

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ (ďalej len „Podmienky“) sú nedeliteľnou súčasťou každej Zasielateľskej zmluvy, ktorú uzatvára Direct Parcel Distribution SK s.r.o., (ďalej len DPD) ako Zasielateľ s Príkazcom.
- 1.2 Príkazca prehlasuje, že sa pred uzatvorením Zasielateľskej zmluvy zoznámil s obsahom „Podmienok“ a že s nimi súhlasí a bez výhrad ich prijíma.

2. Základné pojmy

- 2.1 Zasielateľ je spoločnosť Direct Parcel Distribution SK, s.r.o.
- 2.2 Príkazca je subjekt, ktorý uzavrel so Zasielateľom Zasielateľskú zmluvu, prípadne inú zmluvu súvisiacu s prepravou
- 2.3 Odosielateľ je subjekt, ktorý je na Zásielke označený ako Odosielateľ
- 2.4 Prijemca je subjekt, ktorý je na Zásielke označený ako Prijemca
- 2.5 Zásielka je predmet, ktorý prevzal Zasielateľ k poskytnutiu služby podľa Zasielateľskej zmluvy, prípadne inej Zmluvy, súvisiacej s prepravou, uzatvorenou medzi Príkazcom a Zasielateľom.
- 2.6 Zásielka na dobierku, ďalej len Dobierka, je predmet, ktorý prevzal Zasielateľ k poskytnutiu služby podľa Zasielateľskej zmluvy, prípadne inej zmluvy súvisiacej s prepravou, uzatvorenej medzi Príkazcom a Zasielateľom. V prípade Dobierky je Zasielateľ povinný na základe inštrukcii od Príkazcu vybrať od Prijemcu Zásielky príslušný finančný obnos, ktorý je následne v súlade s týmito „Podmienkami“ poukázaný na účet špecifikovaný Príkazcom.
- 2.7 Zasielateľská zmluva, ďalej len „Zmluva“, je zmluva uzatvorená medzi Zasielateľom a Príkazcom písomnou alebo inou formou na základe ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka, súvisiaceho s prepravou vecí. Zasielateľ si vyhradzuje právo trvať na základe vlastného uváženia na písomnej forme „Zmluvy“.
- 2.8 Bankou sa rozumie spolupracujúca banka, s ktorou ma Zasielateľ uzatvorenú zmluvu o akceptácii platobných kariet.

3. UZATVORENIE ZASIELATEĽSKEJ ZMLUVY

- 3.1 „Zmluva“ môže byť uzatvorená písomne, ústne alebo konkludentne.
- 3.2 V prípade uzatvorenia zmluvy sa právny vzťah riadi „Zmluvou“, týmito „Podmienkami“ a aktuálnym cenníkom služieb Zasielateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 3.3 Ústne alebo konkludentne uzatvorená „Zmluva“, sa považuje za uzatvorenú v momente, keď dôjde zo strany Príkazcu k odovzdaniu Zásielky s riadne vyplneným prepravným štítkom Zasielateľa a jej prevzatíu Zasielateľom.

4. ZASIELATEĽSKÉ SLUŽBY

- 4.1 Činnosť Zasielateľa zahŕňa:
 - a) všetky úkony spojené s obstarávaním prepravy Zásielky z miesta jej prevzatia do miesta doručenia,
 - b) pri Zásielkach na dobierku, inkaso dobierkovej čiastky od Prijemcu Zásielky a prevod tejto čiastky na účet, ktorý určí Príkazca v objednávke prepravy alebo uvedie a potvrdí v Zmluve do 10 pracovných dní od doručenia Zásielky Prijemcovi,
 - c) podľa potreby i druhý pokus o doručenie Zásielky Prijemcovi,
 - d) spätné zaslanie nedoručiteľných zásielok Odosielateľovi vrátane zásielok, ktorých prijatie bolo Prijemcom odmietnuté.
- 4.2 Z obstarania prepravy sú vylúčené Zásielky:
 - a) ktoré nie sú chránené alebo zabalené spôsobom zodpovedajúcim ich hmotnosti, tvaru, charakteru obsahu, hlavne krehkosti alebo pri ktorých chýbajú potrebné údaje o Odosielateľovi alebo Prijemcovi,
 - b) ktoré sú zjavne poškodené,
 - c) colné karnetové, podliehajúce niektorému zo zvláštnych colných režimov, zvláštnej povahy a zvlášť vysokej hodnoty (šperky, peniaze, kreditné karty, doklady, cenné papiere, drahé kamene, perly, drahé kovy, umelecké predmety, zbierky a starožitnosti), obsah ktorých môže spôsobiť škodu na majetku a zdraví (zbrane, strelivo, výbušniny, omamné a psychotropné látky, horľaviny) a Zásielky podliehajúce ADR – Európskej dohody o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných látok, obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako 10.000 eur,
 - e) vyššej hmotnosti ako 50kg pri vnútroštátnej preprave a vyššej hmotnosti ako 31,5kg pri medzinárodnej preprave, dĺžky presahujúcej 1,75m a obvodovej dĺžky väčšej ako 3m, obvodová dĺžka = dĺžka najdlhšej strany + dvojnásobok súčtu kratších strán, obsahujúce farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené, alebo môžu poškodiť, či znehodnotiť ostatné Zásielky, prípadne zariadenie Zasielateľa,
 - g) živé zvieratá alebo pozostatky ľudí a zvierat, zdravotnícky odpad, biologický materiál (odpad) a obdobné predmety,
 - h) pri preprave do zahraničia na dobierku a na colný záznam,
 - i) na dobierku, pri ktorých hodnota inkasovanej čiastky presahuje čiastku 6.640,- €,
 - j) obsahujúce ľahko sa kaziaci tovar, ľahko poškoditeľný tovar alebo aj tovar, ktorý je nutné zvláštnym spôsobom chrániť, alebo s ktorým je potrebné zvláštnym spôsobom nakladať aj za predpokladu dodržovania pokynov pre zvláštnu manipuláciu so Zásielkou (sklenené fľaše alebo obdobné krehké obaly), ľahko poškoditeľný tovar, tovar podliehajúci zmenám teploty, rýchlo sa kaziaci tovar,
 - k) ktorých zasielanie a držanie je protiprávne či zakázané, s ohľadom na bezpečnosť, verejný poriadok a práva tretích osôb, alebo na ktorých nie je uvedená adresa dodania, alebo kde je dodacia adresa PO BOX.
- 4.3 Príkazca je povinný o týchto „Podmienkach“ a v súlade s týmito „Podmienkami“ informovať tretie osoby, ktoré budú odovzdávať Zasielateľovi Zásielky na prepravu. Za dodržanie týchto „Podmienok“, zodpovedá Príkazca rovnako, akoby Zásielku podával sám. V prípade, že Príkazca odovzdá Zasielateľovi Zásielku definovanú v bode 4.2 bez jeho vedomia a výslovného súhlasu, nedôjde k uzavretiu „Zmluvy“ a Zasielateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti s prijatím Zásielky a jej následnou ďalšou manipuláciou. V takomto prípade je Príkazca povinný uhradiť Zasielateľovi všetky náklady s týmto spojené ako aj celkovú vzniknutú škodu. Prijatím Zásielky na prepravu sa Zasielateľ nezbavuje práva odmietnuť vykonať prepravu.

5. OZNAČENIE ZASIELOK A ICH DODANIE

- 5.1 Zasielateľ poskytne Príkazcovi prepravné štítky s čiarovým kódom a číslom Zásielky, prípadne poskytne software, ďalej SW, DPD SHIPPER na tlač prepravných štítkov alebo poskytne dokumenty so špecifikáciou tlače prepravných štítkov z jeho vlastného SW. V prípade tlače z vlastného SW, si Príkazca vyhradzuje právo na kontrolu a písomné schválenie používania týchto štítkov.
- 5.2 V prípade použitia SW na tlač štítkov je Príkazca povinný na základe inštrukcii Zasielateľa aktualizovať smerovaci tabuľku tzv. ROUTEN TAB tak, aby používal aktuálnu verziu. Zároveň je Príkazca povinný používať výhradne číselnú radu pridelenú Zasielateľom a Príkazca je povinný zaistiť označenie každej Zásielky iba jedným unikátnym prepravným štítkom. Príkazca nie je oprávnený poskytnúť prepravný štítk tretiej osobe. Príkazca je ďalej povinný odstrániť z obalov všetky predchádzajúce prepravné štítky, nálepky a iné informácie alebo iným spôsobom zaistiť, aby neboli zjavné.
- 5.3 V prípade nedodržania ustanovenia v bode 5.2, nesie Príkazca všetky, z toho vyplývajúce riziká a zároveň Zasielateľ nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté Príkazcovi. Zasielateľ je oprávnený požadovať od Príkazcu úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100 eur, za každé porušenie ustanovenia v bode 5.2. Príkazca je povinný vyplniť na prepravnom štítku úplnú a správnu adresu Prijemcu (vrátane PSČ), v prípade neoznačenej hmotnosti bude Zásielka účtovaná ako pri hmotnosti 50 kg a Príkazca opatrí Zásielku náležitým prepravným štítkom.
- 5.4 Ak zásielka vyžaduje špecifickú manipuláciu zo strany Zasielateľa je Príkazca povinný označiť Zásielku doplnkovými štítkami „Krehké“ a „Neklopit“. Ak označenie Zásielky nie je jednoznačné, alebo je nezlučiteľné, má sa za to, že Zásielka nevyžaduje špecifickú manipuláciu.
- 5.5 Zásielku, určenú na doručenie vyzdvihnú Zasielateľ podľa dohody buď u Príkazcom alebo je Príkazcom odovzdávaná na doručenie v príslušnom depe Zasielateľa. Príkazca a kuriér DPD potvrdia počet balíkov, prevzatých k preprave podpisom na príslušnom tlačive Zasielateľa.
- 5.6 Príkazca je povinný Zásielku riadne zabaliť a zabezpečiť proti nebezpečenstvu cestnej prepravy tak, aby s ňou bolo možné bezpečne manipulovať jednou osobou, prepravovať ju na valčekovej dráhe a zaobchádzať s ňou bežným spôsobom bez rizika poškodenia. Obal

musí zodpovedať hmotnosti a povahe Zásielky a voľný priestor medzi obalom a obsahom musí byť vyplnený, tovar v zásielke musí byť zabezpečený proti pohybu.

- 5.7 DPD doručí Zásielku na adresu Prijemcu, ktorého uviedol Príkazca na prepravnom štítku obvykle v nasledujúci pracovný deň po dni vyzdvihnutia. Obvyklou dodacou dobou sa rozumie doba, kedy Zasielateľ spravidla doručí Prijemcovi Zásielku, ak nenastanú zvláštne alebo neočakávané situácie v priebehu obstarávania prepravy. Pri zahraničných prepravách určuje dodaciu lehotu príslušná zahraničná relácia. Podrobnosti sú uvedené v cenníku Zasielateľa pre zahraničie. Do času prepravy sa nezapočítava deň prevzatia Zásielky Zasielateľom, doba potrebná pre colné účely a zdržanie spôsobené vyššou mocou. V prípade, že sa DPD a Príkazca nedohodli inak, je možné Zásielku doručiť aj na inú, náhradnú adresu Prijemcu, pokiaľ sa tým urýchlí doručenie Zásielky. O doručenie Zásielky na inú adresu, ako je na prepravnom štítku, môže požiadať Príkazca aj Prijemca Zásielky, písomnou formou, telefonicky alebo elektronicky na www.presmeruj.mojbalik.sk.
- 5.8 Doručenie Zásielky je potvrdené podpisom Prijemcu na súpiske rozvozu v papierovej forme alebo Prijemca potvrdzuje prevzatie Zásielky na mobilnom dátovom zariadení prepisovacím perom. Podpis elektronickým perom je považovaný za plnohodnotnú náhradu podpisu papierovej formy súpisky rozvozu. Ak nie je možné Zásielku pri prvom pokuse o doručenie dodať, zanechá o tom Zasielateľ Prijemcovi písomné oznámenie. Zasielateľ sa potom pokúsi o opätovné doručenie Zásielky nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ je tento pokus neúspešný, má Prijemca možnosť dohodnúť sa do 7 kalendárnych dní na základe zanechaného písomného oznámenia telefonicky so Zasielateľom o konečnom odovzdaní Zásielky. Po uplynutí tejto lehoty bude Zásielka vrátená späť Príkazcovi. Tým však nie je dotknutý nárok Zasielateľa na odmenu za poskytnuté služby.
- 5.9 Ak Prijemca Zásielku odmietne prevziať, Zasielateľ doručí späť Príkazcovi bez ďalších pokusov o doručenie. Tým však nie je dotknutý nárok Zasielateľa na odmenu za poskytnuté služby.
- 5.10 V prípade neúspešného doručenia môže Prijemca Zásielky zmeniť inštrukcie o doručení (adresa doručenia alebo dátum doručenia) prostredníctvom stránky www.presmeruj.mojbalik.sk. Zasielateľ akceptuje túto zmenu v deň neúspešného doručenia do 22:00 SEČ. V prípade zmeny inštrukcií o doručení, sa do dátumu tejto zmeny počíta aj 7 dňová lehota pre uskladnenie.
- 5.11 Pokiaľ je dôvodom nedoručenia Zásielky skutočnosť, že Prijemca pri prvom pokuse o doručenie nemal k dispozícii hotovosť na úhradu platby uvedenej na identifikačnom štítku Zásielky, bude Zásielka uložená u Zasielateľa maximálne po dobu 14 kalendárnych dní. Na základe písomného oznámenia má Prijemca počas tejto doby možnosť dohodnúť sa, telefonicky alebo mailom, so Zasielateľom na termíne odovzdania Zásielky a vyplatení dobierkovej čiastky. Ak aj po uplynutí 14-dňovej lehoty nebude Zásielka z dôvodu neuhradenej hotovosti doručená, bude vrátená Príkazcovi.
- 5.12 Pri doručení, nie je kuriér DPD povinný zúčastniť sa kontroly obsahu doručenej Zásielky.
- 5.13 Pri Zásielkach zasielaných na dobierku bude Zásielka odovzdaná Prijemcovi až po uhradení príslušnej čiastky, uvedenej na prepravnom štítku, táto čiastka bude následne prevedená na Príkazcom určený účet v lehote uvedenej v čl. 4.1 písm. b) „Podmienok“. Pre splnenie tejto lehoty je rozhodujúci dátum odpísania čiastky z účtu Zasielateľa v prospech Príkazcu. Úhrada dobierkovej čiastky môže byť uskutočnená aj prostredníctvom platobnej karty, akceptovanej Zasielateľom, a to v prípade, že si Príkazca túto službu objednal v rámci prepravy. V prípade služby „Výmenný balík“ je podmienkou doručenia Zásielky Prijemcovi prevzatie inej Zásielky určenej zo strany Prijemcu do rúk Zasielateľa. Uvedené služby sú spoplatnené podľa platného cenníka Zasielateľa.
- 5.14 Pri Zásielkach zasielaných na dobierku je Príkazca povinný:
 - a) označiť Zásielku prepravným štítkom určeným Zasielateľom pre Dobierku,
 - b) na prepravnom štítku vyznačiť čiastku v EUR, ktorá má byť pri doručení inkasovaná od Prijemcu. Suma, uvedená na prepravnom štítku a v dobierkovom zozname musí byť zhodná.
 - c) najneskôr do 18:00 SEČ v deň vyzdvihnutia Zásielky Zasielateľom odoslať dobierkový zoznam Príkazcovi emailom na adresu dobierka@sk.dpd.net alebo elektronicky vo formáte, špecifikovanom Zasielateľom. Následne je potrebné, aby Príkazca odovzdal dobierkový zoznam aj kuriérovi DPD, ktorý realizuje vyzdvihnutie zásielok.
- 5.15 V prípade nespĺnenia podmienok v bode 5.14 si Zasielateľ vyhradzuje právo pozastaviť doručovanie Dobierky a zároveň nezodpovedá za prípadné škody spôsobené Príkazcovi.
- 5.16 DPD si vyhradzuje právo skontrolovať obsah a spôsob balenia Zásielky pri každom hotovostnom zvoze v prítomnosti Príkazcu. DPD si vyhradzuje právo kedykoľvek počas prepravy dať Zásielku otvoriť zamestnancovi DPD v prítomnosti min. jedného svedka, spísať zápis o kontrole Zásielky a Zásielku opätovne uzavrieť páskou príslušného depa, v ktorom bola kontrola vykonaná. Povinnosťou Zasielateľa je údaj o kontrole Zásielky zaznamenať. Táto informácia sa následne zobrazí na internetovej stránke spoločnosti DPD.

6. CENA ZASIELATEĽSKÝCH SLUŽIEB A JEJ SPLATNOSŤ

- 6.1 Výška odplaty za zasielateľské služby vzniká odovzdaním Zásielky Zasielateľovi a je určená aktuálnym cenníkom Zasielateľa a celkovou hmotnosťou Zásielky vrátane obalu a príp. výškou dobierkovej čiastky. Pri zahraničných Zásielkach nie je v cene zahrnutá spätná preprava zásielok. V prípade neuhradenia colných nárokov (dovozné clo, DPH a pod.) v príslušnej destinácii Prijemcom, hradí túto čiastku Príkazca (v prípade prepravných podmienok DDP colný dlh znáša Príkazca).
- 6.2 Zasielateľ si vyhradzuje právo upraviť údaj Príkazcu o hmotnosti Zásielky a to v prípade, ak automatická váha Zasielateľa zaznamená rozdiel medzi údajom uvedeným na prepravnom štítku a skutočnou hmotnosťou Zásielky. V týchto prípadoch je pre výpočet odplaty za zasielateľské služby rozhodujúci údaj zaznamenaný Zasielateľom.
- 6.3 Zasielateľ si vyhradzuje právo naučťovať Príkazcovi paušálny príplatok vo výške 6,60 € pri vnútroštátnej preprave, resp. 20,- € pri medzinárodnej preprave a to v prípade, ak Zásielka nespĺňa podmienky stanovené v bode 4.2, odsek e) týchto „Podmienok“ a toto nespĺnenie podmienok Zasielateľ nezistil pri odovzdávaní Zásielky na prepravu, ale až prostredníctvom automatickej váhy v priestoroch Zasielateľa, prípadne fyzickým prekontrolovaním rozmerov Zásielky v priestoroch Zasielateľa. O tento príplatok sa Príkazcovi navýši suma za obstaranie prepravy danej Zásielky.
- 6.4 Ak sa po prevážení automatickou váhou, príp. po fyzikom prekontrolovaní rozmerov zistí, že hmotnosť Zásielky presahuje 60kg Zasielateľ si vyhradzuje právo Zásielku vrátiť Príkazcovi a naučťovať Príkazcovi paušálny príplatok 3,30 €.
- 6.5 V prípade ak Príkazca požaduje od Zasielateľa vystavenie náhradných dokladov (daňový príjmový doklad, súpiska rozvozu) v počte viac ako 5 ks, bude táto služba spoplatnená poplatkom 1,- € za každý jeden kus.
- 6.6 Cena za zasielateľské služby je splatná Príkazcom v hotovosti pri odovzdaní Zásielky Zasielateľovi. Ak je v Zasielateľskej zmluve dojednaná úhrada prostredníctvom faktúry, je faktúra splatná v lehote určenej „Zmluvou“.
- 6.7 V prípade omeškania sa s úhradou faktúry je Zasielateľ oprávnený požadovať od Príkazcu úhradu služieb v hotovosti, aj pokiaľ bolo do tej doby dohodnuté inak, Príkazca je povinný odovzdať Zasielateľovi všetky pridelené prepravné štítky, Zasielateľ je oprávnený zablokovať číselnú radu pridelenú Príkazcovi na tlač prepravných štítkov.
- 6.8 V prípade meškania úhrady faktúry je Príkazca povinný zaplatiť Zasielateľovi zmluvnú pokutu vo výške preukázanej Zasielateľom v spojení s vymáhaním dlžnej čiastky ako aj úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
- 6.9 Príkazca Zásielky berie na vedomie, že Zasielateľ má záložné právo k Zásielke v zmysle § 608 Obch. zákonníka a v prípade nezaplatenia odplaty za zasielateľské služby je Zasielateľ oprávnený postupovať podľa § 299 ods.2) a 3) Obch. zákonníka, príp. započítať vzájomné splatné pohľadávky (vrátane Dobierok) v zmysle ust. § 358 a nasl. Obch. zákonníka.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZASIELATEĽA ZA ŠKODU NA ZÁSIELKE

- 7.1 Zasielateľ zodpovedá Príkazcovi za škodu vzniknutú na Zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania Prijemcovi. Zasielateľ zodpovedá za skutočnú škodu, nie však za ušlý zisk, sankcie za omeškanie, zmluvné pokuty, penále, nároky tretích osôb, záväzky Príkazcu voči tretím osobám a ďalšie následné škody, napr. aj z dôvodu nedodržania obvyklého času doručenia Zásielky uvedených v cenníku prepravných služieb.
- 7.2 Skutočnú škodu sa rozumie to, o čo sa zmenšil majetok Príkazcu v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanej Zásielke.
- 7.3 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu vzniknutú na prepravovanej Zásielke pri vnútroštátnej preprave, je podľa týchto „Podmienok“ na základe dohody oboch strán obmedzená maximálnou čiastkou vo výške 2.500,- €.
- 7.4 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu vzniknutú na prepravovanej Zásielke pri medzinárodnej preprave, je podľa týchto „Podmienok“ na základe dohody oboch strán obmedzená maximálnou čiastkou vo výške 520,- €
- 7.5 Poistenie zásielok nad hodnotu uvedenú v bode 7.3, príp.7.4, je možné dojednať len samostatnou písomnou zmluvou uzatvorenou medzi Zasielateľom a Príkazcom.

- 7.6 Zasielateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na Zásielke v dobe od prevzatia Zásielky u Príkazcu, do jej vydania Prijemcovi, ak boli spôsobené:
- Príkazcom, Prijemcom Zásielky alebo vlastníkom Zásielky,
 - vadou Zásielky, jej prirodzenou povahou alebo jej úbytkom,
 - chybným alebo nedostačujúcim obalom Zásielky, nevhodným spôsobom balenia, neoznačením Zásielky prepravným štítkom alebo manipulačnými značkami a pri spojení viacerých zásielok do jedného celku s jedným prepravným štítkom,
 - označením viacerými identifikačnými štítkami,
 - neúplnou, nesprávnou či zavádzajúcou informáciou Príkazcu o obsahu Zásielky a jej povahe,
 - neoznačením Zásielky doplnkovými štítkami „Krehké“ a „Neklopit“ v prípade, kedy si to povaha Zásielky vyžaduje.
- 7.7 Príkazca je zodpovedný za škody spôsobené Zasielateľovi alebo tretím osobám, ak tieto škody vznikli v dôsledku porušenia povinností, vyplývajúcich Príkazcovi zo zákona, „Zmluvy“ a týchto „Podmienok“ a boli spôsobené Zásielkou, ktorú Príkazca odovzdal na prepravu, alebo jej obsahom.

8. GARANTOVANÉ DORUČENIE, SOBOTŇAJŠIE DORUČENIE

- 8.1 Zásielka môže byť odovzdaná a prevzatá k obstaraniu prepravy aj ako služba s garantovaným časom doručenia (ďalej len „GD“) alebo Sobotňajšie doručenie (ďalej len „SD“). Zasielateľ je povinný doručiť GD a SD v termínoch, uvedených v cenníkoch Zasielateľa. Uhrada za obstaranie prepravy je stanovená osobitným cenníkom Zasielateľa pre tieto služby. Zoznam obsluhovaných miest, do ktorých poskytuje tieto služby je možné zistiť na webovej stránke Zasielateľa www.dpd.com.
- 8.2 V rámci garantovaného doručenia ponúka Zasielateľ tieto produkty a služby:
- DPD 10:00 je garantované doručenie Zásielky do vybraných oblastí na území Slovenskej republiky v nasledujúci pracovný deň do 10:00 po vyzdvihnutí Zásielky u Odosielateľa,
 - DPD 12:00 je garantované doručenie Zásielky do vybraných oblastí na území Slovenskej republiky v nasledujúci pracovný deň do 12:00 po vyzdvihnutí Zásielky u Odosielateľa,
 - DPD 18:00 je garantované doručenie Zásielky do vybraných oblastí na území Slovenskej republiky v nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky u Odosielateľa,
 - DPD GARANTEE je garantované doručenie Zásielky mimo územia Slovenskej republiky v čase, ktorý je uvedený v cenníku tejto služby. Táto služba je poskytovaná pre vybrané destinácie, uvedené v cenníku Zasielateľa,
 - CITY SERVICE je garantované doručenie Zásielky do 2 hodín od momentu prijatia telefonической alebo emailovej objednávky, CITY SERVICE je poskytovaný len v rámci územia mesta Bratislava,
 - SOBOTŇAJŠIE DORUČENIE je garantované doručenie Zásielky do vybraných oblastí na území Slovenskej republiky v sobotu. V prípade, že sobota je dňom pracovného pokoja, služba SD sa neposkytuje.
- 8.3 Príkazca je povinný Zásielky prepravované ako GD a SD označiť správne a kompletne vyplneným servisným štítkom. Servisný štítkozabezpečí Zasielateľ. Práva a povinnosti Zasielateľa a Príkazcu vyplývajúce z týchto „Podmienok“, prípadne Zasielateľskej zmluvy a vzťahujúce sa k obstaraniu prepravy GD a SD, vznikajú v okamihu podpísania servisného štítku zástupcom Zasielateľa (kuriérom) a Príkazcom (Odosielateľom). V prípade, že Zásielka nespĺňa podmienky pre GD a SD špecifikované v týchto „Podmienkach“, prípadne v Zasielateľskej zmluve, je so Zásielkou zaobchádzané ako so štandardnou Zásielkou.
- 8.4 Na adresný štítok je Príkazca povinný uviesť vedľa vlastnej adresy Odosielateľa aj vlastné telefónne číslo alebo email. V prípade, že nie je možné uskutočniť doručenie DPD 18:00 v čase stanovenom v bode 8.2 odsek c), je Zasielateľ o tejto skutočnosti a jej dôvodoch povinný informovať Príkazcu bez zbytočného odkladu. Aj v takomto prípade Zasielateľ pokračuje v doručovaní Zásielky a Zásielku doručí ako štandardnú Zásielku aj po uplynutí termínu stanoveného v bode 8.2 odsek c) týchto „Podmienok“.
- 8.5 V prípade, že Zásielky doručované prostredníctvom GD a SD nie sú doručené v príslušnej časovej lehote, Zasielateľ na požiadanie poskytne Príkazcovi refundáciu alebo dobropis celej čiastky prepravného za Zásielku. V prípade, že k nedodržaniu stanoveného termínu doručenia prišlo chybou Príkazcu, neprevzatím alebo odmietnutím Zásielky Prijemcom alebo v dôsledku ďalších okolností vylučujúcich zodpovednosť Zasielateľa (podľa § 374 z.č. 513/1991 Obchodného zákonníka), ktoré Zasielateľ nemôže ovplyvniť, Príkazca nemá nárok na vrátenie sumy za prepravu. Medzi takéto okolnosti patrí aj štrajk, živelné pohromy, uzavretie dopravných spojení v dôsledku nevhodných poveternostných podmienok, chybné alebo chýbajúce informácie od Príkazcu alebo Odosielateľa.
- 8.6 Právne vzťahy medzi Zasielateľom a Príkazcom pri obstarávaní prepravy prostredníctvom GD a SD, neupravené v článku 8 týchto „Podmienok“ (vrátane zodpovednosti Zasielateľa za škodu) sa riadia ostatnými ustanoveniami týchto „Podmienok“ a Zasielateľskou zmluvou.
- 8.7 Zasielateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, prípadný úšlý zisk, penále a ďalšie následné škody vzniknuté v dôsledku nedodržania času doručenia uvedeného v cenníku pre jednotlivé služby GD a SD.

9. VYŽIADANÁ PREPRAVA, DPD CLASSIC IMPORT

- 9.1 Zásielka môže byť odovzdaná a prevzatá k obstaraniu prepravy na území Slovenska aj ako tzv. „Vyžiadaná preprava“, alebo Príkazca môže objednať u Zasielateľa vyzdvihnutie balíkov v zahraničí, tzv. „DPD CLASSIC Import“. Príkazca je povinný informovať Zasielateľa prostredníctvom faxovej alebo elektronickej objednávky. Zasielateľ spraví realizuje vyzdvihnutie tejto Zásielky v nasledujúci pracovný deň, pokiaľ bola objednávka prepravy odoslaná najneskôr do 14:30 v daný pracovný deň.
- 9.2 Zasielateľ si vyhradzuje právo „Vyžiadajú prepravu“ a „DPD CLASSIC Import“ odmietnuť v prípade, ak Príkazca pri objednávaní neposkytne všetky potrebné údaje k vyzdvihnutiu balíkov, ktoré musí obsahovať prepravny doklad Zasielateľa, vrátane počtu balíkov.
- 9.3 Ak počet balíkov pri službe „Vyžiadaná preprava“, ktoré odovzdá Odosielateľ na prepravu Zasielateľovi, nezodpovedá údajom na objednávke prepravy, Zasielateľ sa zaväzuje prepraviť všetky aj dodatočné balíky a Príkazca sa zaväzuje k úhrade prepravy všetkých balíkov, podľa platnej Zasielateľskej zmluvy.
- 9.4 V prípade, ak pri realizácii vyzdvihnutia balíkov pri produkte „DPD CLASSIC Import“ Zasielateľ zistí rozdiel v počte balíkov na prepravu, je oprávnený odmietnuť vykonanie prepravy
- 9.5 Službu „Vyžiadaná preprava“ a „DPD CLASSIC Import“ môže využiť iba zákazník, ktorý má so Zasielateľom uzavretú platnú Zasielateľskú zmluvu.
- 9.6 Cena za služby „DPD CLASSIC Import“ je stanovená príslušným cenníkom Zasielateľa pre tieto služby.

10. DPD CLASSIC EXPORT

- 10.1 Zásielka môže byť odovzdaná a prevzatá k obstaraniu prepravy prostredníctvom leteckej medzinárodnej prepravy DPD CLASSIC EXPORT (platí pre zóny 6, 7, 8, 9).
- 10.2 Letecká preprava Zásielky podlieha Varšavskému dohovoru z dňa 12. októbra 1929 alebo tomuto Dohovoru v znení Haagskeho protokolu z roku 1955, resp. Montrealského protokolu č.4 z roku 1975, alebo Montrealského dohovoru z roku 1999, podľa toho, ktorý z nich je nutné aplikovať.
- 10.3 Pokiaľ uvedie Príkazca pri preprave v sprievodných dokladoch (faktúra, proforma faktúra) vyššiu hodnotu, zodpovednosť Zasielateľa je limitovaná ustanoveniami Varšavskej konvencie do výšky 20 USD/kg alebo 9,07 USD/libra. Zodpovednosť Zasielateľa, pokiaľ je pre prepravu požadovaná, sa riadi deklarovanou hodnotou pre prepravu uvedenú v sprievodných dokladoch. Hodnota pre prepravu nesmie prekročiť hodnotu pre colné účely.
- 10.4 Zasielateľ zabezpečí na základe objednávky Príkazcu vystavenie vývozných colných dokladov. Vystavenie vývozných colných dokladov pre iné colné režimy ako trvalý vývoz alebo voľný obeh nie je možné.
- 10.5 V prípade, že Príkazca požaduje od Zasielateľa vystavenie vývozných dokladov, je povinný poskytnúť Zasielateľovi nasledujúce dokumenty:
- plná moc – splnomocnenie Zasielateľa k zastupovaniu Vývozcu pred colným úradom
 - komisionárska zmluva – zmluva na zabezpečenie služby
 - výpis z obchodného alebo živnostenského registra vývozcu (kópia)
 - osvedčenie o registrácii pre DIČ vývozcu (kópia)
- 10.6 Obchodná/Proforma faktúra musí obsahovať všetky zákonné náležitosti, musí byť vystavená v anglickom jazyku v počte 5ks v origináli a čiastky v nej uvedené musia byť bez DPH.

10.7 V prípade, že Prikazca dodá dokumentáciu k colným úkonom, ktorá je v rozpore s platnými zákonmi, pravidlami a predpismi, vrátane colných zákonov, Zasielateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť voči Prikazcovi alebo inej osobe za žiadnu stratu, náklady, ktoré mu z tohto dôvodu vznikli. Všetky colné pokuty, poplatky za skladovanie, vrátane ostatných nákladov, ktoré Zasielateľovi vznikli na základe úkonov colných úradov alebo iných štátnych úradov, alebo z dôvodu, že Prikazca neposkytol Zasielateľovi riadnu a úplnú dokumentáciu, bude Zasielateľ účtovať Príjemcovi. V prípade, že Príjemca úhradu odmietne, bude Zasielateľ vyžadovať úhradu od Prikazcu spolu s administratívnym poplatkom ako aj s prípadnými mimoriadnymi nákladmi.

11 DPD HOME

11.1 Doručenie zásielok, pri ktorých Prikazca identifikoval Príjemcu ako fyzickú osobu - podnikateľa, zabezpečuje Zasielateľ doručenie v režime služby DPD HOME. Prikazca je povinný označiť tieto zásielky prepravným štítkom pre tento produkt. V prípade, že tak neurobí, môže sa obvyklá doba doručenia predĺžiť.

11.2 Pre túto službu platia nasledujúce ustanovenia:

- oznámenie o doručení Zásielky prostredníctvom SMS správy alebo emailovej správy v deň prevzatia Zásielky k preprave (obvykle jeden pracovný deň pred doručením Zásielky),
- pokus o telefonické kontaktovanie Príjemcu kuriérom DPD pred doručením Zásielky na telefónne číslo, uvedené na prepravnom štítku s cieľom informovať Príjemcu o predpokladanom čase doručenia Zásielky.
- poskytnutie možnosti zmeniť adresu alebo termín doručenia v prípade, že prvý pokus o doručenie Zásielky na adresu uvedenú na prepravnom štítku nebol úspešný na www.presmeruj.mojbalik.sk,
- poskytnutie možnosti zmeny termínu doručenia prostredníctvom odpovede na interaktívnu SMS správu v prípade oznámenia o doručení prostredníctvom SMS správy

11.3 V prípade, využitia SMS služieb Prikazcom, je Príjemca povinný odoslať všetky údaje o zmene doručenia Zásielky najneskôr do 22:00 SEČ v deň, kedy mu bola doručená informácia o plánovanom doručení Zásielky.

11.4 Pokiaľ pre účely DPD HOME neuvedie Prikazca všetky potrebné informácie, hlavne číslo mobilného telefónu alebo emailovú adresu (prípadne údaje nebudú v požadovanom formáte), Zasielateľ nie je povinný uskutočniť služby DPD HOME. Nárok Zasielateľa na úhradu služby DPD HOME však týmto nie je dotknutý.

11.5 Cena za služby „DPD HOME“ je stanovená príslušným cenníkom Zasielateľa pre tieto služby.

12 Platba kartou

12.1 Zasielateľ akceptuje platby vykonané platobnými kartami Maestro, MasterCard, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron a V-Pay za svoje služby od Prikazcu alebo platbu za dobierku od príjemcu zásielky.

12.2 V prípade, že finančná suma za Zásielku na dobierku (dobierková čiastka) bola zaplatená platobnou kartou, suma bude prevedená na účet Prikazcu. Provizia za služby Banky v zmysle zmluvy o akceptácii platobných kariet uzatvorenej medzi Zasielateľom a Bankou bude spoplatnená Zasielateľom vo fakturácii podľa platnej Zmluvy.

12.3 V prípade, že Banka zablokuje transakciu uskutočnenú platobnou kartou, doba potrebná na prevedenie čiastky na účet Prikazcu sa predlžuje o dobu blokovania finančných prostriedkov.

12.4 Prikazca súhlasí, že Zasielateľ má oprávnenie overenia platnosti, pravosti predkladanej platobnej karty kontrolou totožnosti držiteľa platobnej karty.

12.5 V prípade, že Banka vykoná opravné zúčtovanie platieb a finančných rozdielov Zasielateľ má nárok na úhradu tejto sumy od Prikazcu a to najmä ak

- transakcia bola uskutočnená falošnou alebo pozmenenou platobnou kartou,
- transakcia bola podvodná.

12.6 Zo sporov medzi Prikazcom a držiteľom platobnej karty, týkajúcich sa kvality tovaru alebo služieb platených prostredníctvom platobnej karty, nevyplyvajú pre Zasielateľa žiadne záväzky ani zodpovednosť.

12.7 Ak Banka vykoná opravné zúčtovanie alebo spätnú úhradu z dôvodu reklamácie, Prikazca sa zaväzuje uhradiť túto sumu Zasielateľovi.

13. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Prikazca súhlasí s tým, aby Zasielateľ v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o ochrane osobných údajov“) spracovával, zhromažďoval a uchovával osobné údaje uvedené v „Zmluve“, prípadne získané z iných zdrojov súvisiacich so vzájomnou spoluprácou Prikazcu a Zasielateľa a ďalšie osobné údaje, potrebné pre poskytnutie zasielateľských služieb. Tieto osobné údaje budú Zasielateľom uchovávané v zákazníckej databáze Zasielateľa pre účely plnenia jeho záväzkov vyplývajúcej zo „Zmluvy“ a evidenčné účely.

13.2 Zasielateľ je oprávnený pre účely zlepšenia kvality poskytovaných služieb, prípadne pre účely budúceho doloženia obsahu telefonických objednávok zvozu, nahrávať telefonné hovory uskutočnené na zákaznícku linku Zasielateľa.

13.3 Prikazca poskytne súhlas podľa bodu 12.1 týchto „Podmienok“ počas obdobia trvania zmluvného vzťahu vzniknutého na základe „Zmluvy“ medzi Prikazcom a Zasielateľom a po dobu ďalších 5 rokov od splnenia práv a povinností Prikazcu z tejto „Zmluvy“. Pokiaľ bol súhlas poskytnutý v súvislosti s colným prejednávaním, je lehota pre uchovávanie údajov 10 rokov.

13.4 Prikazca sa zaväzuje zabezpečiť súhlas Odosielateľa a Príjemcu Zásielky so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o ochrane osobných údajov“) v takom rozsahu, aby Zasielateľ si mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce zo „Zmluvy“. Pre tento prípad sa Prikazca v zmysle § 725 a násl. Obchodného zákonníka ďalej zaväzuje uhradiť Zasielateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu v súvislosti so spracovaním osobných údajov Odosielateľov a Prikazcov vznikne.

13.5 Zasielateľ sa zaväzuje nevyužívať dôverné informácie, ktoré získa od Prikazcu, na žiaden iný účel ako na dodanie prepravných služieb, ktoré sa požadujú pre splnenie predmetu tejto „Zmluvy“.

14 REKLAMÁCIA

14.1 Reklamačné konanie sa riadi „Reklamačným poriadkom“ Zasielateľa.

15 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1 Právne vzťahy medzi Zasielateľom a Prikazcom neupravené Zasielateľskou zmluvou alebo týmito „Podmienkami“ sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.

15.2 Prípadné spory vyplývajúce zo Zasielateľskej zmluvy sa rozhodnú v rozhodcovskom konaní pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov. Strany sa podrobia rozhodnutiu tohto súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné.

15.3 Rozhodcovský rozsudok vo veci samej je konečný. Prípadným odstúpením od „Zmluvy“ táto rozhodcovská zmluva nie je dotknutá.

15.4 Tieto „Podmienky“ nadobúdajú účinnosť dňom 01.07.2010.