

## Obchodní podmínky TNT v České republice

### **1. Základní ustanovení**

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky („Podmínky“) upravují podmínky pro poskytování poštovních služeb v podobě dodání zásilky o hmotnosti do 50 kg („Zásilka“) společností FedEx Express Czech Republic s.r.o., poskytující služby pod názvem „TNT“ („Provozovatel“) na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů („Zákon o poštovních službách“).
- 1.2 Tyto Podmínky jsou přístupné v každé provozovně Provozovatele a dále pak na webových stránkách tnt.com. V případě změny Podmínek bude nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny Podmínek uveřejněna informace o této změně v každé provozovně Provozovatele a rovněž na webových stránkách.
- 1.3 V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a jinou dopravní dokumentací Provozovatele, včetně podmínek na Nákladním listu, manifestu nebo přepravním štítku, budou mít přednost tyto Podmínky, pokud nejsou v rozporu s příslušnými Úmluvami nebo jinými povinně použitelnými právními předpisy, včetně platných místních poštovních předpisů. V případě individuálně sjednaných přepravních podmínek dle článku 4.3 níže, mají přednost individuálně sjednané podmínky.
- 1.4 Všechna rozhodnutí Provozovatele v těchto Podmínkách jsou na výhradním uvážení Provozovatele a „včetně“ znamená „mimo jiné včetně“, není-li výslovně stanoveno jinak.

### **2. Definice**

„Nákladní list“ je jakýkoli přepravní dokument, manifest, přepravní list, štítek, razítko, elektronický záznam či obdobný prostředek, který se používá v přepravním systému Provozovatele k zahájení přepravy Zásilky.

„Zásilky B2C“ jsou Zásilky obchodního charakteru v souvislosti s obchodní transakcí mezi Odesílatelem-podnikatelem (jednajícím v rámci své podnikatelské činnosti) a Příjemcem-spotřebitelem (jednajícím mimo svou podnikatelskou činnost).

„Pracovní den“ je jakýkoli den, během něhož mají podnikatelské subjekty v zemi, teritoriu nebo oblasti, odkud Zásilka pochází, nebo v cílové zemi či oblasti otevřeno. Pracovní dny a svátky se mohou v jednotlivých zemích, teritoriích nebo oblastech lišit. Kontaktujte Provozovatele v případě, že by tato skutečnost mohla mít vliv na předpokládané datum doručení.

„Obchodní doručení“ je doručení na adresu obchodních prostor nebo adresu provozovny, s vyloučením (a) domácností a soukromých sídel, (b) míst, kde je podnikatelská činnost provozována z domova, nebo adresy, která je Odesílatelem označena jako soukromé sídlo, a (c) Zásilek B2C.

„Poplatky“ jsou Cena za Službu a další poplatky nebo příplatky účtované na základě těchto Podmínek. Podrobnosti o dalších poplatcích nebo příplatcích jsou k dispozici na stránkách tnt.com.

„CMR“ je Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě z roku 1956 v upraveném znění z roku 1978.

„Podmínky“ jsou tyto obchodní podmínky v aktuálním znění.

„Úmluvy“ jsou Varšavská úmluva, Montrealská úmluva a CMR.

„Zvýšená odpovědnost“ je hodnota uvedená Odesílatelem na Nákladním listu, která představuje maximální výši škody, za kterou je Provozovatel odpovědný v souvislosti se Zásilkou, za kterou Odesílatel zaplatil požadovaný poplatek.

„Pojištění“ je hodnota uvedená Odesílatelem na Nákladním listu, která představuje maximální výši škody, do které Provozovatel odpovídá za rizika v souvislosti se Zásilkou, za kterou Odesílatel zaplatil požadovaný poplatek.

„Předpokládaný čas doručení“ je zveřejněný předpokládaný čas doručení Službou TNT nebo předpokládaný čas doručení uvedený Provozovatelem pro danou Zásilku, přičemž se bere v úvahu druh zasílané komodity, datum odeslání, místo určení, hmotnost a hodnota Zásilky.

„Evropa“ znamená souhrnně Albánie, Arménie, Ázerbájdžán, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gruzie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Izrael, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Moldavsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Rusko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina a Velká Británie.

„Provozovatel“ znamená společnost FedEx Express Czech Republic s.r.o., IČO 158 88 959, se sídlem Radlická 354/107b, Radlice, 150 00 Praha 5, sp. zn. C 1215 vedená u Městského soudu v Praze.

„Číslo účtu TNT“ nebo „Účet TNT“ je číslo, které přidělí Provozovatel zákazníkovi a které zajišťuje, že jsou pohyby na účtu zahrnuty do systému Provozovatele a platby jsou řádně vyúčtovány.

„Protečení“ má význam stanovený v článku 6.4 níže (Požadovaná úprava Zásilky, její rozměry a hmotnost).

„Montrealská úmluva“ je Montrealská úmluva z 28. května 1999 a všechny následně platné protokoly.

„Zboží vyloučené z přepravy“ jsou položky a typy Zásilek uvedené v článku 7 níže (Zboží vyloučené z přepravy) těchto Podmínek.

„Příjemce“ je fyzická nebo právnická osoba uvedená na Nákladním listu jako příjemce Zásilky.

„Doručení na adresu bydliště“ je doručení do domácnosti nebo na jinou soukromou adresu, včetně míst, kde je provozováno podnikání z domova, nebo doručení, kde Odesílatel specifikoval adresu doručení jako adresu domácnosti.

„Odesílatel“ je fyzická nebo právnická osoba uvedená na Nákladním listu jako Odesílatel Zásilky.

„Smlouva“ znamená smlouva, jejímž předmětem je poskytnutí poštovní služby Provozovatelem v souladu s těmito Podmínkami a Zákonem o poštovních službách.

„Zásilka“ znamená věci, které byly Provozovatelem převzaty jako jeden celek v konečné podobě, ve které mají být Provozovatelem dodány Příjemci.

„Cena za Službu“ je sazba vyměřená Provozovatelem za přepravu Zásilky v souladu s aktuálním zněním těchto Podmínek. Tato sazba nezahrnuje ostatní vyměřené nebo vybírané poplatky či příplatky, jako jsou palivové příplatky, poplatky za doplňkové služby celního odbavení, dodatečné poplatky, poplatky za využití Zvýšené odpovědnosti nebo Pojištění, poplatky za zvláštní zacházení, cla a daně, příplatky za dovoz a vývoz a další příplatky.

„Služba“ nebo „Služby“ jsou služby přepravy Zásilky nabízené a prováděné Provozovatelem na základě těchto Podmínek a v souladu se Zákonem o poštovních službách.

„Speciální položky“ jsou položky, u kterých vzhledem k jejich povaze nelze využít Zvýšenou odpovědnost nebo Pojištění, například drahokamy, vzácné kovy, šperky, nechráněný nábytek, sklo, porcelán, umělecká díla, starožitnosti, kožesiny, sběratelské předměty, hudební nástroje, důležité dokumenty jako například pasy, chytré telefony, chytré hodinky, tablety, notebooky, elektronické obrazovky, plazmové obrazovky, filmy, kazety, disky, paměťové karty nebo jiné zboží přenášející data a obraz.

„Varšavská úmluva“ je Varšavská úmluva z 12. října 1929, ve znění Haagského protokolu z 28. září 1955 a všech pozdějších platných protokolů a Guadalajarské úmluvy z 18. září 1961.

### **3. Poskytované Služby**

Při podání Zásilky u Provozovatele lze využít těchto typů Služeb:

- (a) TNT 9:00 Express do 50 kg;
- (b) TNT 10:00 Express do 50 kg;
- (c) TNT 12:00 Express do 50 kg;
- (d) TNT Express do 50 kg;
- (e) TNT 12:00 Economy Express do 50 kg;
- (f) TNT Economy Express do 50 kg.

V případě podání Zásilky mimo území České republiky se zpravidla uplatní místní právní předpisy, dle kterých mohou být poskytovány i jiné typy Služeb.

### **4. Způsob uzavření Smlouvy**

- 4.1 Odesílatel a Provozovatel uzavírají Smlouvu elektronicky přes webové stránky [tnt.com](https://www.tnt.com).
- 4.2 V případě, kdy Odesílatel navrhuje uzavření Smlouvy za odlišných podmínek, musí tak učinit formou objednávky. Provozovatel není povinen v takovém případě Smlouvu uzavřít.
- 4.3 Zákazníci, kteří mají sjednané individuální podmínky přepravy, například prostřednictvím TNT Účtu či e-mailové korespondence, uzavírají Smlouvu za takto sjednaných individuálních podmínek.
- 4.4 Uzavřením Smlouvy se Provozovatel zavazuje Odesílateli, že dodá Zásilku z místa podání sjednaným způsobem Příjemci do místa uvedeného v Nákladním listu a Odesílatel se zavazuje uhradit Provozovateli dohodnutou cenu.
- 4.5 Provozovatel je oprávněn při uzavírání Smlouvy požadovat, aby Odesílatel prokázal, že Zásilka a její úprava odpovídají těmto Podmínkám; není však povinen to zjišťovat.

### **5. Cena Služby a způsob úhrady**

- 5.1 Uzavřením Smlouvy vzniká Odesílateli povinnost uhradit Provozovateli dohodnutou cenu.
- 5.2 Cena bude účtovaná dle platného ceníku zveřejněného na webových stránkách Provozovatele [https://www.tnt.com/express/cs\\_cz/site/get-quote.html](https://www.tnt.com/express/cs_cz/site/get-quote.html), nebude-li v uzavřené Smlouvě sjednáno jinak.
- 5.3 Odesílatel Zásilky musí Provozovateli poskytnout takové informace, aby bylo možné určit cenu za dodání Zásilky už při sestavení nabídky. Provozovatel je oprávněn ověřit si správnost informací poskytnutých odesílatelem.
- 5.4 Cena za Službu se platí hotově, kreditní kartou, fakturou nebo prostřednictvím Účtu TNT v návaznosti na způsob objednání Služby. Faktury jsou splatné do 30 dní od data jejich vystavení, pokud nebylo dohodnuto jinak. Provozovatel si vyhrazuje právo poskytnout elektronickou fakturu jako základní způsob fakturace. Provozovatel si dále vyhrazuje právo použít platbu na uhrazení nejstarších faktur jako prvních, pokud není použit preferovaný způsob úhrady nebo nejsou k platbě poskytnuty údaje o úhradě.

- 5.5 V případě platby po splatnosti si Provozovatel vyhrazuje právo účtovat poplatek za pozdní platbu, úrok z prodlení a administrativní náklady na tuto platbu po splatnosti. Provozovatel může v takovém případě použít příslušné poplatky, náklady nebo úrokové sazby stanovené dle vlastního uvážení a v souladu s příslušnými platnými právními předpisy EU nebo vnitrostátními právními předpisy příslušné země o pozdní platbě.
- 5.6 Pokud má být platba provedena prostřednictvím Účtu TNT, strana, která Zásilku podává, je povinna na Nákladní list zadat platné, aktuální Číslo účtu TNT, jinak Provozovatel nemůže Zásilku přijmout. Úhrada Poplatků prostřednictvím Účtu TNT může mít následující podobu:
- (a) „Fakturovat Odesílateli“ ("Bill Sender" nebo "Bill Shipper"): Provozovatel bude účtovat Poplatky na Účet TNT Odesílatele;
  - (b) „Fakturovat Příjemci“ ("Bill Recipient" nebo "Bill Consignee"): Provozovatel bude účtovat Poplatky na Účet TNT Příjemce. Lze použít pouze při přepravě do stanovených míst.
- 5.7 Bez ohledu na pokyny k platbě nebo opačná ustanovení Odesílatel (případně strana zahajující transakci dovozu Zásilky) nese konečnou odpovědnost za uhrazení Poplatků v případě, že Příjemce platbu odmítne.
- 5.8 Námitky ohledně faktur musí Odesílatel nebo Příjemce předat Provozovateli nejpozději (a) 30 dní od data vystavení faktury, nebo (b) v den splatnosti faktury, podle toho, který z uvedených termínů nastane později. Provozovatel námitku přijme pouze tehdy, pokud je v ní uvedeno (a) číslo faktury, (b) číslo Nákladního listu a (c) důvod námitky.

## **6. Požadovaná úprava Zásilky, její rozměry a hmotnost**

### Omezení velikosti nebo hmotnosti

- 6.1 Nejmenší přípustné rozměry Zásilky jsou 15 x 10 cm. Maximální hmotnost Zásilky je 50 kg.

### Balení

- 6.2 Odesílatel je povinen Zásilku pečlivě připravit a zabalit pro bezpečnou přepravu s ohledem na povahu a velikost zboží, za předpokladu zacházení obvyklého v prostředí přepravy a třídících center, a v souladu s platnými úmluvami, právními předpisy, nařízeními a pravidly, včetně těch, které se vztahují na balení, označení a štítkování.
- 6.3 Veškeré předměty snadno podléhající poškození v důsledku podmínek, ke kterým dochází při přepravě, jako jsou například změny teploty nebo atmosférického tlaku, musí být Odesílatelem dostatečně chráněny vhodným zabalením. Provozovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou změnou teploty nebo tlaku.
- 6.4 Provozovatel nezajišťuje přepravu s regulací teploty, není-li výslovně dohodnuto jinak. Není-li výslovně dohodnuto jinak, Provozovatel není povinen zajistit Zásilku suchým ledem nebo poskytnout Služby doplnění ledu, bez ohledu na jakákoli opačná ústní nebo jednostranná písemná prohlášení ze strany zákazníka či Provozovatele. V případě, že Příjemce Zásilku odmítne nebo Zásilka prosakuje, je poškozená či zapáchá (společně „Protečení“), bude vrácena Odesílateli, je-li to možné. Pokud bude Zásilka odmítnuta Odesílatelem nebo nemůže být vrácena z důvodu Protečení, Odesílatel ponese odpovědnost vůči Provozovateli za všechny ztráty, poplatky a výdaje spojené s vyčištěním a likvidací Zásilky a souhlasí, že Provozovateli tyto ztráty, poplatky a výdaje uhradí a dále mu nahradí veškerou vzniklou újmu.

### Značení

- 6.5 Odesílatel, případně plátce Služby, je povinen řádně vyplnit všechny nezbytné náležitosti Nákladního listu. Každá Zásilka musí být čitelně a trvale označena jménem, adresou ulice,

městem, zemí a PSČ Odesílatele v České republice, v případě, že se Odesílatel nachází v České republice, i Příjemce. U mezinárodních Zásilek musí být v adrese Odesílatele uveden stát, ve kterém bude Zásilka předána Provozovateli k přepravě. Odesílatel je povinen přilepit Nákladní list a další vyžadované štítky (např. těžký náklad) na dobře viditelné místo na vnějším povrchu Zásilky.

6.6 Bližší informace o přípravě Zásilky jsou k dispozici na stránkách [tnt.com](http://tnt.com) nebo na vyžádání.

## 7. Zboží vyloučené z přepravy

7.1 Provozovatel zakazuje zasílat následující položky do jakýchkoliv míst určení a Odesílatel souhlasí s tím, že je nebude zasílat, pokud Provozovatel výslovně neodsouhlasí jiný postup (mohou platit další omezení podle místa původu a určení):

- (a) střelné zbraně, výzbroj, munice a jejich součásti;
- (b) 3D tiskařské stroje navržené nebo výhradně určené na výrobu střelných zbraní;
- (c) výbušniny (do/z některých míst určení mohou být přijatelné výbušniny třídy 1.4; více informací získáte na požádání), ohňostroje a jiné zápalné nebo hořlavé položky;
- (d) položky připomínající bombu, ruční granát nebo jiné výbušné zařízení. To zahrnuje mimo jiné inertní produkty, například repliky, napodobeniny, školící materiály a umělecká díla;
- (e) vojenské položky z jakékoliv země, které vyžadují kontrolní vývozní licenci;
- (f) lidská těla, lidské orgány nebo části lidského těla, lidská nebo zvířecí embrya, zpopelněné nebo exhumované lidské ostatky;
- (g) živá zvířata, včetně hmyzu a domácích zvířat;
- (h) zvířecí zdechlina, mrtvá zvířata nebo vypreparovaná zvířata;
- (i) rostliny a rostlinný materiál, včetně řezaných květin (řezané květiny jsou přijatelné pro určité kombinace zemí, například z Nizozemska do USA a pro celou Latinskou Ameriku; bližší informace jsou k dispozici na vyžádání);
- (j) potraviny podléhající zkáze, potraviny a nápoje vyžadující chlazení nebo jinou kontrolu okolního prostředí;
- (k) pornografické a obscénní materiály;
- (l) peníze, včetně hotovosti a ekvivalentů hotovosti (např. obchodovatelné cenné papíry, indosované cenné papíry, dluhopisy a hotovostní akreditivy), sběratelské mince a známky;
- (m) nebezpečný odpad, včetně použitých injekčních jehel a stříkaček nebo jiného zdravotnického, organického nebo průmyslového odpadu;
- (n) mokrý led (zmrzlá voda);
- (o) padělané zboží, včetně zboží pod obchodní značkou, která je totožná nebo téměř neodlišitelná od registrované ochranné známky, a to bez schválení nebo dohledu vlastníka registrované ochranné známky (také běžně označované jako falešné zboží nebo padělký);

- (p) marihuana, včetně marihuany pro rekreační nebo lékařské použití, kanabidiol získaný z marihuany (CBD), jakékoliv výrobky obsahující jakékoli množství tetrahydrokanabinolů (THC) a syntetické kanabinoidy;
- (q) surové nebo nerafinované konopné rostliny nebo jejich části (včetně konopných stonků, konopných listů, konopných květů a konopných semen);
- (r) tabák a tabákové výrobky, mimo jiné včetně cigaret, doutníků, cigaretového tabáku, žvýkacího tabáku nebo vodních dýmek;
- (s) elektronické cigarety a jejich součásti a další podobná zařízení na principu vaporizace nebo aerosolizace a jakékoli nehořlavé kapaliny nebo gely, které mohou být v těchto zařízeních použity, bez ohledu na obsah nikotinu;
- (t) Zásilky, které mohou způsobit poškození nebo zpoždění zařízení, personálu či jiných Zásilek; a
- (u) loterijní losy a zařízení pro hazardní hry v případech, kdy tak stanoví příslušné právní předpisy.

7.2 Provozovatel zakazuje zasílat následující typy Zásilek do jakýchkoliv míst určení a Odesílatel souhlasí s tím, že je nebude zasílat (mohou platit další omezení podle místa původu a určení):

- (a) Zásilky nebo komodity, jejichž přepravu, import nebo export zakazuje jakýkoli zákon, předpis nebo nařízení;
- (b) Zásilky, které vyžadují, aby Provozovatel získal zvláštní licenci nebo povolení umožňující přepravu, import nebo export, pokud není s Provozovatelem výslovně sjednáno jinak;
- (c) nedeklarované Zásilky podléhající spotřební dani nebo komodity vyžadující schválení a povolení regulačními úřady;
- (d) Zásilky s Deklarovanou celní hodnotou přesahující povolenou hodnotu konkrétního místa určení;
- (e) nebezpečné zboží, s výjimkou zboží povoleného v článku 8 (Nebezpečné zboží) těchto Podmínek; a
- (f) mokré, prosakující nebo zapáchající Zásilky.

7.3 Provozovatel neodpovídá za Zboží vyloučené z přepravy, bez ohledu na to, jak bylo přijato (ať již k přijetí došlo omylem či vědomě). Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout přepravu Zásilky uvedeného charakteru dle těchto omezení nebo z důvodů bezpečnosti a ochrany. Provozovatel je oprávněn účtovat Odesílateli administrativní poplatky za odmítnuté Zásilky a náklady na vrácení zboží. Bližší informace jsou k dispozici na vyžádání.

## **8. Nebezpečné zboží**

8.1 Identifikace nebezpečného zboží: „Nebezpečné zboží“ jsou položky, které při přepravě mohou ohrozit lidi, zvířata a životní prostředí nebo přepravce. Odesílatel je povinen uvést, zda Zásilka obsahuje nebezpečné zboží dle klasifikace Doporučení OSN pro přepravu nebezpečného zboží, Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO), Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečného zboží (ADR), Mezinárodní asociace leteckých dopravců (IATA) a platných právních předpisů.

8.2 Omezení Služeb: S výjimkou okolností uvedených v tomto článku neposkytuje Provozovatel služby ve spojení s nebezpečným zbožím. Provozovatel může podle svého uvážení přijímat

určité nebezpečné zboží, avšak pouze poté, co se Provozovatel a Odesílatel/Příjemce dohodnou na požadavcích týkajících se tohoto určitého nebezpečného zboží. Podrobnosti specifických požadavků Provozovatele spolu s postupem pro podání žádosti o "status schváleného zákazníka" jsou k dispozici u zákaznického servisu Provozovatele.

- 8.3 Další poplatky: Na Zásilky obsahující nebezpečné zboží se vztahuje příplatek za nebezpečné zboží. Příplatky jsou založeny na klasifikaci a typu zvláštního zacházení, včetně toho, zda musejí být položky v průběhu přepravy dostupné.
- 8.4 Předpisy pro nebezpečné zboží: Všechny Zásilky obsahující nebezpečné zboží musí být v souladu s veškerými platnými právními předpisy, včetně Technických pokynů pro bezpečnou leteckou přepravu nebezpečného zboží organizace ICAO a Předpisů pro nebezpečné zboží asociace IATA. Zásilky nebezpečného zboží podléhající ADR vyžadují zvláštní opatření a Odesílatel, který má status schváleného zákazníka, je povinen před podáním Zásilky kontaktovat Provozovatele a domluvit se s ním na dalším postupu.
- 8.5 Lithiové baterie: U přepravy lithiových baterií (UN 3090), které nelze znovu dobít, je vyžadováno předchozí odsouhlasení přepravy ze strany Provozovatele. Uvedené platí pro lithiové baterie v oddílu IA a IB IATA. Kromě toho Provozovatel nepřijímá odpadní baterie nebo baterie zasílané k recyklaci nebo likvidaci, včetně poškozených nebo vadných baterií (viz variace IATA FX-04).
- 8.6 Příprava Zásilky obsahující nebezpečné zboží: Odesílatel, který má status schváleného zákazníka, je povinen Zásilky s nebezpečným zbožím identifikovat, klasifikovat, zabalit, označit a vyplnit k nim doklady, v souladu se všemi platnými mezinárodními dohodami a právními předpisy. Odesílatel je rovněž povinen zajistit, aby Příjemce jednal v souladu se všemi platnými úmluvami a právními předpisy. Kde je to třeba, musí být ke každé Zásilce připojena příslušná dokumentace k nebezpečnému zboží (např. formulář IATA Prohlášení odesílatele nebezpečného zboží). Provozovatel je oprávněn požadovat, aby Odesílatel najal vyškoleného poskytovatele přepravy a balení pro řešení problému s nedoručitelnou Zásilkou nebezpečného zboží. Odesílatel je povinen poskytnout všechny požadované informace a vyplnit všechna políčka týkající se nebezpečného zboží na Nákladním listu. Odesílatelé, kteří používají elektronické systémy pro zaslání nebezpečného zboží, musejí vybrat v elektronickém systému zvláštní služby, zvláštní zacházení nebo příznak, který označuje, že Zásilka obsahuje nebezpečné zboží.
- 8.7 Balení nebezpečného zboží: Balení TNT nemůže být použito pro zasílání nebezpečného zboží (včetně suchého ledu), s výjimkou biologických látek kategorie B (UN 3373), které lze zasílat v obalech TNT Medpak.
- 8.8 Předání a doručení nebezpečného zboží: Ne všechny provozovny Provozovatele přijímají nebezpečné zboží. Určité provozovny Provozovatele nepřijímají určité třídy nebezpečného zboží a pro přepravu nebezpečného zboží nelze využít některé Služby. Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout nebezpečné zboží v jakékoli provozovně, kde takové zboží nelze přijmout v souladu s platnými právními předpisy, nebo dle uvážení Provozovatele. Pokud Zásilka nebude podána na obsluhované provozovně, která přijímá nebezpečné zboží, musí být Zásilka Provozovateli předána prostřednictvím naplánovaného vyzvednutí u zákazníka.
- 8.9 Zákaz přesměrování Zásilek obsahujících nebezpečné zboží: Zásilky obsahující nebezpečné zboží nemohou být přesměrovány na jinou adresu, než je původní adresa Příjemce zadaná Odesílatelem.
- 8.10 Potenciální právní odpovědnost Odesílatele: Příslušné právní předpisy mohou stanovit povinnost Provozovatele informovat příslušný regulační nebo státní orgán o nesprávně ohlášených nebo neohlášených Zásilkách nebezpečného zboží. Odesílateli nebezpečného zboží hrozí pokuty a penále podle platných právních předpisů.

## **9. Regulace vývozu do zahraničí**

- 9.1 Provozovatel nepřepравuje Zásilky, které porušují právní předpisy o regulaci vývozu. Odesílatel má plnou odpovědnost a zaručuje, že bude dodržovat všechny platné právní předpisy, pravidla a nařízení, včetně předpisů Spojených států amerických o správě vývozu (U.S. Export Administration Regulations), předpisů Spojených států amerických o mezinárodním obchodu se zbraněmi (U.S. International Traffic in Arms Regulations), předpisů Spojených států amerických o kontrole zahraničních aktiv (U.S. Foreign Assets Control Regulations) a platných vývozních právních předpisů a vládních nařízeních jakékoliv země týkajících se přepravy Zásilky. Odesílatel souhlasí a zaručuje, že bude dodržovat všechny platné sankce stanovené vládou (či jinými orgány státní správy) USA zakazující export nebo reexport zboží, služeb nebo technologií do zemí a teritorií definovaných buď pouze vládou USA, nebo ve spojení se sankcemi dalších států. Provozovatel navíc nepřepравuje a Odesílatel souhlasí, že nepředá k přepravě komodity, se kterými je zakázáno či omezeno obchodovat na základě ekonomických sankcí a embarg. Aktuální seznam zemí a území, ve kterých Provozovatel neposkytuje své Služby, naleznete na stránkách [tnt.com](http://tnt.com).
- 9.2 Provozovatel navíc nepřepравuje Zásilky (a Odesílatel zaručuje, že žádnou takovou Zásilku Provozovateli nepředá), pokud je Odesílatel nebo jakákoliv jiná strana spojená se Zásilkou uvedena na seznamu zamítnutých osob (Denied Persons List) vedeném Ministerstvem obchodu USA nebo na jakémkoliv jiném seznamu regulace vývozu nebo sankcí zveřejněném a vedeném: Ministerstvem financí USA (U.S. Department of Treasury), Úřadem pro kontrolu zahraničních aktiv (Office of Foreign Assets Control) USA, Ministerstvem obchodu USA, úřadem pro průmysl a bezpečnost (U.S. Department of Commerce, Bureau of Industry and Security), Ministerstvem vnitra USA, ředitelstvím ochranných obchodních kontrol (the U.S. Department of State, Directorate of Defense Trade Controls), sankčními komisemi OSN, Radou Evropské unie a jakýmkoliv jinými příslušnými orgány. Odesílatel také souhlasí a zaručuje, že se nepokusí odeslat Zásilku subjektu ve vlastnictví osoby, která je podle příslušného úřadu ve společném vlastnickém zájmu/propojení se subjektem podléhajícím ekonomickým sankcím.
- 9.3 Odesílatel identifikuje všechny Zásilky vyžadující licence a povolení k vývozu nebo podléhající jiným regulačním kontrolám před vývozem a poskytne Provozovateli veškeré informace a potřebnou dokumentaci pro splnění požadavků všech relevantních právních předpisů. Odesílatel je povinen na vlastní náklady ohledně Zásilky zjistit požadavky na vývozní licence nebo povolení, získat požadované licence a povolení, a též je povinen zkontrolovat, zda je Příjemce oprávněn stát se příjemcem podle platných právních předpisů země původu, cílové země a jakékoliv země (zemí) prohlašující soudní pravomoc nad zbožím. Odesílatel je dále povinen se ujistit, že konečné užití nebo koncový uživatel přepravovaných položek nejsou v rozporu s konkrétními postupy, které omezují určitý druh vývozu, reexportu a přepravy speciálně vyjmenovaných položek a jsou stanoveny v právních předpisech o správě vývozu USA (U.S. Export Administration Regulations).
- 9.4 Provozovatel nenese žádnou odpovědnost vůči Odesílateli nebo jiným osobám za jakékoli ztráty nebo výdaje, včetně pokut a penále, pokud Odesílatel nedodrží vývozní právní předpisy, pravidla nebo nařízení, nebo které vzniknou v důsledku opatření, která Provozovatel učiní za účelem dodržení platných právních předpisů. Odesílatel také souhlasí s tím, že odškodní Provozovatele za všechny ztráty nebo výdaje, včetně pokut a penále, ve spojení s tím, že Odesílatel nedodržel vývozní právní předpisy, pravidla nebo nařízení, nebo které vzniknou v důsledku opatření, která Provozovatel učiní za účelem dodržení platných právních předpisů.

## **10. Celní odbavení**

- 10.1 Zásilky, které překročí hranice státu, musí projít celním odbavením. Odesílatel je povinen se ujistit, že je zboží odesláno v souladu se všemi regulačními celními požadavky. Odesílatel je plně odpovědný za poskytnutí veškeré dokumentace a informací nutných k celnímu odbavení.



Odesílatel prohlašuje a zaručuje, že jsou všechna prohlášení a informace, které v souvislosti se zbožím a celním odbavením Zásilky poskytuje, pravdivé, správné a kompletní, včetně příslušného kódu harmonizovaného systému (Harmonized System Code). Zásilky, které vyžadují kromě Nákladního listu další dokumentaci (například obchodní fakturu), mohou vyžadovat delší dobu přepravy. Provozovatel si vyhrazuje právo dle vlastního uvážení naúčtovat Odesílateli jakékoli penále, pokuty, náhradu škody nebo jiné náklady a výdaje, včetně poplatků za uskladnění, vzniklé v důsledku vymáhání dodržování právních předpisů příslušným orgánem státní správy nebo nedodržení zde stanovených povinností Odesílatele.

- 10.2 Odesílatel je na vlastní náklady povinen se ujistit, jestli může zboží zaslané do zahraničí vstoupit do cílové země podle platných právních předpisů a splňuje všechny případné požadavky na licence nebo povolení.
- 10.3 Odesílatel může být povinen poskytnout další informace, aby získal celní odbavení od regulačních úřadů v cílové zemi, a to před doručením Příjemci. Zásilky obsahující zboží nebo výrobky, které jsou regulované více úřady veřejné správy v dalších cílových zemích (například státními úřady odpovědnými za normy týkající se bezpečnosti potravin, ochrany veřejného zdraví, léků, zdravotnických výrobků, rostlin a zvířat, výrobků z volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin, telekomunikací a jiného elektronického vybavení a obdobnými úřady) mohou vyžadovat delší čas na celní odbavení. Veškeré poplatky (i) za zaslání Zásilek do zemí a (ii) za vrácení Zásilek ze zemí, do kterých nemají Zásilky povolený vstup, budou účtovány Odesílateli.
- 10.4 Pokud dojde k zadržení Zásilky celními či jinými úřady z důvodu nesprávné nebo chybějící dokumentace, má Provozovatel právo, nikoli však povinnost, pokusit se o této skutečnosti informovat Příjemce. Pokud místní právní předpisy vyžadují od Příjemce předložení správných informací nebo dokumentace a Příjemce tak neučiní v přiměřené lhůtě, kterou je oprávněn určit Provozovatel, může být Zásilka považována za nedoručitelnou podle článku 16 níže. V případě, že Příjemce nepředloží požadované informace nebo dokumenty a místní právní předpisy umožňují, aby tyto informace sdělil Odesílatel, má Provozovatel právo, nikoli povinnost, pokusit se informovat Odesílatele. Pokud Odesílatel neposkytne informace nebo dokumentaci v přiměřené lhůtě stanovené Provozovatelem, považuje se Zásilka za nedoručitelnou podle platných právních předpisů. Provozovatel není odpovědný za nemožnost doručení Zásilky v důsledku nesprávných nebo chybějících dokumentů, a to bez ohledu na to, zda se Provozovatel pokusil Příjemce nebo Odesílatele informovat.
- 10.5 Pokud to umožňují místní právní předpisy, zajistí Provozovatel celní odbavení mezinárodních Zásilek. Provozovatel předloží informace o Zásilce celnímu úřadu a jiným regulatorním úřadům za účelem provedení celního odbavení. Provozovatel je oprávněn účtovat dodatečný manipulační poplatek za celní odbavení při zpracování proclení u mezinárodních Zásilek, za uhrazení cla a daní celnímu úřadu jménem plátce, za Služby požadované Odesílatelem, Příjemcem nebo třetí stranou, nebo jako náhradu nákladů, které byly převedeny příslušným orgánem veřejné správy na Provozovatele a které se týkají příslušného podání k danému orgánu veřejné správy. Typy a výše poplatků se liší podle země.
- 10.6 Provozovatel bude jednat jako zástupce Odesílatele nebo Příjemce (podle potřeby) výhradně za účelem zajištění celního odbavení a proclení Zásilky. Pokud je to potřeba a vhodné, zmocní Odesílatel Provozovatele, případně zprostředkovatele určeného Provozovatelem, aby připravil a podal celní prohlášení a provedl všechny související činnosti jako přímý zástupce, tj. jménem a na účet Odesílatele nebo Příjemce. Odesílatel zajistí, aby Příjemce zmocnil Provozovatele v souladu s tímto ustanovením.
- 10.7 V některých případech může Provozovatel dle vlastního uvážení přijmout pokyny k využití jiného celního zprostředkovatele, než je Provozovatel (nebo zprostředkovatele vybraného Provozovatelem) nebo zprostředkovatele určeného Odesílatelem. Provozovatel (nebo celní zprostředkovatel vybraný Provozovatelem) si v každém případě vyhrazuje právo proclít Zásilku,

pokud celního zprostředkovatele nelze určit, pokud zprostředkovatel neprovede celní odbavení nebo pokud Provozovatel neobdrží o celním zprostředkovateli kompletní informace (včetně jména, adresy, telefonního čísla a PSČ).

- 10.8 U Zásilek, u kterých musí celní odbavení provést Příjemce, dodá Provozovatel Příjemci celní dokumenty, přičemž doručení dokumentů představuje včasné dodání.

## **11. Clo a daně**

- 11.1 Za účelem provedení celního odbavení určitých položek na celním úřadě je Provozovatel oprávněn jménem plátce uhradit cla a daně vyměřené celními orgány a účtovat si za to příplatek. Provozovatel je oprávněn u všech Zásilek kontaktovat plátce a požádat o potvrzení proplacení a úhrady jakožto podmínky dokončení celního odbavení a doručení Zásilky. Provozovatel je oprávněn dle vlastního uvážení požadovat platbu cel a daní před vydáním Zásilky Příjemci. Podrobnější informace získáte od zákaznického servisu Provozovatele.
- 11.2 V případě zpochybnění přesnosti nebo správnosti cla a daní vyměřených na Zásilce může Provozovatel nebo určený zprostředkovatel zkontrolovat přepravní dokumenty připojené k Zásilce. Pokud Provozovatel určí, že clo a daně byly vyměřeny správně, Odesílatel souhlasí, že clo a daně uhradí, případně se Odesílatel zavazuje, že je uhradí Příjemce.
- 11.3 Pokud Provozovatel předem uhradí clo, daně nebo jiné poplatky za plátce, bude plátci vyměřen dodatečný poplatek za celní odbavení, a to na základě paušální sazby nebo procentního podílu celkové předem uhrazené částky. Dodatečný poplatek za celní odbavení se bude lišit podle cílové země. Další informace o dodatečném poplatku za celní odbavení najdete na stránce [tnt.com](http://tnt.com).
- 11.4 Pokud Odesílatel neurčí na Nákladním listu plátce, budou cla a daně automaticky účtovány Příjemci, je-li to přípustné.
- 11.5 Bez ohledu na případné opačné pokyny k platbě nese Odesílatel konečnou odpovědnost za uhrazení cla a daní a všech poplatků a příplatků spojených s uhrazením cla a daní Provozovatelem, pokud platba nebude přijata. Pokud Příjemce nebo třetí strana, od které se požaduje potvrzení o náhradě nákladů, odmítne na požádání uhradit clo a daně, Provozovatel je oprávněn kontaktovat Odesílatele, aby clo a daně uhradil. Pokud Odesílatel odmítne provést dostatečná opatření k náhradě nákladů Provozovateli, může být Zásilka vrácena Odesílateli (v takovém případě bude Odesílatel odpovědný jak za původní poplatky, tak za poplatky za vrácení) nebo umístěna do dočasného uskladnění, veřejného nebo celního skladu nebo bude považována za nedoručitelnou. Pokud jsou Poplatky za Zásilku účtovány na kreditní kartu, vyhrazuje si Provozovatel právo vypořádat na tento účet kreditní karty také poplatky za cla a daně související s touto Zásilkou.
- 11.6 V závislosti na možnostech dostupných na konkrétním místě může dojít ke zpoždění Zásilky, pokud Provozovatel nemůže získat uspokojivé potvrzení o náhradě nákladů vynaložených na úhradu cla a daně. Takové zpoždění Zásilky nebo jiné nedodržení těchto Podmínek představuje důvod pro vyloučení odpovědnosti Provozovatele.
- 11.7 Cla a daně budou uhrazeny jedním z následujících způsobů dle pokynů a uvážení Provozovatele: v hotovosti, šekem (osobním nebo firemním, za předpokladu předložení platného průkazu totožnosti), kreditní kartou, platebním příkazem, cestovním šekem nebo debetním či prostřednictvím účtu umožňujícího odložené platby. Provozovatel nepřijímá zálohy na clo a daně.
- 11.8 Provozovatel nenese odpovědnost za Zásilky nevyzvednuté z celního úřadu a tyto Zásilky mohou být považovány za nedoručitelné.

## **12. Nepřijetí nebo odmítnutí Zásilky**

12.1 Provozovatel si vyhrazuje právo Zásilku kdykoliv odmítnout, zadržet, zrušit, odložit či vrátit, pokud by taková Zásilka podle názoru Provozovatele mohla poškodit či zpozdít jiné Zásilky, věci nebo osoby; dále je-li přeprava Zásilky v rozporu s právními předpisy anebo s jakýmkoli ustanovením těchto Podmínek; Účet TNT osoby nebo společnosti odpovědné za platbu není v dobrém platebním stavu; objem nebo typ Zásilek se podstatně liší od objemu nebo typu Zásilek, které Odesílatel původně uvedl Provozovateli; nebo z jakéhokoliv jiného důvodu. Skutečnost, že Provozovatel převezme Zásilku, neznamená, že je taková Zásilka, včetně jejího obsahu a kvality, v souladu s platnými právními předpisy nebo s těmito Podmínkami.

## **13. Způsob a podmínky dodání**

13.1 Zásilky jsou doručovány na adresu Příjemce v souladu s články 13.7, 13.8 a 13.13 níže. Neexistuje závazek doručit Zásilku Příjemci osobně. Provozovatel je oprávněn Zásilku doručit Příjemci nebo jiné osobě, která se zdá být oprávněnou k přijetí Zásilky jménem Příjemce. Na Zásilce musí být vždy udána úplná adresa Příjemce a jeho telefonní číslo.

13.2 V určitých zemích lze použít P.O. boxy za předpokladu, že Odesílatel poskytne Provozovateli telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu Příjemce pro zprostředkování doručení.

13.3 Provozovatel za žádných okolností neodpovídá za škody, které souvisí se zabavením nebo zadržením zboží během přepravy celními úřady či jinými správními orgány.

13.4 Zásilky určené do hotelů, nemocnic, úřadů, univerzit anebo jiných zařízení, které mají k dispozici podatelnu nebo centrální recepci, mohou být doručeny do této podatelny nebo centrální recepce, pokud není s Provozovatelem předem dohodnuto jinak.

13.5 Jakoukoli žádost o změnu adresy, která není přesměrováním nebo opravou adresy, bude Provozovatel považovat za novou Zásilku, za kterou je oprávněn účtovat novou Cenu za Službu.

13.6 Za doručení v sobotu, pokud je v nabídce, bude v zemích, kde není sobota běžným Pracovním dnem, účtován zvláštní manipulační poplatek.

13.7 Provozovatel je oprávněn odmítnout vyzvednout nebo doručit Zásilku nebo použít náhradní způsob vyzvednutí nebo doručení, a to v zájmu zachování bezpečnosti svých zaměstnanců, nebo v případech, kdy jsou důvodné obavy, že by poskytnutí Služeb mohlo vést k porušení jakýchkoli platných právních předpisů, nařízení nebo pravidel.

13.8 Pokyny Odesílatele k doručení – volba Podpisu při doručení:

13.9 Provozovatel nabízí možnost volby Podpisu při doručení, kterou může Odesílatel zvolit při vyplňování Nákladního listu, při přepravě mezi vybranými zeměmi a teritorii a pro určité Poštovní Služby (podrobnější informace získáte na stránkách [fedex.com](http://fedex.com) nebo od zákaznického servisu Provozovatele);

13.10 Odesílatel bere na vědomí, že volba možnosti Podpisu při doručení může zahrnovat mimo jiné: (i) vydání Zásilky bez podpisu při doručení; (ii) doručení sousedovi nebo vrátnému / správci budovy apod.; (iii) vydání Zásilky pouze dospělé osobě na doručovací adrese; (iv) nebo kombinaci výše uvedených pokynů. Nastavení možnosti Podpisu při doručení Odesílatelem má přednost před jakýmkoliv dodatečným pokynem k doručení obdrženým od Příjemce;

13.11 V souvislosti s možnostmi Podpisu při doručení mohou být účtovány dodatečné příplatky;

13.12 Pokud Odesílatel nezvolí možnost Podpisu při doručení, Provozovatel bude postupovat podle svých standardních postupů pro doručování.

### 13.13 Pokyny Příjemce k doručení – Zásilky B2C:

- (a) Ve vybraných lokalitách mohou být Zásilky B2C doručeny podle dodatečných pokynů, které Provozovatel obdrží od Příjemce. Odesílatel výslovně bere na vědomí a souhlasí, že tyto pokyny mohou změnit původně sjednané pokyny k doručení nebo Předpokládaný čas doručení původně sjednaný mezi Provozovatelem a Odesílatel;
- (b) Odesílatel bere na vědomí a souhlasí, že pokyny od Příjemce mohou zahrnovat mimo jiné: (i) odložení času doručení; (ii) doručení sousedovi, vrátnému nebo recepčnímu; (iii) doručení na jinou adresu nebo jiné osobě, za předpokladu, že se tato jiná adresa nachází ve stejné zemi, jako je země uvedená na Nákladním listu; (iv) pokyn, kde zanechat Zásilku B2C bez získání podpisu při doručení; (v) zanechání Zásilky B2C v místě pro vyzvednutí (například v místním obchodě); nebo (vi) jakoukoli kombinaci výše uvedených pokynů. Pokud Odesílatel a/nebo Příjemce zruší (částečně) dopravu před doručením, všechny Poplatky budou nadále splatné Provozovateli;
- (c) Provozovatel je oprávněn příležitostně změnit dostupnost možností doručení u Zásilek B2C, v závislosti na geografických a dalších omezeních. Další informace o dostupnosti možností doručení najdete na webových stránkách [tnt.com](http://tnt.com);
- (d) Pokud Příjemce udělí dodatečné pokyny k doručení k jiným Zásilkám než B2C, Odesílatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že je pro něj závazný tento článek.

## 14. **Přepravní trasy**

Provozovatel rozhoduje o přepravní trase všech Zásilek. Trasa se může příležitostně změnit, a to bez předchozího upozornění. Z důvody ochrany přepravovaného zboží nemůže Provozovatel sdělovat podrobnosti o přepravní trase nebo podrobná bezpečnostní opatření. To také znamená, že nelze provádět kontroly v provozovných sítě nebo vozidlech Provozovatele, pokud to není vyžadováno právním předpisem nebo rozhodnutím správního orgánu.

## 15. **Opětovné doručení**

15.1 Obchodní doručení: Provozovatel se pokusí o opětovné doručení automaticky nebo na základě žádosti, pokud: (a) na adrese Příjemce ani na sousední adrese není nikdo, kdo by mohl podepsat převzetí Zásilky, a není k dispozici zaevidovaný podpis; (b) Odesílatel zvolil možnost Podpisu při doručení a není k dispozici žádný způsobilý Příjemce, který by mohl převzetí Zásilky podepsat; nebo (c) Provozovatel rozhodne o nevydání Zásilky. Pokud ani třetí pokus o obchodní doručení nebude úspěšný nebo Zásilka zůstane zadržena po dobu pěti Pracovních dní od prvního pokusu o doručení a případného úspěšného celního odbavení v cílové zemi, bude považována za nedoručitelnou.

15.2 Doručení na adresu bydliště a Zásilky B2C: Pokud se v případě doručení na adresu bydliště nepodaří doručit Zásilku na adresu Příjemce ani na sousední adresu během prvního pokusu, je Provozovatel oprávněn se na základě vlastního uvážení pokusit Zásilku opětovně doručit nebo ji zadržet až do obdržení dalších pokynů k doručení od Odesílatele nebo Příjemce, nebo ji doručit na místo určené Provozovatelem. Pokud se Zásilku na adresu bydliště nepodaří doručit ani při opakovaných pokusech, nebo pokud Odesílatel či Příjemce neposkytne další pokyny k doručení nebo Provozovatel nebude moci zajistit doručení na jiné místo určené Provozovatelem, může být Zásilka považována za nedoručitelnou.

## 16. **Postup při nemožnosti doručení zásilky**

16.1 Nedoručitelná Zásilka je taková, kterou nelze doručit z důvodů zahrnujících mimo jiné následující: (a) adresa Příjemce je neúplná, nečitelná, chybná nebo ji nelze nalézt, (b) Příjemce Zásilky nelze kontaktovat nebo si Zásilku nevyzvedne, (c) Zásilka je adresována do oblastí, v níž Provozovatel neposkytuje své Služby, (d) místo podnikání Příjemce je zavřené, (e) Zásilku

nelze doručit z důvodu nepřítomnosti oprávněné osoby či odmítnutí ze strany oprávněné osoby tuto Zásilku přijmout nebo potvrdit přijetí Zásilky podpisem, (f) Zásilka nemůže být celně odbavena, (g) Zásilka by mohla způsobit poškození nebo zpoždění jiných Zásilek a majetku, popř. způsobit zranění osob, (h) Zásilka obsahuje Zboží vyloučené z přepravy, (i) Příjemce není schopen nebo odmítá zaplatit za Zásilku označenou jako „Fakturovat Příjemci“ ("Bill Recipient"), (j) Zásilka byla nesprávně zabalena nebo (k) je obsah či obal Zásilky poškozen do té míry, že ji nelze opatřit jiným obalem, nebo (l) kterýkoli z důvodů uvedených v článku 15 výše (Opětovné doručení).

- 16.2 Pokud bude Zásilka z jakýchkoliv důvodů nedoručitelná, je Provozovatel oprávněn pokusit se oznámit tuto skutečnost Odesílateli, aby se s ním dohodla na vrácení Zásilky, aniž by tím byla dotčena omezení stanovená místními předpisy. Pokud se nepodaří Odesílateli zastihnout do pěti Pracovních dnů, či pokud Odesílatel v přiměřené době nedá Provozovateli pokyny, je Provozovatel oprávněn vrátit Zásilku Odesílateli, nebo ji umístit do dočasného uskladnění, nebo do veřejného skladu či celního skladu, nebo Zásilku zlikvidovat. Pokud není možné Zásilku doručit, proclít nebo vrátit, je Provozovatel oprávněn Zásilku zcizit či zlikvidovat. Odesílatel je povinen uhradit veškeré vzniklé náklady, Poplatky a výlohy spojené s vrácením, uskladněním nebo likvidací nedoručitelné Zásilky, s výjimkou případů, kdy je Zásilka nedoručitelná zaviněním Provozovatele.
- 16.3 Zásilky, které nelze vrátit z důvodu místních právních omezení, budou buď umístěny do dočasného uskladnění, veřejného nebo celního skladu, nebo budou zlikvidovány v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy. Odesílatel souhlasí, že Provozovateli uhradí veškeré výdaje vzniklé Provozovateli v souvislosti s umístěním Zásilky do příslušného skladu nebo likvidací Zásilky.
- 16.4 Poplatky za vrácení Zásilky budou vyměřeny Odesílateli společně s původními Poplatky, s výjimkou případů, kdy je Zásilka nedoručitelná zaviněním Provozovatele. Dále budou zahrnuty všechny další Poplatky, které Provozovateli vznikly ve spojení s vrácením. Pro vrácení nedoručitelné Zásilky obsahující nebezpečné zboží je Odesílatel povinen dodat vyplněný vratný Nákladní list a všechny další požadované dokumenty.

## **17. Otevření a prohlídka zásilky**

- 17.1 Provozovatel je oprávněn otevřít a prohlédnout Zásilku, jestliže:
- (a) ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Smlouvy vrácena;
  - (b) je zde důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Podmínek za nebezpečnou, nebo věc, jejíž podání není podle Podmínek dovoleno;
  - (c) byla poškozena;
  - (d) je zde důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
  - (e) je to nezbytné k dodržení povinností uložených Provozovateli zvláštním právním předpisem, například v souvislosti s celním řízením.

Předchozí věta neplatí v případech, jestliže je zřejmé, že Zásilka je podle závazné mezinárodní smlouvy nedotknutelná.

- 17.2 Provozovatel informuje Příjemce o otevření Zásilky v okamžiku doručení, nebo Odesílateli v okamžiku jejího vrácení. Není-li Odesílatel přítomen při otevírání Zásilky, Provozovatel zajistí přítomnost dvou svědků a o otevření Zásilky sepiše písemný protokol, který odešle Odesílateli. Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky a při zajištění ochrany poštovního a listovního tajemství, jakož i skutečností chráněných zvláštním právním předpisem.

17.3 V souladu s platnými právními předpisy může mít Provozovatel povinnost provádět různé namátkové prohlídky Zásilek, a to výlučně v případech uvedených v článku 17.1 výše. Odesílatel se tímto vzdává práva na vymáhání náhrady za škody nebo zpoždění vzniklé takovou prohlídkou.

## 18. Postup při prodeji zásilky

Jestliže Zásilku nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Smlouvy vrácena, je Provozovatel oprávněn takovou Zásilku nebo její část, po uplynutí jednoho měsíce od převzetí Zásilky Provozovatelem od Odesílatele, prodat. Provozovatel je oprávněn tuto lhůtu zkrátit, je-li zde důvodná obava, že se obsah Zásilky do dodání znehodnotí. Způsob prodeje je na výlučném uvážení Provozovatele. Provozovatel o prodeji Zásilky pořídí písemný protokol, který poskytne Odesílateli na jeho žádost. Čistý výtěžek z prodeje bude vydán Odesílateli. Odesílatel není oprávněn požadovat čistý výtěžek z prodeje po uplynutí lhůty stanovené v ust. § 7 odst. 3 Zákona o poštovních službách.

## 19. Postup při zničení zásilek

Není-li nedoručitelná Zásilka prodána podle článku 18 výše, je Provozovatel oprávněn Zásilku nebo její část zničit. Provozovatel je oprávněn zničit Zásilku i před uplynutím lhůty stanovené v článku 18 výše, je-li to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí. Provozovatel zajistí přítomnost dvou svědků a o zničení Zásilky pořídí písemný protokol.

## 20. Rozsah odpovědnosti za škodu a omezení výše náhrady

20.1 Standardní omezení odpovědnosti za Služby: Odpovědnost Provozovatele za ztrátu nebo poškození Zásilky, její úbytek nebo zpoždění, ve spojení s poskytováním Služby bude omezena na vyšší z následujících částek (a) částku stanovenou příslušnými Úmluvami, nebo (b) 100 USD na Zásilku (pokud Odesílatel nevyužije Zvýšenou odpovědnost nebo Pojištění a nezaplatí požadovaný poplatek, jak je popsáno v článku **Error! Reference source not found.** níže). Tyto limity Provozovatel uplatňuje také na všechny nároky vzniklé ve spojení s poskytováním vnitrostátních Služeb, jestliže v příslušných vnitrostátních právních předpisech o přepravě neexistují povinné nebo nižší limity odpovědnosti (pokud Odesílatel nevyužije Zvýšenou odpovědnost nebo Pojištění a nezaplatí požadovaný poplatek, jak je popsáno v článku **Error! Reference source not found.** níže).

20.2 Omezení odpovědnosti za jiné nároky: Odpovědnost Provozovatele za jiné porušení Smlouvy, na které se nevztahuje článek 20.1 výše (Standardní omezení odpovědnosti za Služby), je omezena na 3,40 EUR na kilogram, v žádném případě však nepřekročí maximální odpovědnost 10.000 EUR na událost nebo sled souvisejících událostí.“

20.3 Maximální výše odpovědnosti – Zvýšená odpovědnost (není nabízeno všude – podrobnosti poskytne zákaznický servis):

- (a) V místech, kde Provozovatel nabízí Zvýšenou odpovědnost, může Odesílatel za dodatečný poplatek využít Nákladní list se zvýšenou odpovědností nad rámec limitů stanovených v předchozích článcích 20.1 a 20.2;
- (b) Uvedená Zvýšená odpovědnost představuje maximální výši odpovědnosti Provozovatele ve spojení se Zásilkou. Zvýšená odpovědnost platí pouze v případě, že Provozovatel nese právní odpovědnost podle Úmluv nebo povinně použitelných vnitrostátních právních předpisů;
- (c) Pokud Provozovatel neuvede jinak, maximální výše Zvýšené odpovědnosti je 25 000 EUR na Zásilku (vyjma dokumentových zásilek – viz níže);
- (d) Odpovědnost Provozovatele za prokázanou ztrátu nebo poškození či jiný nárok ve spojení s dokumentovými Zásilkami nepřekročí hodnotu obnovení Zásilky a maximální výše je 500 EUR na dokumentovou Zásilku, pokud Provozovatel neuvede jinak.

Zvýšená odpovědnost není k dispozici pro všechny dokumentové Zásilky. Další informace o dostupnosti najdete na stránkách [tnt.com](http://tnt.com), nebo kontaktujte zákaznický servis Provozovatele.

- 20.4 Pojištění (není nabízeno všude – podrobnosti poskytne zákaznický servis Provozovatele):
- (a) V místech, kde Provozovatel nabízí Pojištění, může Odesílatel za dodatečný poplatek využít Nákladní list s Pojištěním nad rámec limitů stanovených v předchozích článcích 20.1 a 20.2;
  - (b) Uvedené Pojištění představuje maximální výši, v níž Provozovatel odpovídá za rizika ve spojení se Zásilkou;
  - (c) Pokud Provozovatel neuvede jinak, maximální výše Pojištění je 25 000 EUR na Zásilku;
  - (d) Pojistné krytí Provozovatele je omezeno dle ustanovení pojistných podmínek Institute Cargo Clause A;
  - (e) Odpovědnost Provozovatele za prokázanou ztrátu nebo poškození či jiný nárok ve spojení s dokumentovými Zásilkami nepřekročí hodnotu obnovení Zásilky a maximální výše je 500 EUR na dokumentovou Zásilku, pokud Provozovatel neuvede jinak. Pojištění není k dispozici pro všechny dokumentové Zásilky. Další informace o dostupnosti najdete na stránkách [tnt.com](http://tnt.com), nebo kontaktujte zákaznický servis Provozovatele.
- 20.5 Pokud se Odesílatel rozhodne využít Zvýšenou odpovědnost nebo Pojištění, platí následující podmínky:
- (a) Za škody či riziko ztráty překračující deklarovanou hodnotu zodpovídá Odesílatel;
  - (b) Bude vyměřen poplatek podle deklarované hodnoty, který se může lišit podle původu Zásilky. Podrobnější informace získáte od zákaznického servisu Provozovatele;
  - (c) Částka, do jejíž výše odpovídá Provozovatel při prokázané ztrátě, poškození, zpoždění nebo jiném nároku ve spojení se Zásilkou, nepřekročí náklady na opravu Zásilky, zůstatkovou hodnotu Zásilky nebo náklady na nové pořízení Zásilky, a to podle toho, která z těchto částek bude nejnižší. Provozovatel má právo vyžadovat nezávislý důkaz o hodnotě obsahu Zásilky, ohledně které je nárok uplatňován;
  - (d) Není poskytována žádná náhrada za (i) ztráty následné povahy nebo (ii) zpoždění či ztráty vzniklé v důsledku porušení povinností Odesílatele stanovených těmito Podmínkami;
  - (e) Jakýkoli pokus o deklarování hodnoty pro Zvýšenou odpovědnost, Pojištění, nebo celní hodnoty, která překračuje maximální částky povolené v těchto Podmínkách, je neplatný. Taková deklarovaná hodnota bude automaticky snížena na schválený limit pro Zásilku. Pokud Provozovatel převezme k přepravě Zásilku s deklarovanou hodnotou přesahující maximální povolené částky, nevzdává se takovým převzetím žádných ustanovení těchto Podmínek. Po předání Zásilky Provozovateli nemůže Provozovatel vyhovět žádostem o změnu deklarované hodnoty uvedené na Nákladním listu.
- 20.6 Speciální položky: Úplná nebo částečná odpovědnost Provozovatele za Zásilky obsahující Speciální položky je omezena na limit stanovený příslušnou Úmluvou nebo povinně použitelnými vnitrostátními právními předpisy. U Zásilek obsahujících Speciální položky nelze využít Zvýšenou odpovědnost a Pojištění.

## 21. Vyloučení odpovědnosti

### 21.1 Provozovatel nenese odpovědnost za:

- (a) žádné škody překračující hodnotu Zvýšené odpovědnosti nebo Pojištění omezenou v článku **Error! Reference source not found.** výše (20.3 Maximální výše odpovědnosti – Zvýšená odpovědnost) a článku 20.4 (Pojištění) nebo omezení odpovědnosti stanovené v příslušné Úmluvě, nebo, v případě vnitrostátních Zásilek, platnými vnitrostátními právními předpisy, od nichž se nelze odchýlit, podle toho, která z částek je vyšší, a to bez ohledu na to, zda Provozovatel věděl nebo měl vědět, že taková škoda může vzniknout. Platí přitom další omezení stanovená v těchto Podmínkách;
- (b) zvláštní, náhodné, následné nebo nepřímé ztráty či náhrady škody, mimo jiné náklady na alternativní způsoby dopravy, ztrátu příjmu, ztrátu výnosů, nemožnost používání, ušlý zisk, ztrátu očekávaných úspor, ztrátu důvěry nebo příležitostí.

21.2 Odesílatel přebírá všechna rizika ztráty, škody nebo zpoždění, kromě těch, které výslovně v těchto Podmínkách přebírá Provozovatel. Odesílatel by si měl zajistit vlastní pojistné krytí, pokud je to zapotřebí. Provozovatel neposkytuje pojistné krytí.

21.3 Provozovatel nenese odpovědnost ani neposkytuje úpravy faktury, vrácení peněz nebo dobropisy za žádné ztráty, škody, zpoždění, chybné doručení, nedoručení, chybné informace nebo neposkytnutí informací způsobené následujícími událostmi nebo vzniklé v jejich důsledku (seznam není vyčerpávající):

- (a) jednáním, opomenutím nebo porušením povinností na straně Odesílatele, Příjemce nebo jakékoli jiné strany, která má zájem na Zásilce;
- (b) povahou Zásilky, jejím poškozením, vlastností nebo vnitřní skrytou vadou či křehkostí;
- (c) porušením těchto Podmínek nebo jiných podmínek, které se vztahují na přepravu Zásilky, včetně přepravy Zboží vyloučeného z přepravy, nebezpečného zboží, chybné deklarace nákladu, špatného zajištění, označení Zásilky nebo uvedení nesprávné adresy na Zásilce;
- (d) pokutami, postihy nebo jinými finančními částkami vyměřenými Odesílateli nebo Příjemci regulačním orgánem či třetí stranou;
- (e) jakoukoli událostí, kterou Provozovatel nemůže ovlivnit, včetně pandemie nebo epidemie, nebezpečí ve vzdušném prostoru, veřejných nepřátel, rozhodnutí státních nebo regulačních orgánů, které jednají na základě domnělého či skutečného oprávnění, opatření či opomenutí ze strany celních úředníků, povstání, stávek nebo očekávaných stávek a jiných místních konfliktů, občanských nepokojů, rizik spojených s válečným stavem či povětrnostními podmínkami, nebo národních, mezinárodních či místních narušení letecké nebo pozemní dopravní sítě, trestné činnosti osob nebo subjektů, včetně teroristických útoků, přírodních katastrof, narušení či zhroucení komunikačních a informačních systémů (včetně systémů Provozovatele), zpoždění způsobeného mechanickými závadami nebo podmínek, které představují nebezpečí pro zaměstnance Provozovatele;
- (f) nesprávným nebo nedostatečným balením, včetně nepoužití obalů schválených Provozovatelem, pokud je toto schválení vyžádáno, doporučeno nebo požadováno. Zejména počítače, elektronika, křehké předměty a alkohol musí být zabaleny v souladu s pokyny Provozovatele, které jsou k dispozici na stránkách [tnt.com](http://tnt.com). Poskytnutí balení nebo doporučení, pomoci či návodu na správné balení Zásilek Provozovatelem nepředstavuje přijetí odpovědnosti Provozovatelem, pokud není výslovně písemně stanoveno jinak;



- (g) dodržením ústních či písemných pokynů k doručení od Odesílatele, Příjemce nebo osob, které prohlásily, že zastupují Odesílatele či Příjemce;
- (h) zpožděním při doručení, které bylo způsobeno dodržováním postupů Provozovatele pro placení Poplatků;
- (i) tím, že Provozovatel nebyl schopen poskytnout kopii dokladu o doručení nebo kopii podpisu získaného při doručení;
- (j) vymazáním, ztrátou nebo nezískatelností dat z magnetofonových pásků, souborů nebo jiných nosičů dat, nebo zničením nebo poškozením fotografií, negativů či zvukových záznamů, osvětlením exponovaných filmů;
- (k) tím, že Provozovatel nerespektoval označení a grafické pokyny pro manipulaci s balíky (např. šipky ukazující směr nahoru, označení jako „UP“ či „touto stranou nahoru“);
- (l) tím, že Provozovatel Odesílatele či Příjemce neinformoval nebo informoval se zpožděním o zdržení, ztrátě nebo poškození Zásilky, neúplné, nesprávné nebo nepřesné adrese Příjemce či celního zprostředkovatele, nesprávné, neúplné nebo chybějící dokumentaci nebo neuhrazení cla a daní potřebných k uvolnění Zásilky;
- (m) ztrátou nebo poškozením jakékoliv jednotlivé položky, ke které Provozovatel nemá žádný ověřitelný záznam o přijetí, včetně případů, kdy bylo ve chvíli poskytnutí Zásilky Provozovateli zboží naloženo na návěsu, na paletě nebo zabaleno způsobem, který neumožňuje kontrolu počtu položek nebo obsahu Zásilky;
- (n) ztrátou osobních nebo finančních údajů včetně čísel sociálního zabezpečení, dat narození, čísel řidičských průkazů, čísel kreditních nebo debetních karet a informací k bankovním účtům;
- (o) tím, že Odesílatel nevymazal všechny Zásilky zadané do přepravního systému nebo zařízení Provozovatele, pokud nebyly Provozovateli předány k přepravě;
- (p) škodami zjištěnými indikátory nárazu, snímači náklonu nebo detektory teploty;
- (q) nedodržením Předpokládaného času doručení u jakékoliv Zásilky s neúplnou nebo nesprávnou adresou.

21.4 V případech, kdy odpovědnost nenese Provozovatel, včetně odpovědnosti, která překračuje výši odpovědnosti výslovně přijaté Provozovatelem v těchto Podmínkách, nese odpovědnost Odesílatel a zavazuje se odškodnit Provozovatele a zbavit jej odpovědnosti za škody způsobené Zásilkou Provozovateli nebo třetí straně, nebo za jakékoliv nároky třetí strany, zejména Příjemce.

21.5 Jakákoliv platba uskutečněná ze strany Provozovatele na základě požadavku Odesílatele nebo třetí osoby se nepovažuje za přijetí odpovědnosti ani nepředstavuje zřeknutí se ustanovení podle těchto Podmínek.

21.6 Vylučuje se použití ust. § 2568 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## **22. Subdodavatelé**

Provozovatel si vyhrazuje právo poskytovat Služby v celém nebo částečném rozsahu prostřednictvím subdodavatelů.

## **23. Ochrana osobních údajů**

23.1 Termíny jako „správce“, „osobní údaje“, „subjekt údajů“ a „zpracování“ mají význam, který jim připisuje Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679 („GDPR“) a jiné platné

právní předpisy o ochraně osobních údajů, které platí pro zpracování osobních údajů („Osobní údaje“) v souladu s těmito Podmínkami (dále společně jako „Zákony o ochraně osobních údajů“).

- 23.2 Provozovatel a Odesílatel berou na vědomí, že jsou oba v právním postavení správce, co se týče zpracování Osobních údajů stranami nebo mezi stranami dle těchto Podmínek.
- 23.3 Odesílatel prohlašuje, že v souvislosti se zpracováním Osobních údajů v rámci těchto Podmínek dodržel Zákony o ochraně osobních údajů, tedy poskytl subjektům údajů informace v souladu se Zákony o ochraně osobních údajů, poskytl informace obsažené v Prohlášení o ochraně osobních údajů Provozovateli na stránkách [tnt.com](http://tnt.com) a má platný právní důvod pro zpracování v souladu se Zákony o ochraně osobních údajů, jako je plnění Smlouvy, oprávněný zájem nebo souhlas.
- 23.4 Odesílatel nahradí Provozovateli všechny náklady, nároky, škody a výdaje, které Provozovateli vzniknou v důsledku nedodržení prohlášení a povinností uvedených v tomto článku Odesílatelem.
- 23.5 Odesílatel prohlašuje, že právní důvod stanovený v článku 23.3 výše (také) umožňuje předání Osobních údajů Provozovateli, jeho přidruženým společnostem, pobočkám, právním zástupcům, auditorům a dalším třetím stranám, které jménem Provozovatele plní povinnosti vůči Odesílateli v rámci těchto Podmínek, v jakékoli zemi uvnitř Evropského hospodářského prostoru („EHP“) i mimo něj.
- 23.6 Jakékoliv předání Osobních údajů Odesílatelem Provozovateli nebo naopak z EHP nebo Švýcarska do země mimo EHP nebo Švýcarska podléhá standardním smluvním doložkám pro předávání osobních údajů mezi správci (rozhodnutí 2004/915/ES, dále jen „Standardní smluvní doložky“), jak jsou uvedeny v čl. 46, odst. 2, písm. c) GDPR, k dispozici na stránkách: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en). Za tímto účelem jsou Standardní smluvní doložky plně začleněny do těchto Podmínek formou odkazu. Přijetím těchto Podmínek se má za to, že strany (a) podepsaly Standardní smluvní doložky, (b) souhlasí s celým obsahem Standardních smluvních doložek a (c) budou dodržovat v nich uvedené podmínky a (d) souhlasí, že jakékoli změny nebo budoucí rozhodnutí či URL nahrazují rozhodnutí nebo URL v tomto článku 23.6. Podle Standardních smluvních doložek bude Provozovatel jako správce jednat jako vývozce údajů, a to i jménem svých přidružených společností, a Odesílatel bude jako správce jednat jako dovozce údajů nebo naopak, a to dle konkrétní situace. Tímto není dotčeno právo Provozovatele rozhodnout se použít jiný vhodný způsob předávání v souladu se Zákony o ochraně osobních údajů. Předané Osobní údaje zahrnují např. kontaktní údaje jednotlivých Odesílatelů a Příjemců, například jména a adresy, nutné k efektivnímu poskytování Služeb ze strany Provozovatele, například k doručování Zásilky a umožnění funkce sledování Zásilky, a to tak, jak je dále nebo jinak stanoveno v těchto Podmínkách a v souladu s přílohami Standardních smluvních doložek.
- 23.7 Pokud Soudní dvůr Evropské unie, místní orgán dozoru nebo obdobný orgán veřejné správy určí, že kterákoliv z podmínek dle tohoto článku a/nebo Standardních smluvních doložek nepředstavují nebo nesmí dále představovat zákonný způsob zprostředkování předávání Osobních údajů mimo EHP nebo Švýcarsko, strany se v dobré víře dohodnou na alternativním způsobu, který umožní zprostředkování takového předávání Osobních údajů v souladu s právními předpisy.

## **24. Postoupení**

Práva ani povinnosti žádné ze stran dle těchto Podmínek nelze postoupit ani delegovat bez předchozího písemného souhlasu druhé strany; Provozovatel je však oprávněn postoupit veškerá svá práva nebo jejich část a své povinnosti v rámci těchto Podmínek na své přidružené společnosti. Bez omezení výše

uvedeného jsou tyto Podmínky závazné a platné pro obě strany, jejich oprávněné právní nástupce a postupníky.

## **25. Závazné právní předpisy**

Tyto Podmínky nevylučují odpovědnost v případech, kdy je vyloučení odpovědnosti zákonem zakázáno. Pokud bude některé z ustanovení, které je obsažené nebo na které je odkazováno v těchto Podmínkách, v rozporu s platnou mezinárodní smlouvou, vnitrostátními právními předpisy, nařízeními vlády, příkazy nebo požadavky, zůstává takové ustanovení platné v maximálním přípustném rozsahu a zůstává v tomto rozsahu účinné jako součást dohody mezi Provozovatelem a Odesílatelem. Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na ostatní ustanovení těchto Podmínek.

## **26. Nároky**

Nárok související se Zásilkou Provozovatel přijme, pouze pokud strana vznášející nárok dodrží tyto Podmínky a následující postup. Jinak nemůže být vůči Provozovateli vznesen žádný nárok.

26.1 Oznámení nároku: Všechny nároky musejí být Provozovateli oznámeny v následujících lhůtách:

- (a) nároky z důvodu poškození (viditelného nebo skrytého), zpoždění (včetně nároků týkajících se zkažení) nebo chybějícího obsahu do 21 dnů od faktického doručení nebo do 21 dnů od plánovaného data doručení Zásilky;
- (b) Převzetí Zásilky Příjemcem, aniž by byl na dokladu o převzetí uveden písemný záznam o poškození Zásilky, slouží jako dostatečný důkaz o doručení Zásilky v řádném stavu;
- (c) Všechny tyto nároky je třeba oznámit buď při doručení na příslušném záznamu o doručení, na stránkách [tnt.com](http://tnt.com), nebo kontaktováním zákaznického servisu Provozovatele.

26.2 Požadované informace: Všechna oznámení nároků musejí obsahovat úplné informace o Odesílateli a Příjemci a také číslo Zásilky TNT, datum Zásilky, počet kusů a hmotnost Zásilky. Provozovatel je oprávněn jakékoli uplatnění nároků na náhradu škody uznat jen za podmínky, že Příjemce poskytne Provozovateli ke kontrole obsah, originální přepravní kartón a obal, buď u Příjemce, nebo v zařízení Provozovatele, až do vyřešení nároku.

26.3 Omezení: Dokud nebudou Provozovateli uhrazeny veškeré Poplatky, není Provozovatel povinen uplatnění nároku (reklamací) začít vyřizovat. V žádném případě si osoba uplatňující nárok nesmí výši nároku odečíst od těchto Poplatků. V souvislosti s jednou Zásilkou může být uplatněn vždy jen jeden nárok. Přijetím náhrady plnění za uplatněný nárok zaniká právo na uplatnění jakýchkoli dalších nároků nebo jiných náhrad v souvislosti s touto Zásilkou. Odesílatelé nebo Příjemci, jejichž Zásilky byly předány Provozovateli konsolidátorem balíků, nemají vůči Provozovateli nárok na náhradu škody ani jiný způsob nápravy.

26.4 Žaloby: Právo žalovat Provozovatele o náhradu škody vzniklé ve spojení s přepravou zanikne, pokud nebude žaloba podána u příslušného soudu do dvou let od skutečného data doručení (v případě poškození, neúplného doručení nebo zpoždění) nebo očekávaného data doručení (v případě ztráty, nedoručení nebo chybného doručení), nebo po uplynutí zákonné promlčecí lhůty, která se na daný případ vztahuje, podle toho, co nastane dříve.

## **27. Reklamacce**

Provozovatel vyřídí nárok z vad týkajících se Služeb, který byl uplatněn postupem dle těchto Podmínek, ve lhůtě do 30 dnů ode dne úplného uplatnění nároku, tj. včetně doložení veškerých nezbytných dokumentů dle požadavků Provozovatele. V případě, že nárok nebude možné z objektivních důvodů ve lhůtě do 30 dnů ode dne uplatnění vyřídít, je Provozovatel oprávněn prodloužit tuto lhůtu až na 90 dnů;

Provozovatel o prodloužení lhůty a důvodech tohoto prodloužení informuje osobu, která nárok z vad uplatnila.

## **28. Vrácení ceny služby**

Jestliže bylo v rámci reklamačního řízení zjištěno, že jde o oprávněnou reklamaci, tedy že Provozovatel porušil svou povinnost vyplývající z uzavřené Smlouvy, Provozovatel dle svého uvážení vrátí cenu za dodání Zásilky plátcí nebo vystaví dobropis k faktuře až do výše uhrazené Ceny za Službu.

## **29. Způsob řešení sporů**

29.1 Řízení o námitce proti vyřízení reklamace: Pokud je nárok z vad (reklamace vad) poskytované Služby dle těchto Podmínek odmítnut nebo pokud Provozovatel tento nárok nevyřídí, je Odesílatel nebo Příjemce oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace („Návrh“). Návrh musí být u Českého telekomunikačního úřadu podán bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce (i) ode dne doručení vyřízení reklamace osobě, která nárok uplatnila, nebo (ii) od marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace. Podání Návrhu podléhá správnímu poplatku. Český telekomunikační úřad rozhodne o Návrhu podle Zákona o poštovních službách.

29.2 Rozhodné právo a soudní příslušnost: Pokud jakákoli platná Úmluva nestanoví jinak, tyto Podmínky a spory vzniklé na základě Služeb nebo související se Službami poskytovanými Provozovatelem dle těchto Podmínek podléhají právním předpisům a soudům země nebo teritoria, kde je Zásilka přijata Provozovatelem za účelem poskytnutí Služeb.

## **30. Ustanovení, od nichž se nelze odchýlit**

Strany Smlouvy se nemohou odchýlit od ustanovení týkajících se ochrany osobních údajů dle článku 23 výše.