

Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty - Balíkovna

(dříve pod názvem Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty - Balíkové zásilky)

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty – Balíkovna (**dále jen „VOPB“**) upravují vztah mezi fyzickými osobami podnikajícími nebo právnickými osobami (**dále jen „Klient“**) a společností Česká pošta, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565 (**dále jen „Poskytovatel“**) při realizaci Dohody o podmínkách podávání balíkových zásilek nebo Rámcové dohody o podávání balíků (popřípadě obdobné rámcové smlouvy týkající se poskytování daných služeb uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem, je-li to mezi nimi ujednáno) (**dále jen jako „Dohoda“**).
- Při realizaci Dohody budou poskytovány poštovní služby a další služby, které nejsou svojí povahou poštovními službami (**poštovní služby a další služby jsou dále společně označovány jako „služby“**). Bližší specifikace služeb (definice, cena, podmínky poskytnutí aj.) jsou uvedeny v [Poštovních podmínkách – Všeobecných podmínkách poskytování služeb \(dále jen „VPPS“\)](#).
- 1.2 Tyto VOPB se vztahují na služby, které jsou poskytovány v rámci následujících produktů (včetně souvisejících doplňkových služeb, budou-li zvoleny) nebo v souvislosti s nimi:
- a) Balíkovna
 - b) Balíkovna na adresu
 - c) Balíkovna - vrácení zboží
- jež jsou blíže definované v [Příloze B VPPS \(Produkty – Podnikatelé\)](#) a jsou svojí povahou určeny podnikatelským subjektům.
- 1.3 Níže uvedené služby lze poskytnout výhradně na základě výslovného smluvního ujednání v Dohodě:
- Balíkovna - vrácení zboží (čl. 5 VOPB)
 - Převzetí balíků u Odesílatele (čl. 5 VOPB)
 - Skladování nedodaných balíků (čl. 6 VOPB)
- 1.1 Na produkty, které jsou svojí povahou určeny retailovým (koncovým) zákazníkům a které jsou definovány v [Příloze A VPPS \(Produkty – Lidé\)](#), se tyto VOPB nevztahují, není-li v Dohodě výslovně sjednáno jinak.
- 1.2 Dohoda a VOPB představují podmínky pro poskytování poštovních služeb v rámci jednotlivých poštovních smluv uzavřených dle Dohody, jež jsou sjednány odchýlně od [VPPS](#), to vše v souladu se zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších právních předpisů (**dále jen „Poštovní zákon“**).
- V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty platí:
- ujednání v Dohodě mají přednost před ujednáními těchto VOPB,
 - Dohoda a VOPB jsou pro Klienta nadřazeny [VPPS](#), vyjma těch ustanovení, od kterých se nelze odchýlit,
 - vztahy neupravené Dohodou a/nebo VOPB se řídí [VPPS](#),
 - vztahy neupravené Dohodou, VOPB a/nebo [VPPS](#) se řídí Poštovním zákonem, občanským zákoníkem a platným právním řádem České republiky.

1. VÝKLAD POJMŮ

- 1.1 Pro účely těchto VOPB a Dohody platí:
- **VPPS** je dokument Poskytovatele, který je svojí povahou poštovními podmínkami ve smyslu Poštovního zákona, upravující poskytování poštovních služeb v rámci jednotlivých produktů rámcově sjednaných v Dohodě. Pro další služby, jež nejsou svojí povahou poštovními službami, slouží jako obchodní podmínky. Práva a povinnost se řídí [VPPS](#) platnými ke dni poskytnutí služby, přičemž pro poštovní služby je za den poskytnutí služby považován den podání balíku,
 - **Klientem** je subjekt, který má s Poskytovatelem uzavřenou Dohodu, na základě které jsou podávány balíky, jejichž Odesílatelem je on sám, případně třetí osoba, není-li v Dohodě stanoveno jinak,
 - **Stranami Dohody** jsou Klient a Poskytovatel,
 - **Balíkem** je balíková zásilka podaná dle Dohody v rámci zvoleného produktu,
 - **Ceníkem** je část (příloha) [VPPS](#), která stanovuje ceny jednotlivých produktů (včetně souvisejících doplňkových služeb, tax a příplatků) a dalších služeb specifikovaných v těchto VOPB platná ke dni poskytnutí dané služby, přičemž pro poštovní služby je za den poskytnutí služby považován den podání balíku. Není-li v Dohodě uvedeno jinak, je [Ceníkem Příloha E VPPS \(Ceník – Podnikatelé\)](#). Platí, že ceny uvedené v [Ceníku](#) jsou v případě vzájemného rozporu nadřazené cenám uvedeným v obecném [ceníku České pošty](#),
 - **Cenovou přílohou** je příloha Dohody obsahující individuální cenové ujednání ke službám poskytovaným za podmínek dle Dohody, přičemž tyto ceny mohou být stanoveny odchýlně od [Ceníku](#),
 - **Seznamem provozoven a kontaktních údajů (dále jen „Seznam provozoven“)** je nečíslovaná příloha Dohody obsahující bližší údaje pro realizaci Dohody, zejména pak kontaktní údaje Stran Dohody, technologická čísla, pod kterými

Ize na základě Dohody podávat a možnosti podání (podací místa či sjednání svozu Převzetí balíků u Odesílatele). Aktuální vzor Seznamu provozoven je dostupný na webových stránkách Poskytovatele [Dokumenty ke stažení | Balíkovna](#).

- 1.2. Není-li kterýkoliv z pojmů v čl. 1.1 uveden, vychází se z výkladu na jiném místě VOPB. Není-li výklad pojmu v těchto VOPB obsažen, vychází se z definic obsažených ve [VPPS](#), v Poštovním zákoně, občanském zákoníku nebo z užití v rámci ustáleného pojmosloví v rámci obchodního styku a/nebo poskytování poštovních služeb.

2. PŘÍPRAVA BALÍKŮ K PODÁNÍ A PODACÍ DATA

- 2.1. Klient je povinen předat Poskytovateli podací data k balíkům prostřednictvím Podání Online (POL) nebo API rozhraní.
- 2.2. Podací data k balíkům Klient předá nejpozději spolu s předávanými balíky, přičemž standardním a očekávaným postupem zajišťujícím přehlednost a rychlost spárování je předání dat v den podání souvisejících balíků. V případě, že Klient podací data Poskytovateli nepředá, je Poskytovatel oprávněn balíky nepřevzít do doby, než budou podací data předána. Poskytovatel má právo balíky, ke kterým neobdržel podací data, vrátit Klientovi. Předaná podací data musí být úplná a odpovídat balíkům předaným k podání. V případě, že Klient podává balíky dle Dohody za cenu, která je stanovena na základě rozměrových parametrů S, M, L, XL, musí být součástí podacích dat pro balíky odpovídající rozměrový parametr S, M, L nebo XL.
- 2.3. Klient (popřípadě třetí osoba coby Odesílatel) má povinnost opatřit podávané balíky adresním štítkem a při jeho tisku postupovat dle pokynů Poskytovatele obsažených v dokumentech:
- **Pokyny pro označování balíků čárovými kódy – smluvní podavatelé,**
 - **Pokyny pro tisk ADRESNÍHO ŠTÍTKU,**

kteří jsou v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [Dokumenty ke stažení | Balíkovna](#). Pokud je adresní štítek opatřen čárovým kódem a přepisem podacího čísla, který nesplňuje výše uvedené pokyny, má Poskytovatel právo odmítnout převzetí balíku.

U podání balíků v rámci produktu Balíkovna – vrácení zboží je postupováno dle relevantních ustanovení obsažených v [Příloze B VPPS \(Produkty – Podnikatelé\)](#).

3. PODÁNÍ

- 3.1. Podání balíků lze učinit
- Na sjednané provozovně Poskytovatele (podací místo),
 - Prostřednictvím vybraných Balíkoven mimo poštu a AlzaBoxů při využití doplňkové služby Podání v partnerské síti, je-li Poskytovatelem zpřístupněno,
 - Prostřednictvím služby Převzetí balíků u Odesílatele, je-li v Dohodě výslovně sjednáno.
- přičemž bližší informace o podacích místech, strukturu a podmínky podání, využití služeb k podání a relevantní kontaktní údaje jsou uvedeny v Seznamu provozoven.
- 3.2. Strany Dohody vyplní Seznam provozoven v rámci vyjednávání o podmínkách Dohody. Jeho vyplnění znění si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Strany dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Seznamu provozoven a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé.
- 3.3. Bude-li tak stanoveno v Seznamu provozoven, budou kontaktní údaje, jakož i struktura a podmínky podávání balíků stanoveny v Infokartě, kterou Strany Dohody vyplní. Vyplnění znění Infokarty si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Infokarty je dostupný na webových stránkách Poskytovatele [Dokumenty ke stažení | Balíkovna](#). Strany Dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Infokartě a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé.
- 3.4. Podání balíků s doplňkovou službou „Podání v partnerské síti“ prostřednictvím vybraných Balíkoven mimo poštu a AlzaBoxů je realizováno pouze na základě žádosti Klienta o možnost tuto doplňkovou službu využívat, Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět. V případě, že Poskytovatel této žádosti vyhověl, zpřístupní Klientovi možnost podání tímto způsobem v aplikaci Podání Online.
- 3.5. Převzetí balíků u Odesílatele je popsáno v čl. 5 VOPB.
- 3.6. Pro podávání balíků lze využívat současně vícero možností dle čl. 3.1, jsou-li pro Odesílatele k dispozici.
- 3.7. Podání se stvrzuje na Soupise podaných zásilek, který je vyhotoven Poskytovatelem na základě podacích dat předaných v souladu s čl. 2.1. Soupis podaných zásilek a slouží jako podací stvrženka.

4. BALÍKOVNA – VRÁCENÍ ZBOŽÍ

- 4.1. Výslovným ujednáním v Dohodě lze poskytovat služby v rámci produktu Balíkovna – vrácení zboží. Tento produkt představuje možnost třetím osobám coby Odesílatelům podat balík, jehož adresátem je Klient.
- 4.2. Klientům jsou za účelem realizace podání předány vratkové kódy. Klient hradí všechny balíky, které byly s příslušným vratkovým kódem podány.
- 4.3. Klient je povinen písemně informovat Odesílatele balíků Balíkovna – vrácení zboží o způsobu podání balíku dle [VPPS](#) a předat Odesílateli vratkový kód.

5. PŘEVZETÍ BALÍKŮ U ODESÍLATELE

- 5.1 Poskytovatel na základě výslovného ujednání v Dohodě poskytuje službu „Převzetí balíků u Odesílatele“ spočívající v převzetí balíků na sjednaných místech (dále jen „obslužná místa“) a zajištění jejich svozu na podací místo. Za převzetí balíků Poskytovatel účtuje Klientovi cenu dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.
- 5.2 Poskytovatel provede převzetí balíků na obslužných místech
- pravidelně ve sjednaných pracovních dnech a časových rozmezích, nebo
 - nepravidelně po předchozí písemné Objednávce.
- Aktuální vzor Objednávky je dostupný na webových stránkách Poskytovatele [Dokumenty ke stažení | Balíkovna](#). Pokud bude Převzetí balíků u Odesílatele prováděno nepravidelně, tj. v předem neurčených pracovních dnech a časových rozmezích, Poskytovatel zajistí převzetí balíků na základě telefonické objednávky za podmínky oznámení předpokládaného objemu balíků k převzetí.
- 5.3 Klient je povinen zajistit po přistavení vozidla Poskytovatele podmínky pro plynulou nakládku balíků. Balíky musí být připraveny v bezprostřední blízkosti místa přistavení vozidla. Poskytovatel není povinen čekat na předání balíků déle než 15 minut. Nakládku provádějí pracovníci Poskytovatele.
- 5.4 Pracovník Poskytovatele není povinen zkoumat oprávněnost předávající osoby. S touto osobou vyplní dokument označený jako „Potvrzení o převzetí zásilek u Odesílatele“ popř. „Soupis zásilek“, který obě strany stvrdí podpisem. Tyto dokumenty nejsou podací stvrzenkou.
- 5.5 Podací stvrzenku (tj. Soupis podaných zásilek) potvrzenou při podání balíků vrátí Poskytovatel Klientovi nejpozději při následujícím převzetí balíku z obslužného místa, na kterém byly předmětné balíky převzaty. V případě převzetí balíků z obslužného místa Klienta s frekvencí menší než 3x týdně bude potvrzená podací stvrzenka dodána Klientovi na příslušné obslužné místo pracovníkem Poskytovatele, v jehož působnosti se obslužné místo nachází, při jeho běžné obsluze.
- 5.6 Klient nesmí předávat balíky, jejichž obsah není dle [VPPS](#) dovolený nebo balíky, jejichž hodnota obsahu převyšuje 150.000 Kč. Balíky připravené k převzetí musí svými rozměry, vahou a způsobem úpravy odpovídat [VPPS](#) platným pro danou službu. Balíky musí Klient mít zabaleny tak, aby nemohlo dojít při přepravě k podacímu místu k poškození nebo úbytku obsahu. V případě předávání balíků na paletách nebo v klecích musí být postupováno dle [Přílohy F VPPS \(Požadavky na správné balení\)](#).
- 5.7 V případě vyššího objemu balíků, než je objem, který je pro daný smluvní vztah stanoven jako obvyklý, nebo v případě podání balíků, jejichž délka přesahuje 180 cm nebo součet všech tří rozměrů (délka, šířka, výška) balíku přesahuje 240 cm (u balíků, které nemají pravoúhlý tvar, se rozměry posuzují obdobně), je Klient povinen nejméně 24 hodin před časem převzetí a svozu telefonicky informovat podací místo pro dané obslužné místo, uvedené v uzavřené Dohodě. V případě nedodržení této informační povinnosti bude podání vyššího objemu balíků nebo podání balíků s nestandardními rozměry považováno za mimořádnou jízdu Poskytovatele, která bude zpoplatněna ve výši odpovídající marné jízdě dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.
- 5.8 Klient hradí zvlášť využití služby Převzetí balíků u Odesílatele, které bylo realizováno mimo vzájemně dohodnuté pracovní dny a časová rozmezí dle čl. 5.1. V tomto případě je převzetí balíků považováno za mimořádnou jízdu Poskytovatele, která bude zpoplatněna ve výši odpovídající marné jízdě dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.
- 5.9 V případě, že Klient nemá k převzetí v dohodnutém termínu ani jeden balík, je povinen službu zrušit nejméně 24 hodin předem na kontaktním telefonním čísle uvedeném pro tento účel v Seznamu provozoven. Pokud převzetí balíků nezruší, bude provedená jízda považována za marnou jízdu, která bude účtována dle [Ceníku](#) platného v den poskytnutí služby.

6. SLUŽBY U VRÁCENÝCH BALÍKŮ

- 6.1 Na základě výslovného sjednání v Dohodě může Poskytovatel Klientovi poskytovat služby spojené s balíky, které nebyly úspěšně dodány Adresátovi nebo jsou dodávány prostřednictvím produktu Balíkovna – vrácení zboží.
- 6.2 Při využití služby „Skládování“ nebudou balíky vráceny/dodány Klientovi či Odesílateli, ale uskladněny k vyzvednutí na místě určeném v Dohodě. Tato služba je zpoplatněna coby „Skládování - měsíční paušál za paletové stání“ dle [Ceníku](#) platného v den poskytnutí služby, přičemž bližší podmínky stanoví Dohoda.
- 6.3 Současně se službou dle čl. 6.2 lze sjednat službu „Kompletace vrácených balíků“, na základě které budou balíky určené k vyzvednutí Poskytovatelem kompletovány či obdobně upravovány za účelem snadnější manipulace a převozu. Tato služba je zpoplatněna coby „Kompletace vrácených balíků“ dle [Ceníku](#) platného v den poskytnutí služby, přičemž bližší podmínky stanoví Dohoda.

7. DOBÍRKA

- 7.1 U balíků podávaných na základě Dohody lze sjednat doplňkovou službu Dobírka ve dvou variantách:
- Dobírka – účet
 - Bezdokladová dobírka
- 7.2 Při volbě varianty Dobírka – účet Klient zadá do podacích dat číslo bankovního účtu, na které mu budou zasílány jednotlivé platby dobírek, jež Poskytovatel od Adresáta obdrží.

- 7.3 Při volbě varianty Bezdokladová dobírka vyplní Strany Dohody (papírově ve trojím vyhotovení nebo elektronicky) Evidenční list Bezdokladové dobírky (dále jen „Evidenční list“), ve kterém Klient stanoví jedinečný bankovní účet u peněžního ústavu, kam budou vybrané platby dobírek převáděny nebo má možnost, v případě, kdy využívá více technologických čísel pro podání balíků, stanovit jeden účet pro každé technologické číslo. Vyplněné znění Evidenčního listu si strany Dohody ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí podpisem (včetně elektronického podpisu ve formě a stupni zabezpečení vyžadovanými pro podpis Dohody). Strany Dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Evidenčním listu a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé.
- 7.4 Při změně údajů obsažených v Evidenčním listu je zapotřebí předchozího vzájemného odsouhlasení. Do doby odsouhlasení nového obsahu Evidenčního listu prostřednictvím podpisu obou Stran Dohody zůstává v platnosti stávající znění.
- 7.5 V rámci Bezdokladové dobírky lze v Evidenčním listu zvolit kumulovaný přípis, jenž umožňuje zasílání vybraných plateb dobírek hromadně za celý den, nikoliv po jednotlivých vybraných položkách. V rámci kumulovaného přípisu Poskytovatel elektronicky předává soubor obsahující položkový rozpis jednotlivých plateb za Bezdokladovou dobírku, který je zašifrován šifrovacím programem CRYPTA (veškeré informace jsou k dispozici na webových stránkách <https://www.postsignum.cz/sifrovani.html>). Zašifrováním je soubor zabezpečen proti neoprávněné manipulaci s údaji uloženými uvnitř souboru. Klient je povinen opatřit si technologický certifikát CRYPTA (je poskytován bezplatně). Kumulovaný přípis na účet Klienta bude proveden až po vydání technologického certifikátu CRYPTA, do té doby jsou platby přípisovány položkově. Neoprávněně převedené částky na účet Klienta vrátí Klient bez průtahů Poskytovateli.

8. CENA A ZPŮSOB JEJÍ ÚHRADY

- 8.1 Cena služeb poskytovaných v rámci jednotlivých produktů (případně též doplňkových služeb k produktům či dalších služeb) je stanovena v [Ceníku](#) platném ke dni poskytnutí služby.
K ceně mohou být připočítány příplatky či uplatněny slevy ve výši dle [Ceníku](#), budou-li splněny podmínky pro jejich připočítání/uplatnění.
- 8.2 Cena dle čl. 8.1 včetně metodiky příplatků a slev může být sjednána odchylně na základě individuálního cenového ujednání, které je uvedeno v Dohodě nebo je obsaženo v cenové příloze, která je nedílnou součástí Dohody.
- 8.3 Není-li dále stanoveno jinak, Poskytovateli vzniká nárok na úhradu ceny dle čl. 9.1 nebo čl. 9.2 podáním balíku.
- 8.4 Cena za služby sjednané v Dohodě je Klientem hrazena prostřednictvím daňového dokladu – faktury, není-li v Dohodě sjednán odchylný způsob.
- 8.5 Je-li v Dohodě sjednán způsob zasílání faktur Klientovi elektronicky formou prostřednictvím e-mailu, je e-mailovou adresou Poskytovatele pro zasílání faktur Klientovi: bs.ucto.fakturaceceskaposta@cpost.cz.
- 8.6 Je-li Klient v prodlení s placením ceny služeb sjednaných v Dohodě, je povinen uhradit zákonné úroky z prodlení ve výši stanovené podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7 Pokud Klient nevyrovná své dluhy vůči Poskytovateli ve lhůtě splatnosti stanovené v Dohodě, vyhrazuje si Poskytovatel právo po dobu tohoto prodlení nepřevzít balíky dle podmínek Dohody, případně podmínit převzetí balíků dle podmínek Dohody podáním balíků na Poskytovatelem stanoveném podacím místě a platbou v hotovosti předem.
- 8.8 V případě, že Klient má uzavřenu Dohodu, v níž je cena za služby poskytované dle Dohody stanovena individuálním cenovým ujednáním, se sjednaná cena neuplatní v případě, že Klient splňuje podmínky marketingové (slevové) akce vyhlášené Poskytovatelem a současně platí, že cena stanovená Poskytovatelem v rámci marketingové akce je nižší než cena sjednaná v individuálním cenovém ujednání. V takovém případě má cena stanovená Poskytovatelem v rámci marketingové akce přednost před cenou sjednanou. Oznámení marketingové akce (a případně též podmínky, za nichž je Klient oprávněn se této akce zúčastnit), může být učiněno prostřednictvím elektronické komunikace a jakožto jednostranné poskytnutí slevy z ceny není tato akce předmětem uzavírání dodatku k Dohodě.

9. PENĚŽNÍ JISTOTA

- 9.1 Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota (dále jen „jistota“), je Klient povinen před uskutečněním prvního podání balíků za podmínek dle Dohody převést jistotu na účet Poskytovatele ve výši stanovené Dohodou.
- 9.2 Částka složená coby jistota, či její část, může být použita Poskytovatelem v průběhu účinnosti Dohody k úhradě jakéhokoliv případného dluhu Klienta vůči Poskytovateli neuhrazeného ve lhůtě splatnosti.
- 9.3 V případě použití jistoty nebo její části k úhradě dluhu Klienta o tom Poskytovatel Klienta informuje a Klient je povinen do 15 dnů jistotu doplnit do původní sjednané výše. V případě prodlení Klienta s doplněním peněžní jistoty si Poskytovatel vyhrazuje právo nepřevzít balíky dle podmínek Dohody případně podmínit převzetí balíků dle podmínek Dohody podáním balíků na Poskytovatelem stanoveném podacím místě a platbou v hotovosti předem.

- 9.4 Překročí-li průměrný měsíční součet cen služeb poskytnutých dle Dohody (počítáno ze součtů cen za tři poslední po sobě jdoucí kalendářní měsíce) dvě třetiny výše sjednané jistoty, je Klient povinen na výzvu Poskytovatele do 15 dnů doplnit složenou peněžní jistotu do výše 1,5násobku zjištěného průměrného měsíčního součtu cen za služby poskytnuté dle Dohody.
- 9.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo nepřevzít balíky dle podmínek Dohody, pokud složená peněžní jistota zjevně nekryje cenu služeb poskytovaných Klientovi v daném zúčtovacím období.
- 9.6 V případě skončení Dohody bude nevyčerpaná část složené jistoty vrácena Klientovi, a to do 30 dnů od splatnosti poslední faktury vystavené Poskytovatelem za plnění poskytnuté dle Dohody. Poskytovatel je oprávněn před jejím vrácením uhradit z peněžní jistoty částku odpovídající výši veškerých splatných neuhrazených dluhů Klienta vůči Poskytovateli.
- 9.7 Při skončení Dohody bude do 15 dnů po skončení lhůty pro vrácení jistoty dle čl. 9.6 provedeno její písemné vyúčtování, které bude Klientovi předloženo.

10. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ A ŘÍZENÍ O NÁHRADĚ ŠKODY

- 10.1 Dohodou může být sjednán postup reklamačního řízení a/nebo řízení o náhradě škody odchylně od ustanovení [VPPS](#).
- 10.2 Sjednaný postup nesmí být v rozporu s relevantními právními předpisy českého právního řádu a nesmí omezit práva Odesílatele či Adresáta, která mu z kogentních ustanovení zákona vyplývají.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1 Poskytovatel při poskytování poštovních služeb nebo dalších služeb vystupuje v pozici správce osobních údajů ve smyslu nařízení 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. Informace o zpracování osobních údajů a kontakty na pověřence pro ochranu osobních údajů jsou součástí dokumentu [Zásady ochrany osobních údajů - GDPR](#), který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [Právo a GDPR](#).
- 11.2 Poskytovatel jako správce zpracovává osobní údaje Klienta, je-li Klientem fyzická osoba, a osobní údaje jeho kontaktních osob poskytnuté v Dohodě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Dohody (dále jen „subjekty údajů“ a „osobní údaje“), výhradně pro účely související s plněním Dohody a po dobu jejího trvání, případně po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů.
- 11.3 Poskytovatel upozorňuje Klienta, že jeho identifikační údaje a informace o záležitostech, které vypovídají o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti, mohou být vedeny v informačních databázích o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele ve smyslu ust. § 20z a následujících, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Podrobnější informace o předávání osobních údajů a o konkrétních registrech jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [Právo a GDPR](#).
- 11.4 Klient přijetím těchto VOPB uděluje Poskytovateli výslovný souhlas:
- se zasíláním obchodních sdělení o produktech a službách Poskytovatele,
 - s oslovením marketingovými průzkumy Poskytovatele.

Uvedený souhlas se vztahuje výlučně na shora uvedené případy a neslouží pro jakékoliv jiné nakládání s osobními údaji Klienta. Osobní údaje Klienta tak budou v případech dle tohoto bodu VOPB užity pouze ke shora uvedenému účelu. Souhlas udělený dle tohoto bodu VOPB může Klient kdykoli odvolat.

12. MLČENLIVOST

- 12.1 Strany Dohody se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Strany Dohody a dále o skutečnostech a informacích, které písemně označí jako důvěrné. Za obchodní tajemství jsou Stranami Dohody považovány veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Stranami Dohody, jejichž vlastníkem zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Pro účely Dohody jsou obchodním tajemstvím zejména informace o smluvních vztazích existujících mezi Stranami Dohody, platební podmínky, informace o způsobu zajištění pohledávek, údaje o rozsahu a objemu poskytovaných služeb a podrobnosti vymezující poskytované plnění nad rámec veřejně přístupných informací.
- 12.2 Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 12.3 Strany Dohody se zavazují, že informace výše uvedené povahy zachovají v tajnosti, nesdělí je ani nezpřístupní jiným subjektům, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním Dohody v souladu s účelem stanoveným Dohodou.
- 12.4 Porušením povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí výše uvedených informací soudu, státnímu zastupitelství, příslušnému správnímu orgánu či jinému orgánu veřejné moci na základě a v souladu se zákonem; jejich zveřejnění na základě povinnosti stanovené zákonem nebo jejich poskytnutí zakladateli Poskytovatele. Porušením povinnosti mlčenlivosti není ani sdělení uvedených informací zástupci strany Dohody.
- 12.5 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného Dohodou.

13. ZMĚNY DOHODY

- 13.1 Není-li stanoveno jinak, může být Dohoda měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky k Dohodě podepsanými oběma Stranami Dohody.
- 13.2 Poskytovatel je oprávněn rozhodnout o vyřazení některých produktů či služeb ze svého portfolia a tím jejich poskytování na základě této Dohody ukončit. O ukončení poskytování těchto produktů či služeb je Poskytovatel povinen Klienta informovat zveřejněním informace na svých webových stránkách www.balikovna.cz s předstihem alespoň 30 dní. Trvání Dohody ve vztahu k ostatním poskytovaným službám a produktům tím není dotčeno.
- 13.3 Poskytovatel je oprávněn provést změny, zrušení či doplnění ustanovení ve VOPB a [VPPS](#). Podrobnosti o těchto změnách jsou uvedeny v Dohodě.
- 13.4 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit internetovou adresu, na které jsou k dispozici VOPB, [Ceníku](#) a [VPPS](#), pokud o této změně Klienta informuje nejméně 30 dní před dnem účinnosti této změny. Rovněž je oprávněn provést změny podoby vzorů dokumentů uvedených v těchto VOPB, přičemž o těchto změnách Klienta informuje na svých webových stránkách popřípadě jiným obdobným způsobem.
- 13.5 Strany Dohody jsou povinny pravidelně aktualizovat své identifikační údaje a kontaktní údaje uvedené v Dohodě, Seznamu provozoven či v jiných dokumentech souvisejících s poskytováním služeb dle Dohody. Změna bankovního spojení pro zasílání dobírek není považována za změnu identifikačního nebo kontaktního údaje.
- 13.6 Není-li stanoveno jinak, nevyžadují změny dle čl. 8.3 a 13.2 až čl. 13.5 sepsání dodatku Dohody. Další změny nevyžadující sepsání dodatku jsou definovány v Dohodě.
- 13.7 Není-li stanoveno jinak, využívá se pro oznámení změny nevyžadující sepsání dodatku Dohody elektronická komunikace. V rámci této komunikace se primárně užívá:
- Na straně Poskytovatele e-mailová adresa kontaktní osoby za obchodní oddělení uvedené v Seznamu provozoven, popřípadě adresy užívané pro hromadnou komunikaci s klienty,
 - Na straně Klienta e-mailová adresa, která byla poskytnuta pro účely uzavření Dohody.
- Oznámení změny z jiné e-mailové adresy, nezpůsobuje neúčinnost tohoto oznámení, zejména pokud e-mailová adresa (doména) přísluší dané Straně Dohody a/nebo pokud je obsah zprávy jasně přiřaditelný k dané Dohodě. V případě pochybností je adresát e-mailové zprávy oprávněn ověřit si její pravdivost u osob oprávněných za danou Stranu Dohody jednat. Zejména tak mohou učinit v případě, kdy adresa či obsah e-mailu budí podezření z podvodného jednání nebo kybernetické hrozby.
- 13.8 Klient je povinen v předstihu informovat prokazatelným způsobem Poskytovatele o jakékoli změně okolností nezbytných pro určení daňového režimu, především určení místa plnění. V případě nesplnění této povinnosti nese Klient v plném rozsahu odpovědnost za škody, které v důsledku takového opomenutí mohou vzniknout, a zavazuje se je uhradit. O této změně Strany Dohody sepíší dodatek.

14. UKONČENÍ DOHODY

- 14.1 Každá ze Stran Dohody může vypovědět Dohodu i bez udání důvodů s tím, že výpovědní doba v délce 1 měsíce začne běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé Straně Dohody. Výpověď musí být učiněna písemně.
- 14.2 Pokud Klient písemně odmítne změnu [VPPS](#) (včetně změn provedených v Ceníku nebo jakékoliv jiné příloze [VPPS](#)) a/nebo VOPB současně s tímto oznámením o odmítnutí navrhovaných změn vypovídá Dohodu. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli, přičemž skončí ke dni účinnosti změny daného dokumentu. Výpověď musí být doručena Poskytovateli přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Výpověď a oznámení o odmítnutí změn učiněné Klientem musí mít písemnou formu.
- 14.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Dohody, jestliže Klient přes upozornění nedodrží sjednané podmínky. Toto upozornění Poskytovatel písemně oznámí Klientovi na jeho poslední známou adresu s tím, že je Klient povinen ve lhůtě 15 dnů napravit zjištěné nedostatky. V případě marného uplynutí této lhůty má Poskytovatel právo od Dohody odstoupit. Od Dohody je možné odstoupit také v případě zahájení insolvenčního řízení na Klienta nebo kdykoliv v jeho průběhu. V takovémto případě není Klientovi poskytnuta dodatečná lhůta 15 dnů a Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Dohody bez předchozího upozornění. Odstoupení od Dohody je vždy účinné a Dohoda se ruší ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně Dohody. Vzájemná plnění poskytnutá Stranami Dohody do účinnosti odstoupení se nevrací a Klient je povinen uhradit cenu všech služeb, poskytnutých Poskytovateli do odstoupení.
- 14.4 V případě, že bude Klient po ukončení Dohody nadále užívat systémy Poskytovatele, zejména pak ty sloužící k předání dat k balíku, bude na tato data pohlíženo jako na data k podání balíku dle podmínek [VPPS](#) a dle platné [Přílohy D VPPS \(Ceník - Lidé\)](#), tj. Na toto podání nebudou platit ujednání Dohody ani těchto VOPB.

15. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 15.1 V případě, že Klient má v Dohodě ujednáno poskytování služeb v rámci více produktů (Balíkovna a Balíkovna na adresu), zavazuje se, že v rámci své obchodní činnosti bude svým zákazníkům nabízet alternativně všechny v Dohodě sjednané produkty s přesným popisem těchto produktů a uvedením jejich názvů.
- 15.2 Poskytovatel není povinen uzavřít poštovní smlouvu ve smyslu § 4 a 5 Poštovního zákona v případě, že předmětem této smlouvy je dodání balíků, které byly podány u jiného provozovatele poštovních služeb. Klient bere na vědomí, že pokud zaviněně zamlčí Poskytovateli skutečnost, že podávaný balík pochází od jiného provozovatele poštovních služeb, může tím Poskytovateli způsobit škodu a dopustit se trestného činu nebo přestupku podvodu.
- 15.3 Klient je povinen Poskytovateli sdělit, které z jím podaných balíků byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, a sdělit jeho totožnost. Klient se zproští informační povinnosti vůči Poskytovateli dle předchozí věty ve vztahu k balíkům pocházejícím od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, pokud na žádost Poskytovatele prokáže, že je převzal od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, že tuto osobu informoval o své povinnosti podle věty první tohoto odstavce, a pro případ, že balíky byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, byla třetí osobě uložena povinnost tuto informaci Klientovi sdělit. V případě, že si bude Klient vědom nepravdivosti informací od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, ohledně původu balíků, je povinen Poskytovatele informovat způsobem dle první věty tohoto odstavce.
- 15.4 V případě vědomého porušení povinnosti sdělit Poskytovateli, které z podaných balíků byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, spolu s uvedením jeho totožnosti, je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý balík, u kterého nebyla tato povinnost splněna.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva a povinnosti z Dohody na své dceřiné společnosti, případně na jiné třetí osoby. O této změně je Poskytovatel povinen Klienta informovat zveřejněním informace na webových stránkách Poskytovatele www.balikovna.cz s předstihem alespoň 30 dní.
- 16.2 Práva a povinnosti plynoucí z Dohody pro každou ze Stran Dohody přecházejí na jejich právní nástupce.
- 16.3 Pokud by bylo kterékoli ustanovení Dohody zcela nebo zčásti neplatné nebo jestliže některá otázka není Dohodou upravována, zbývající ustanovení Dohody nejsou tímto dotčena.
- 16.4 Pokud je ve [VPPS](#) či Dohodě odlišná terminologie než v těchto VOPB, nezpůsobuje tento nesoulad neplatnost těchto dokumentů. Terminologie bude vždy posuzována a vykládána dle svého významu.
Pro odstranění pochybností se uvádí, že v rámci sjednocování terminologie Poskytovatele může být v různých verzích VOPB či v Dohodě pojmový nesoulad, přičemž platí, že totožný význam mají následující pojmy: Uživatel/Klient, Zásilka/Balík, cena služby/cena produktu, Bezdokladová dobírka nebo Dobírka - účet/Dobírka, pošta/Balíkovna na poště, Balíkovna Partner/Balíkovna mimo poštu.
- 16.5 VOPB nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2026 a Poskytovatel si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním VOPB nových.