním nároku na náhradu škody súdom.
- V prípade, že sa stratená zásielka, prípadne jej časť, nájde kedykoľvek počas reklamačného konania, považuje sa nárok príkazcu na náhradu škody na zásielku za uhradený okamihom, keď príkazca získá možnosť so zásielkou nakladať; ak bola zásielka nájdená príkazcom alebo príjemcom, je o tejto skutočnosti príkazca povinný zasielateľa písomne informovať. Ak bola pred nájdením zásielky príkazcovi škoda, alebo jej časť, zasielateľom uhradená v peniazoch, je príkazca povinný túto sumu zasielateľovi vrátiť, prípadne po dohode so zasielateľom obsah zásielky vydať.
- V prípade, že existuje podozrenie na spáchanie trestného činu, sú príkazca aj zasielateľ povinní spolupracovať a bezodkladne odovzdať všetky potrebné informácie slúžiacie na rýchle dopadnutie páchateľa. Táto povinnosť sa týka ako vzájomnej spolupráce medzi príkazcom a zasielateľom, tak aj spolupráce s orgánmi činnými v trestnom konaní. Príkazca berie na vedomie, že v prípadoch stanovených právnymi predpismi je zasielateľ povinný na výzvu orgánu činného v trestnom konaní, správneho orgánu či súdu oznámiť tomuto orgánu informácie týkajúce sa príkazcu, príjemcu alebo zásielky.

XIII. Dohoda o zmluvnej pokute

- Pre prípad, že pri uplatnení nároku na náhradu škody vyjde najavo, že príkazca podal na prepravu zásielku s hodnotou vyššou než 1 850 EUR bez DPH a túto skutočnosť neoznámil včas zasielateľovi, prípadne zasielateľovi oznámil cenu nižšiu, než je skutočná cena zásielky, a tým zasielateľovi znemožnil riadne pripočítanie zásielky na jej skutočnú hodnotu, je príkazca povinný zaplatiť zasielateľovi zmluvnú pokutu vypočítanú nasledujúcim spôsobom:
$$ZP = SH - PH / SH \times PH$$

ZP = zmluvná pokuta
SH = skutočná hodnota zásielky
PH = poisťná hodnota (hodnota, na ktorú je zásielka poistená)
PH/SH = pri riadnom poistení zásielky musí mať tento koeficient hodnotu väčšiu než jedna alebo minimálne rovnú jednej. Ak je tento koeficient menší než jedna, je zásielka podpoistená. V takom prípade je zasielateľ oprávnený uplatniť voči príkazcovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške rozdielu skutočnej hodnoty zásielky a koeficientu zníženej poisťnej hodnoty; ostatné nároky zasielateľa, najmä nárok na náhradu škody, tým nie sú nijak dotknuté.
- Zasielateľ je oprávnený započítať nárok na zmluvnú pokutu proti nároku príkazcu na náhradu škody vzniknutej na prepravovanej zásielke.

XIV. Zvláštna dohoda pre Doručenie do/zo zahraničia

- Pre obstaranie zahraničnej prepravy zásielky, t. j. Doručenie do zahraničia alebo Doručenie zo zahraničia, platia nasledujúce ustanovenia.
- Zasielateľ si vyhradzuje, aby zásielky do a z Českej republiky spĺňali nasledujúce podmienky:
 - dĺžka zásielky (najdlhšia strana) nesmie prekročiť 2 m,
 - súčet obvodu zásielky a jej dĺžky nesmie prekročiť 3 m,
 - hmotnosť zásielky vrátane obalu nesmie prekročiť 50 kg,
 - hodnota jednej zásielky obsahujúcej ceny (povolené

- v súlade s čl. III. ods. 3 písm. b) týchto obchodných podmienok nepresiahne hodnotu 5 500 EUR),
- e) hodnota jednej zásielky bez pripoistenia nesmie prekročiť 3 700 EUR bez DPH,
 - f) hodnota jednej zásielky podanej na prepravu, riadne pripoistené, nesmie presiahnuť sumu 37 000 EUR bez DPH.
3. Zasielateľ si vyhradzuje, aby zásielky do ostatných štátov – okrem Českej republiky – splnili nasledujúce podmienky:
 - a) maximálne rozmery zásielky neprekročili 60 cm × 60 cm × 120 cm,
 - b) súčet obvodu zásielky a jej dĺžky nesmie prekročiť 3 m,
 - c) hmotnosť zásielky vrátane obalu nesmie prekročiť 30 kg,
 - d) hodnota jednej zásielky obsahujúcej ceny (povolené v súlade s čl. III. ods. 3 písm. b) týchto obchodných podmienok nepresiahne hodnotu 5 500 EUR),
 - e) hodnota jednej zásielky bez pripoistenia nesmie prekročiť sumu 3 700 EUR bez DPH,
 - f) hodnota jednej zásielky podanej na prepravu, riadne pripoistené, nesmie presiahnuť sumu 37 000 EUR bez DPH.
 4. V prípade realizácie zahraničnej prepravy zásielok do alebo z krajín mimo Európskej únie (ďalej len „**tretie krajiny**“), sú nutnou podmienkou obstarania prepravy vývozného, resp. dovozného dokumenty podľa ods. 9/a alebo 10 tohto článku.
 5. Ak nie je zasielateľskou zmluvou alebo záväznou objednávkou stanovené inak, platia pre:
 - a) Doručenie do zahraničia dodacie podmienky podľa INCOTERMS 2000: DDU (miesto určenia), t. j. príkazca hradí cenu prepravy až k príjemcovi, vrátane colných výdavkov spojených s vývozom, a príjemca hradí colné služby v zahraničí, clo a daňové povinnosti v zahraničí. Za splnenie povinností zo strany príjemcu ručí príkazca. Túto skutočnosť odosielať uvedie na faktúre.
 - b) Doručenie zo zahraničia dodacie podmienky podľa INCOTERMS 2000: FCA (miesto určenia), t. j. príkazca hradí cenu prepravy od odosielaťa až k príjemcovi, vrátane colných výdavkov spojených s dovozom, a odosielať hradí colné služby v zahraničí, clo a daňové povinnosti v zahraničí. Za splnenie povinností zo strany odosielaťa ručí príkazca. Túto skutočnosť odosielať uvedie na faktúre.
 6. Pri odovzdaní zásielky na Doručenie do zahraničia je príkazca povinný:
 - a) označiť zásielku príslušnou etiketou s čiarovým kódom určenou na označovanie zásielok na Doručenie do zahraničia (zelená etiketa s označením „EXPORT“),
 - b) zároveň odovzdať zasielateľovi riadne vyplnený Zoznam zahraničných zásielok na príslušnom formulári poskytnutom zasielateľom.
 7. Pri objednaní Doručenia do zahraničia je príkazca povinný poskytnúť zasielateľovi identifikáciu:
 - a) odosielaťa, vrátane kontaktov a presnej adresy prevzatia zásielok,
 - b) adresáta, vrátane kontaktov a presnej adresy doručenia zásielok,
 - c) zásielok, ktorých preprava má byť zasielateľom obstaraná.
 8. Zasielateľ vynaloží primerané úsilie, aby zásielka bola pri zahraničnej preprave doručená v súlade s lehotami stanovenými Cenníkom zahraničnej prepravy. Zasielateľ však nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú následne príkazcovi z dôvodu nedodržania uvedených lehôt. Príkazca berie na vedomie, že trvanie doručenia zásielok pri zahraničnej preprave v podstatnej miere závisí od plynulosti colného odbavenia a zároveň od kalendára platného v každom štáte, ktorým zásielka počas prepravy prechádza.
 9. V prípade Doručenia do zahraničia do tretích krajín je príkazca povinný odovzdať zasielateľovi zároveň so zásielkou dokumenty špecifikované pre nižšie uvedené prípady:
 - a) zásielka colne odbavená príkazcom na miestne príslušnom colnom úrade
 - colne prerokovaný Jednotný správny doklad (ďalej len „JSD“)
 - Exportná dispozícia
 - 3 originály FAKTÚRY v jazyku štátu príjemcu alebo jazyku anglickom, ktorá spĺňa nasledujúce náležitosti:
 - dátum a číslo vystavenej faktúry
 - presné údaje o odosielaťovi a príjemcovi
 - obchodný názov alebo firma
 - ulica a číslo (nie PO BOX)
 - PSČ, mesto
 - krajina
 - kontaktná osoba, tel. číslo
 - fakturovaná cena tovaru (podľa jednotlivých položiek aj celková), popr. cena na colné účely

- musí byť vždy vyššia než nula.
- V prípade, že sú na faktúre vykonávané dodatočné opravy (odlišné písmo a pod.), je nutné tieto zmeny autorizovať (pečiatka + podpis).
- popis tovaru, nie len katalógové či typové označenie
 - colná tarifa vyváženého tovaru (nie je nutnou podmienkou)
 - dodacia podmienka
 - označenie krajiny pôvodu
 - pečiatka, podpis výrocu
- Príkazca berie na vedomie, že colné orgány a predpisy jednotlivých krajín môžu klásť špecifické požiadavky na formu a obsah dokumentov sprevádzajúcich zásielky. V prípade takých požiadaviek zasielateľ príkazcu upovedomí.
- b) zásielka na colné odbavenie zmluvným partnerom zasielateľa
 - Ak zásielka nie je colne odbavená príkazcom a je odovzdaná na obstaranie prepravy zasielateľovi, zaistiť jej colné prerokovanie zasielateľom prostredníctvom svojho zmluvného partnera. V takom prípade je príkazca povinný odovzdať zasielateľovi zároveň so zásielkou:
 - 5 originálov vývozných FAKTÚRY (náležitosti sú totožné ako v prípade faktúry podľa písm. a) tohto odseku),
 - ZMLUVA o priamom/nepriamom zastúpení v colnom konaní a plná moc (vrátane príloh menovaných v zmluve) podpísaná štatutárnym orgánom spoločnosti, ktorá má byť v konaní zastúpená,
 - Exportná dispozícia.
 10. V prípade Doručenia zo zahraničia z tretích krajín alebo Doručenia zo zahraničia v prípadoch, keď zásielka pri dovoze do Európskej únie nebola prečlená do voľného obehu a je v čase odovzdania na prepravu podľa tejto zmluvy pod colným dohľadom, je príkazca povinný zaistiť, aby zároveň so zásielkou boli zasielateľovi odovzdané dokumenty špecifikované pre nižšie uvedené prípady:
 - a) zásielka colne odbavená zmluvným partnerom zasielateľa do voľného obehu
 - V tomto prípade je na tovar vystavený dovozný JSD a zásielka colne prepustená do voľného obehu a príjemcovi doručená priamo bez ďalšej povinnosti príjemcu.
 - Potrebné dokumenty:
 - ZMLUVA o priamom/nepriamom zastúpení v colnom konaní a plná moc (vrátane príloh menovaných v zmluve) podpísaná štatutárnym orgánom spoločnosti, ktorá má byť v konaní zastúpená
 - b) zásielka colne odbavená príjemcom
 - V tomto prípade je na zásielku vystavený Transzitný doklad a zásielka je k príjemcovi doručovaná pod colným dohľadom. Príjemca je povinný zásielku spolu s Transzitným dokladom predložiť na prečlenie na miestne príslušný colný úrad, a to do termínu uvedeného na Transzitnom doklade.
 - Potrebné dokumenty:
 - ZMLUVA o priamom/nepriamom zastúpení v colnom konaní a plná moc (vrátane príloh menovaných v zmluve) podpísaná štatutárnym orgánom spoločnosti, ktorá má byť v konaní zastúpená.
 11. V otázkach, ktoré nie sú špeciálne upravené ustanoveniami tohto článku, platia všeobecné ustanovenia týchto obchodných podmienok.
 12. Lehota pre oznámenie skrytého poškodenia zásielky podľa čl. XIV. ods. 5 týchto obchodných podmienok je v prípade Doručenia do zahraničia 3 pracovné dni odo dňa doručenia zásielky. Príkazca je povinný doložiť zasielateľovi povahu a rozsah škody na zásielke poskytnutím obrazovej dokumentácie do 10 pracovných dní odo dňa doručenia zásielky.
 13. Príkazca je povinný zaistiť pri prevzatí zásielky príjemcom vykonanie kontroly, či je obal neporušený a či zásielka nevykazuje zjavné znaky poškodenia. Táto kontrola sa netýka obsahu zásielky. Ak sú pri preberke zistené zjavné chyby, zodpovedá príkazca za to, aby táto skutočnosť bola oznámená písomne v okamihu doručenia.
- ### XV. Ochrana osobných údajov
1. Príkazca súhlasí s tým, aby zasielateľ v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej „Zákon o ochrane osobných údajov“) spracovával, zhromažďoval, a uchovával osobné údaje uvedené v zasielateľskej zmluve alebo záväznej objednávke, prípadne získané z iných zdrojov priamo súvisiacich so vzájomnou spoluprácou Príkazcu a Zasielateľa, ako aj ďalšie osobné údaje potrebné na poskytnutie zasielateľských služieb. Tieto osobné údaje budú zasielateľom spracovávané a uchovávané v klientskej databáze zasielateľa na účely plnenia jeho záväzkov vyplývajúcich zo zasielateľ-

- skej zmluvy a záväznej objednávky a na evidenčné účely.
2. Zasielateľ je oprávnený na účely zlepšenia kvality poskytovaných služieb, prípadne na účely budúceho doloženia obsahu telefonických objednávok zvozu, nahrávať telefonné hovory uskutočnené na zákaznickú linku Zasielateľa.
 3. Príkazca poskytuje súhlas v zmysle ods. 1 obchodných podmienok na obdobie trvania zmluvného vzťahu vzniknutého na základe zasielateľskej zmluvy alebo záväznej objednávky medzi príkazcom a zasielateľom a počas ďalších 5 rokov od splnenia práv a povinností príkazcu zo zmluvného vzťahu. V prípade, že bol súhlas poskytnutý v súvislosti s colným konaním, je lehota pre uchovávanie údajov 10 rokov.
 4. Zasielateľ sa zaväzuje nevyužívať dôverné informácie, ktoré získa od Príkazcu, na žiaden iný účel ako na dodanie prepravných služieb, ktoré sa požadujú na splnenie predmetu zasielateľskej zmluvy alebo záväznej objednávky.
 5. Príkazca sa zaväzuje zaistiť súhlas odosielaťa a príjemcu/adresáta zásielky so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a splnenie informačnej povinnosti podľa ust. § 11 zákona o ochrane osobných údajov v takom rozsahu, aby zasielateľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce zo zasielateľskej zmluvy. Pre tento prípad sa príkazca v zmysle ust. § 725 a násl. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov ďalej zaväzuje uhradiť zasielateľovi akúkoľvek ujmu, ktorá mu v súvislosti so spracovaním osobných údajov odosielaťov či príjemcov/adresátov vznikne.
 6. Poskytnutie osobných údajov v zmysle tohto článku obchodných podmienok je dobrovoľné, bezodplatné a možno ho kedykoľvek zo strany príkazcu odvolať.
 7. Ustanoveniami ods. 1 až 5 a 7 tohto článku obchodných podmienok je viazaný iba príkazca, ak je fyzickou osobou. Ustanovením ods. 6 tohto článku je viazaný príkazca, ako fyzická, tak aj právnická osoba.

XVI. Záverečné ustanovenia

1. Ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, uzatvára sa zasielateľská zmluva na dobu neurčitú. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zasielateľskej zmluvy v súlade s ustanoveniami obchodného zákonníka. Kvôli vylúčeniu pochybností sa za podstatné porušenie povinností príkazcu na účely zasielateľskej zmluvy považuje najmä omeškanie príkazcu so splnením ktorejkoľvek peňažitej sumy podľa zasielateľskej zmluvy dlhšie než štrnásť (14) dní a/alebo porušenie povinností alebo nedodržanie podmienok dojednaných v čl. III. a/alebo V. týchto obchodných podmienok.
3. Zasielateľ je oprávnený vykonať zmeny a doplnky zasielateľskej zmluvy, vrátane obchodných podmienok a Cenníka. O navrhnutých zmenách zasielateľskej zmluvy, obchodných podmienok alebo Cenníka je zasielateľ povinný príkazcu vyznamenať písomne, faxom alebo e-mailom spravidla aspoň 10 pracovných dní pred dňom účinnosti navrhnutých zmien. V prípade, že príkazca najneskôr 1 pracovný deň pred dňom účinnosti navrhnutých zmien neoznámí zasielateľovi písomne, faxom alebo e-mailom svoj nesúhlas, alebo aj po dni účinnosti navrhnutých zmien objednáva prepravu zásielok, má sa za to, že s navrhnutými zmenami či doplnkami súhlasí.
4. V prípade, že príkazca prejaví nesúhlas so zmenami podľa ods. 3 tohto článku obchodných podmienok, je príkazca oprávnený od zasielateľskej zmluvy odstúpiť. Aktuálne znenie obchodných podmienok, Cenníka a ďalšie informácie sú zverejňované na www.dhl-parcel.com/sk.
5. Výzvy, odstúpenia a ďalšie jednostranné úkony vykonané jednou zo strán podľa tejto zmluvy alebo podľa zákona voči strane druhej sa považujú za doručené najneskôr piatym dňom po tom, čo strana úkon robíaca ho podala vo forme doporučenej listovej zásielky na poštovú prepravu verejnemu prepravcovi.
6. Príkazca potvrdzuje podpisom obchodných podmienok, že sa s ich obsahom oboznámil a bez výhrad s nimi súhlasí.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich vydania, tj. 1. 2. 2015.

Dátum podpisu:

Príkazca: