



Ponuka služieb



Vnútroštátna preprava



PRODUKTY

DPD CLASSIC

DPD CLASSIC je najúspornejším riešením pre vnútroštátnu prepravu tovaru. Zahŕňa štandardnú dobu doručenia v nasledujúci pracovný deň, poistenie až do 2 500 €, tri pokusy o doručenie a spätnú prepravu odosielateľovi, v prípade nedoručiteľného balíka.

- Štandardná doba doručenia len 1 deň.
- Preprava po celom území Slovenskej republiky.
- Poistenie až do 2 500 €.
- Tri pokusy o doručenie, v prípade potreby dohodnuté telefonicky.
- Bezplatná spätná preprava v prípade nedoručiteľného balíka.
- Potvrdenie o doručení, vrátane potvrdenia adresáta o prijatí, dostupné na internete.
- Maximálna hmotnosť jedného balíka 50 kg.
- Každý balík je označený prepravným štítkom a číslom, čo umožňuje sledovanie jeho pohybu na internete.
- Maximálna dĺžka najdlhšej strany balíka je 175 cm. Maximálna obvodová dĺžka balíka je 300 cm. (Výpočet obvodovej dĺžky = 2x výška + 2x šírka + dĺžka najdlhšej strany)

DPD 18:00

Ak potrebujete doručiť balík v nasledujúci pracovný deň do 18. hodiny, využite produkt DPD 18:00, ktorý je cenovo atraktívnou alternatívou

expresného doručovania.

- Doručenie v nasledujúci pracovný deň do 18:00.
- Výrazné označenie zabezpečuje prednostnú manipuláciu.
- Nadštandardné monitorovanie počas celého priebehu prepravy.
- V prípade nepredvídanej udalosti vynaloží DPD maximálne úsilie, aby bol balík doručený.
- V prípade, že sa napriek úsiliu a z viny DPD nepodarí balík doručiť v stanovenom čase, garantuje DPD vrátenie prepravných nákladov.
- Plus všetky charakteristiky produktu DPD CLASSIC.

DPD 10:00, DPD 12:00

Expresné služby sú ideálnym riešením pre urgentné zásielky. Ak pošlete vnútroštátne zásielky pomocou služby DPD 10:00 alebo DPD 12:00, váš tovar dorazí na miesto určenia v nasledujúci pracovný deň, najneskôr v dohodnutom čase. DPD 10:00 – doručenie balíka v nasledujúci pracovný deň do 10:00. DPD 12:00 – doručenie balíka v nasledujúci pracovný deň do 12:00.

- V prípade, že sa napriek úsiliu z viny DPD nepodarí balík doručiť v stanovenom čase, garantuje DPD vrátenie prepravných nákladov.
- Produkt nie je dostupný v rámci celej Slovenskej republiky. Aktuálny zoznam obsluhovaných miest nájdete na stránke www.dpd.com.
- Plus všetky charakteristiky produktu DPD CLASSIC.

DOPLNKOVÉ MOŽNOSTI

Dobierka

Ak chcete mať kontrolu nad platbami, využite službu Dobierka. Je to rýchly a bezpečný spôsob inkasovania peňazí za tovar. Bezpečnosť zvyšuje aj automatické poistenie proti strate a poškodeniu do výšky 2 500 €. Váš balík doručíme len na základe uhradenia dobierkovej sumy, v maximálnej čiastke 6640€. DPD prevedie inkasovanú sumu na váš účet do desiatich pracovných dní.

Vyžiadaná preprava

Prevezmeme tovar a doručíme ho vám alebo tretej osobe, napríklad výrobcovi. Miesto odoslania alebo doručenia môže byť akákoľvek adresa na Slovensku. Službu vyžiadaná preprava môže využiť zákazník, ktorý má s DPD SK uzavretú platnú zmluvu. Prepravné náklady hradí objednávateľ.

Výmenný balík

Ideálne riešenie pre reklamácie a garančné nároky. Od vás vyzdvihneme nový tovar, doručíme ho vášmu zákazníkovi a následne odvezieme chybné zásielky späť k vám. Služba Výmenný balík dopĺňa štandardný produkt DPD CLASSIC a rozširuje ho o výmenu tovaru, respektíve balíka pri jeho doručení a jeho následné odoslanie. Odosielateľ zabalí tovar a priloží do balíka prepravný štítok pre spätnú prepravu spolu s dodatkovým štítkom. Pri doručení balíka potvrdí príjemca prevzatie do rozvozovej súpisky a potom je príjemcom vymenený celý balík, prípadne jeho obsah. Následne je balík prijatý kuriérom na spätnú prepravu k odosielateľovi.

Malý balík

Potrebujete poslať malý balík, alebo dokumenty? Chýba vám obalový materiál? Využite službu Malý balík. Malý balík je produkt, umožňujúci posilať v rámci Slovenska balíky do troch kilogramov za zvýhodnenú

cenu a v špeciálnom obale. Využitie produktu je obmedzené len veľkosťou obálky 45 x 35 cm, alebo 55 x 45 cm a hmotnosťou maximálne tri kilogramy.

Sobotňajšie doručenie

Ak potrebujete, aby sa vaša zásielka dostala do rúk príjemcu v priebehu víkendu, môžete si objednať produkt Sobotňajšie doručenie a zásielka bude doručená v sobotu najneskôr do 17. hodiny, ale štandardne už do 12. hodiny. Sobotňajšie doručenie je možné využiť len do vybraných miest. Zoznam obsluhovaných miest nájdete na www.dpd.com

ID - check

Ak si chcete byť úplne istí, ponúkame vám v rámci vnútroštátnej prepravy službu ID-check. Po zvolení tejto doplnkovej možnosti bude váš balík doručený výlučne do vlastných rúk uvedenej osobe, na základe predloženia identifi kačného dokladu (občiansky preukaz, pas alebo vodičský preukaz). Doručenie sa zaznamená v našom systéme spolu s číslom predloženého dokladu, následne si ho môžete ľahko overiť.

WineLogistics

Prostredníctvom služby WineLogistic môžete bezpečne prepraviť víno alebo sekt v špeciálnych kartónových obaloch rôznych veľkostí.

City Service

Ak využijete bratislavskú expresnú službu City Service, doručíme váš balík do 2 hodín kdekoľvek v Bratislave. Služba City Service, je vhodná na doručovanie urgentných zásielok, dokumentov, vzoriek, prípadne zmlúv, ktoré potrebuje odosielateľ čo najrýchlejšie doručiť adresátovi. Prostredníctvom produktu City Service je možné prepraviť balík až do hmotnosti 31,5 kg a kombináciou služby City Service s produktom Výmenný balík si môžu klienti DPD nechať zaslať urgentnú zásielku, napríklad už podpísané zmluvy, obratom späť.

Medzinárodná preprava



PRODUKTY

DPD CLASSIC

DPD CLASSIC je jednoduchá a efektívna preprava do 220 krajín celého sveta. Produkt DPD CLASSIC ponúka zaujímavú alternatívu pre expresnú leteckú prepravu balíkov. Prostredníctvom novovybudovaných spojení sa balíky v rámci Európy dostanú k adresátovi spravidla za 1 až 5 dní, maximálne do 9 dní, pri podstatne nižších nákladoch, ako pri využití expresnej leteckej prepravy. Mimo európske krajiny sú doručované letecky a zásielky svoj cieľ dosiahnu za 4 až 11 dní.

- Celosvetová preprava zásielok; rýchlo a bezpečne do viac ako 220 krajín.
- Rýchle štandardné termíny doručenia: 1-5 dní v Európe, do 11 dní kdekoľvek vo svete.
- Poistenie do 520 € na jeden balík.
- Kontrola stavu zásielky na internete: informácie o preprave až do doručenia (I.O.D. – informácia o doručení).

Dodatočne k dispozícii v celej Európe:

- Tri pokusy o doručenie, v prípade potreby dohodnuté telefonicky.
- Spätná preprava odosielateľovi, v prípade nedoručiteľného balíka.
- Potvrdenie o doručení dostupné na internete.

DPD GUARANTEE

DPD GUARANTEE vám poskytne maximálnu bezpečnosť a spoľahlivosť. Vaša zásielka bude včas doručená príjemcovi - doručovanie takmer tak rýchle ako expresné. Čas prepravy je porovnateľný s časmi expresných leteckých prepravcov, ale pri výrazne nižších nákladoch. Balíkom DPD GUARANTEE je venovaná zvýšená pozornosť, sú výrazne označené a na ich prepravu sa využívajú spojenia, ktoré boli dodatočne vytvorené na zabezpečenie rýchlejšieho doručenia tohto produktu. Aktuálny zoznam krajín, kam môžete zaslať svoj tovar prostredníctvom produktu DPD GUARANTEE nájdete na stránke www.dpd.com.

- Doručenie v presne určený deň.
- Vynikajúci pomer ceny a výkonu.
- Pohotové informovanie zaručuje bezpečnosť a transparentnosť.
- Poistenie do 520 €.
- Možnosť sledovať pohyb zásielky na internete.

DOPLNKOVÉ VOĽBY

EXPORT

Doplnková voľba Export umožní doručiť zásielku do 220 krajín celého sveta.

- až tri pokusy o doručenie k príjemcovi
- ručenie DPD v prípade straty alebo poškodenia balíka až do výšky 520 EUR na jeden balík
- doručenie v priebehu 1 – 10 pracovných dní, podľa vzdialenosti krajiny určenia
- každý balík je označený prepravným štítkom s číslom balíka vo forme čiarového kódu, ktorý umožňuje automatické sledovanie priebehu prepravy
- maximálna hmotnosť jedného balíka 31,5 kg
- maximálny najdlhší rozmer balíka (najdlhšia strana) 175 cm
- maximálna obvodová dĺžka balíka do 300 cm. Obvodová dĺžka = 2 x výška + 2 x šírka + dĺžka najdlhšej strany v cm.
- V krajinách EÚ poskytujeme spätnú prepravu nedoručiteľných balíkov odosielateľovi

IMPORT

Doplnková voľba Import umožňuje zákazníkovi zaslať objednávku na prepravu zo zahraničia na vami určené miesto v Slovenskej republike. Na základe vašej objednávky vám DPD zabezpečí vyzdvihnutie zásielky v zahraničí a prepravu zásielky na Slovensko. Všetky poplatky súvisiace s prepravou sú naúčtované vám – príjemcovi, takže odosielateľ má so zásielkou minimálne starosti. Veľkou výhodou tohto produktu je skutočnosť, že príjemca zásielky pozná náklady na prepravu zásielky už pri objednávaní prepravy v DPD.

- až tri pokusy o doručenie
- bezplatná spätná preprava odosielateľovi v prípade nedoručiteľného balíka
- doručenie v priebehu 1- 9 pracovných dní, v závislosti od krajiny určenia
- každý balík je označený prepravným štítkom s číslom balíka vo forme čiarového kódu, ktorý umožňuje automatické sledovanie priebehu prepravy
- maximálna hmotnosť jedného balíka 31,5 kg
- maximálna dĺžka balíka (najdlhšia strana) 175 cm
- maximálna obvodová dĺžka balíka 300 cm, obvodová dĺžka = 2 x výška + 2 x šírka + dĺžka najdlhšej strany v cm

Všeobecné obchodné podmienky



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 inštrukcií 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 má 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 prevzatiu 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 v Zmluve do 10 pracovných dní od doručenia Zásielky Prijemcovi,
 - c) podľa potreby i druhý pokus o doručenie Zásielky Prijemcovi,
 - d) spätné zaslanie nedoručených 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, ceny, 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 dohode o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných látok, obsahujúce tovar v hodnote vyššej ako 10.000 eur,
 - e) vyššej hmotnosti ako 50 kg pri vnútroštátnej preprave a vyššej hmotnosti ako 31,5 kg pri medzinárodnej preprave, dĺžky presahujúcej 1,75 m a obvodovej dĺžky väčšej ako 3 m, 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, okrem krajín uvedených v bode 5.2 a na colný záznam,
 - i) na dobierku, pri ktorých hodnota inkasovanej čiastky presahuje pri vnútroštátnej preprave čiastku 6.640,- EUR, Česká republika 75.000,- CZK, Maďarsko 500.000,- HUF a Poľsko 10.000,- PLN,
 - j) obsahujúce ľahko sa kaziaci tovar; tovar, ktorý je možné ľahko poškodiť; tovar, ktorý je nutné zvláštnym spôsobom chrániť, alebo s ktorým je potrebné manipulovať špeciálnym spôsobom aj za predpokladu dodržiavania pokynov pre zvláštnu manipuláciu so Zásielkou (sklenené fľaše alebo obdobné krehké obaly), 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; na ktorých nie je uvedená adresa dodania, alebo na ktorých je uvedená dodacia adresa P.O. 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 následnou manipuláciou so Zásielkou. 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. ZÁSIELKY NA DOBIERKU

- 5.1 V prípade, že chce Príkazca využiť zasielanie Dobierky, je povinný označiť takúto Zásielku prepravným štítkom, určeným Zasielateľom pre Dobierku.
- 5.2 Zasielateľ umožňuje zasielanie Zásielok v rámci vnútroštátnej prepravy na dobierku. Do krajín: Česká republika, Maďarsko, Poľsko, je možné využiť službu Dobierka len na základe vopred dohodnutých podmienok uvedených v Zasielateľskej zmluve.
- 5.3 Na prepravom štítku a v dobierkovom zozname je Príkazca povinný vyznačiť čiastku, ktorá má byť pri doručení inkasovaná od Prijemcu v oficiálnej mene danej krajiny. Suma, uvedená na prepravom štítku a dobierkovom zozname, musí byť zhodná.
- 5.4 Príkazca je povinný najneskôr do 18:00 SEČ v deň vyzdvihnutia Zásielky odoslať dobierkový zoznam Zasielateľovi 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. V prípade, že sa jedná o dobierky zasielané do ČR je príkazca povinný zaslať dobierkový zoznam aj na emailovú adresu dobierky@dpd.cz .
- 5.5 Pokiaľ je dôvodom nedoručenia Zásielky skutočnosť, že Prijemca pri prvom pokuse o doručenie nemal k dispozícii hotovosť alebo platobnú kartu na úhradu platby, uvedenej na identifikačnom štítku Zásielky, bude Zásielka uložená u Zasielateľa maximálne po dobu 14 kalendárnych dní. Na základe písomného oznámenia Zasielateľa o nemožnosti doručenia Zásielky, má Prijemca počas tejto doby možnosť dohodnúť sa telefonicky alebo e-mailom so Zasielateľom na termíne odovzdania Zásielky a vyplatení dobierkovej čiastky. Ak aj po uplynutí 14-dňovej lehoty nebude Zásielka z dôvodu neuhradenej čiastky doručená, bude vrátená Príkazcovi.
- 5.6 Pokiaľ Príkazca nedodá alebo dodá chybné alebo neúplne dobierkové dáta a na strane Zasielateľa je nutné opraviť alebo doplniť dobierkové dáta Príkazcu manuálne, je Zasielateľ oprávnený účtovať Príkazcovi administratívny poplatok 2,- EUR za každú takúto Zásielku. Zasielateľ zároveň nezodpovedá za škody spôsobené Príkazcovými chybnými zadaniami dobierkových dát, či inou chybou, vzniknutou porušením článku 5.3 a 5.4 týchto „Podmienok“ na strane Príkazcu.
- 5.7 Pri Zásielkach zasielaných na dobierku bude Zásielka odovzdaná Prijemcovi až po uhradení príslušnej čiastky uvedenej na prepravom 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.
- 5.8 V rámci vnútroštátnej prepravy môže byť dobierková čiastka uhradená 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.
- 5.9 V prípade, že na prepravom štítku alebo na dobierkovom zozname bude uvedená suma v inej mene, ako je oficiálna mena krajiny doručenia, bude Zásielka vrátená naspäť Príkazcovi.
- 5.10 Bankový účet, na ktorý má byť poukázaná inkasovaná čiastka, musí byť vedený subjektom s bankovou licenciou so sídlom v krajine doručenia. Za platný účet pre odplácanie Dobierok je považovaný účet Príkazcu, uvedený v Zasielateľskej zmluve alebo definovaný podľa bodu 5.11 týchto „Podmienok“. Platby za dobierky inkasované v krajine doručenia sú poukázané na účet príkazcu v oficiálnej mene krajiny doručenia.
- 5.11 V prípade, že Príkazca zmení účet na poukázovanie Dobierok, je povinný zaslať Zasielateľovi vyplnený a podpísaný dodatok k Zasielateľskej zmluve, Formulár o zmene čísla účtu (dodá Zasielateľ) alebo listové oznámenie podpísané štatutárnym zástupcom spoločnosti Príkazcu.

6. OZNAČENIE ZÁSIELOK A ICH DODANIE

- 6.1 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.
- 6.2 V prípade použitia SW na tlač štítkov je Príkazca povinný na základe inštrukcií Zasielateľa aktualizovať smerovaciu 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 štítok tretej osobe. Príkazca je ďalej povinný odstrániť z obalov všetky predchádzajúce prepravné štítky, nálepky a iné informácie alebo iným spôsobom zaistiť, aby neboli zjavne.

Všeobecné obchodné podmienky



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

- 6.3 V prípade nedodržania ustanovenia v bode 6.2, nesie Príkazca všetky, z toho vyplývajúce riziká a Zasielateľ zároveň nezodpovedá za akékoľvek škody, vzniknuté Príkazcovi. Zasielateľ je oprávnený požadovať od Príkazcu úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100 eur, za každé porušenie ustanovení v bode 6.2. 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 nalepiť na Zásielku náležitý prepravný štítok.
- 6.4 Ak Zásielka vyžaduje špecifickú manipuláciu zo strany Zasielatela, Príkazca je povinný označiť Zásielku doplnkovými štítkami „Krehké“ a „Neklopiť“. Ak označenie Zásielky nie je jednoznačné, alebo je nezlúčiteľné, platí, že Zásielka nevyžaduje špecifickú manipuláciu.
- 6.5 Zásielku, určenú na doručenie vyzdvihne Zasielateľ podľa dohody buď v Príkazcu alebo je Príkazcom odovzdávaná na doručenie v príslušnom depe Zasielatela. Príkazca a kuriér DPD potvrdia počet balíkov, prevzatých k preprave podpisom na príslušnom tlačive Zasielatela.
- 6.6 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.
- 6.7 DPD doručí Zásielku na adresu Prijemcu, ktorého uviedol Príkazca na prepravnom štítku obvykle v nasledujúci pracovný deň po dni vyzdvihnutia. Obvyklou dodacou dobou je doba, kedy Zasielateľ spravídla doručí Prijemcovi Zásielku, ak v priebehu obstarávania prepravy nenastanú zvláštne alebo neočakávané okolnosti. Pri zahraničných prepravách určuje dodaciu lehotu príslušná zahraničná relácia. Podrobnosti sú uvedené v cenníku Zasielatela 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 urýchli 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 stránke www.presmeruj.mojbalik.sk.
- 6.8 Doručenie Zásielky je potvrdené podpisom Prijemcu na súpiske rozvozu v papierovej forme alebo Prijemca potvrdzuje prevzatie Zásielky na mobilnom dátovom zariadení elektronickým perom. Podpis elektronickým perom je považovaný za plnohodnotnú náhradu podpisu papierovej formy súpiskej rozvozu. Ak nie je možné Zásielku pri prvom pokuse o doručenie dodať, zanechá o tom Zasielateľ Prijemcovi písomné oznámenie. Zasielateľ sa pokúsi o opätovné doručenie Zásielky v 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 Zasielatela na odmenu za poskytnuté služby.
- 6.9 Ak Prijemca Zásielku odmietne prevziať, Zasielateľ ju doručí späť Príkazcovi bez ďalších pokusov o doručenie. Tým však nie je dotknutý nárok Zasielatela na odmenu za poskytnuté služby.
- 6.10 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 na uskladnenie.
- 6.11 Pri doručení, nie je kuriér DPD povinný zúčastniť sa kontroly obsahu doručenej Zásielky..
- 6.12 V prípade nesplnenia podmienok v bode 5.1, 5.3 a 5.4 týchto „Podmienok“ si Zasielateľ vyhradzuje právo pozastaviť doručovanie Dobierky a zároveň nezodpovedá za prípadné škody spôsobené Príkazcovi.
- 6.13 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 depe, v ktorom bola kontrola vykonaná. Povinnosťou Zasielatela je údaj o kontrole Zásielky zaznamenať. Táto informácia sa následne zobrazí na internetovej stránke spoločnosti DPD.
7. CENA ZASIELATEĽSKÝCH SLUŽIEB A JEJ SPLATNOSŤ
- 7.1 Nárok na odplatu za zasielateľské služby vzniká odovzdaním Zásielky Zasielateľovi a jej výška je určená aktuálnym cenníkom Zasielatela 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).
- 7.2 Zasielateľ si vyhradzuje právo upraviť údaj o hmotnosti Zásielky, uvedený Príkazcom, a to v prípade, ak automatická váha Zasielatela 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.
- 7.3 Zasielateľ si vyhradzuje právo načítavať Príkazcovi paušálny príplatok vo výške 6,60 EUR pri vnútroštátnej preprave, resp. 20,- EUR 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 Zasielatela, prípadne fyzickým prekontrolovaním zmerov Zásielky v priestoroch Zasielatela. O tento príplatok sa Príkazcovi zvýši suma za obstaranie prepravy danej Zásielky.
- 7.4 Ak sa po odvážení automatickou váhou, príp. po fyzickom prekontrolovaní zmerov zistí, že hmotnosť Zásielky presahuje 60 kg Zasielateľ si vyhradzuje právo Zásielku vrátiť Príkazcovi a načítavať Príkazcovi paušálny príplatok 3,30 EUR.
- 7.5 V prípade, ak Príkazca požaduje od Zasielatela vystavenie náhradných dokladov (daňový príjmový doklad, súpiska rozvozu) v počte viac ako 5 ks, bude táto služba spoplatnená poplatkom 1,- EUR za každý jeden kus.
- 7.6 Cena za zasielateľské služby je splatná Príkazcom v hotovosti pri odovzdaní Zásielky Zasielateľovi. Ak je v Zasielateľskej zmluve dohodnutá úhrada prostredníctvom faktúry, je faktúra splatná v lehote určenej „Zmluvou“. Zasielateľ môže vystaviť Príkazcovi elektronickú faktúru a zašle ju na e-mailovú adresu uvedenú v „Zmluve“, alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“.
- 7.7 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.
- 7.8 V prípade meškania úhrady faktúry je Príkazca povinný zaplatiť Zasielateľovi náklady, spojené s vymáhaním dlžnej čiastky, ako aj úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
- 7.9 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 vzájomne splatné pohľadávky (vrátane Dobierok) v zmysle ust. § 358 a nasl. Obch. zákonníka.
8. ZODPOVEDNOSŤ ZASIELATEĽA ZA ŠKODU NA ZÁSIELKE
- 8.1 Zasielateľ zodpovedá Príkazcovi za škodu, ktorá vznikla na Zásielke 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.
- 8.2 Skutočnou škodou je to, o čo sa zmenšil majetok Príkazcu v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanej Zásielke.
- 8.3 Zodpovednosť Zasielatela 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,- EUR.
- 8.4 Zodpovednosť Zasielatela za škodu vzniknutú na prepravovanej Zásielke pri medzinárodnej preprave, je podľa týchto „Podmienok“ na základe dohody oboch strán obmedzená maximálnou čiastkou vo výške 520,- EUR.
- 8.5 Poistenie Zásielok nad hodnotu uvedenú v bode 8.3, príp. 8.4, je možné dohodnúť len samostatnou písomnou zmluvou, uzatvorenou medzi Zasielateľom a Príkazcom.
- 8.6 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,
 - Závadou 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 „Neklopiť“ v prípade, kedy si to povaha Zásielky vyžaduje.
- 8.7 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.
9. GARANTOVANÉ DORUČENIE, SOBOTŇAJŠIE DORUČENIE, CITY SERVICE
- 9.1 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 Zasielatela. Úhrada za obstaranie prepravy je stanovená osobitným cenníkom Zasielatela pre tieto služby. Zoznam obsluhovaných miest, do ktorých poskytuje tieto služby, je možné zistiť na webovej stránke Zasielatela www.dpd.com.
- 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 Odosielatela,

Všeobecné obchodné podmienky



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

- b) 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,
- c) DPD 18:00 je garantované doručenie Zásielky do vybraných oblastí na území Slovenskej republiky v nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí Zásielky u Odosielateľa,
- d) DPD GUARANTEE 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,
- e) 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,
- f) SOBOTNÁJŠIE 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.
- 9.3 Príkazca je povinný Zásielky, prepravované ako „GD“ a „SD“, označiť správne a kompletne vyplneným servisným štítkom. Servisný štítok zabezpečí 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.
- 9.4 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 9.2 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 9.2 odsek c) týchto „Podmienok“.
- 9.5 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 nedodraniu 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, chýbne alebo chýbajúce informácie od Príkazcu alebo Odosielateľa.
- 9.6 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.
- 9.7 Zasielateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, prípadný úšľý zisk, penále a ďalšie následné škody, vzniknuté v dôsledku nedodržania času doručenia, uvedeného v cenníku pre jednotlivé služby „GD“ a „SD“.
- 9.8 V prípade, ak pri realizácii vyzdvihnutia balíkov pri produkte „CITY SERVICE“ Zasielateľ zistí rozdiel v počte balíkov na prepravu, je oprávnený odmietnuť vykonanie prepravy.
10. VYŽIADANÁ PREPRAVA, DPD CLASSIC IMPORT
- 10.1 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 spravida realizuje vyzdvihnutie tejto Zásielky v nasledujúci pracovný deň, pokiaľ bola objednávka prepravy odoslaná najneskôr do 14:30 v daný pracovný deň.
- 10.2 Zasielateľ si vyhradzuje právo „Vyžiadaná preprava“ a „DPD CLASSIC Import“ odmietnuť v prípade, ak Príkazca pri objednávaní neposkytne všetky potrebné údaje k vyzdvihnutiu balíkov, ktoré musí obsahovať prepravný doklad Zasielateľa, vrátane počtu balíkov.
- 10.3 Ak počet balíkov, odovzdaných Odosielateľom na prepravu Zasielateľovi, pri službe „Vyžiadaná preprava“ nezhoduje s údajom na objednávke prepravy, Zasielateľ sa zaväzuje prepravíť aj všetky dodatočné balíky a Príkazca sa zaväzuje k úhrade prepravy všetkých balíkov, podľa platnej Zasielateľskej zmluvy.
- 10.4 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.
- 10.5 Službu „Vyžiadaná preprava“ a „DPD CLASSIC Import“ môže využiť iba zákazník, ktorý má so Zasielateľom uzavretú platnú Zasielateľskú zmluvu.
- 10.6 Cena za služby „DPD CLASSIC Import“ je stanovená príslušným cenníkom Zasielateľa pre tieto služby.
11. DPD CLASSIC EXPORT
- 11.1 Zásielka môže byť odovzdaná a prevzatá k obstaraniu prepravy prostredníctvom leteckej medzinárodnej prepravy DPD CLASSIC Export (platí pre zóny 6, 7, 8, 9).
- 11.2 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.
- 11.3 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, uvedenou v sprievodných dokladoch. Hodnota pre prepravu nesmie prekročiť hodnotu pre colné účely.
- 11.4 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.
- 11.5 V prípade, že Príkazca požaduje od Zasielateľa vystavenie vývozných dokladov, je povinný poskytnúť Zasielateľovi nasledujúce dokumenty:
- a) plná moc – splnomocnenie Zasielateľa k zastupovaniu Vývozcu pred colným úradom,
- b) komisionárska zmluva – zmluva na zabezpečenie služby,
- c) výpis z obchodného alebo živnostenského registra vývozcu (kópia),
- d) osvedčenie o registrácii pre DIČ vývozcu (kópia).
- 11.6 Obchodná/Proforma faktúra musí obsahovať všetky zákonné náležitosti, musí byť vystavená v anglickom jazyku v počte 5 ks v originále a čiastky v nej uvedené musia byť bez DPH.
- 11.7 V prípade, že Príkazca dodá dokumentáciu k colným úkonom, ktorá je v rozpore s platnými zákonmi, pravidlami a predpismi, vrátane colných zákonov, Zasielateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť voči Príkazcovi 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 Príkazca neposkytol Zasielateľovi riadnu a úplnú dokumentáciu, bude Zasielateľ účtovať Prijemcovi. V prípade, že Prijemca úhradu odmietne, bude Zasielateľ vyžadovať úhradu od Príkazcu spolu s administratívnym poplatkom ako aj s prípadnými mimoriadnymi nákladmi.
12. DPD HOME
- 12.1 V prípade zásielok, pri ktorých Príkazca identifikoval Prijemcu ako fyzickú osobu - nepodnikateľa, zabezpečuje Zasielateľ doručenie v režime služby DPD HOME. Príkazca je povinný označiť tieto zásielky prepravným štítkom pre tento produkt. V prípade, že tak neurobí, môže sa obvyklá doba doručenia predĺžiť.
- 12.2 Pre túto službu platia nasledujúce ustanovenia:
- a) oznámenie o doručení Zásielky prostredníctvom SMS správy alebo emailovej správy za deň prevzatia Zásielky na prepravu (obvykle jeden pracovný deň pred doručením Zásielky),
- b) pokus o telefonické kontaktovanie Prijemcu kuriérom DPD pred doručením Zásielky na telefónne číslo, uvedené na prepravnom štítku s cieľom informovať Prijemcu o predpokladanom čase doručenia Zásielky,
- c) poskytnutie možnosti zmeniť adresu alebo termín doručenia v prípade, že prvý pokus o doručenie Zásielky na adresu, uvedenú na prepravnom štítku nebol úspešný, prostredníctvom www.presmeruj.mojbalik.sk,
- d) poskytnutie možnosti zmeny termínu doručenia prostredníctvom odpovede na interaktívnu SMS správu v prípade oznámenia o doručení prostredníctvom SMS správy.
- 12.3 V prípade využitia SMS služieb Príkazcom, je Prijemca povinný odoslať všetky údaje o zmene doručenia Zásielky najneskôr do 22:00 SEČ v deň, v ktorom mu bola doručená informácia o plánovanom doručení Zásielky.
- 12.4 Pokiaľ pre účely DPD HOME neuvedie Príkazca 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.
- 12.5 Cena za služby „DPD HOME“ je stanovená príslušným cenníkom Zasielateľa pre tieto služby.
13. PLATBA KARTOU
- 13.1 Zasielateľ akceptuje platby za svoje služby od Príkazcu alebo platbu za dobierku od prijemcu zásielky, vykonané platobnými kartami Maestro, MasterCard, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron a V-Pay.
- 13.2 V prípade, že platba za Zásielku na dobierku (dobierková čiastka) bola zaplatená platobnou kartou, suma bude prevedená na účet Príkazcu. Provízia za služby Banky v zmysle zmluvy o akceptácii platobných kariet, uzatvorenej medzi Zasielateľom a Bankou, bude spolplatnená Zasielateľom vo fakturácii podľa platnej Zmluvy.
- 13.3 V prípade, že Banka zablokuje transakciu, uskutočnenú platobnou kartou, doba potrebná na prevedenie čiastky na účet Príkazcu sa predlžuje o dobu blokovania finančných prostriedkov.
- 13.4 Príkazca súhlasí, že Zasielateľ má oprávnenie overenia platnosti, pravosti predkladanej platobnej karty kontrolou totožnosti držiteľa platobnej karty.
- 13.5 V prípade, že Banka vykoná opravné zúčtovanie platieb a finančných rozdielov Zasielateľ má nárok na úhradu tejto sumy od Príkazcu, a to najmä ak:
- a) transakcia bola uskutočnená falošnou alebo pozmenenou platobnou kartou,
- b) transakcia bola podvodná.

Všeobecné obchodné podmienky / Reklamačný poriadok



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

- 13.6 Zo sporov medzi Príkazcom a držiteľom platobnej karty, týkajúcich sa kvality tovaru alebo služieb platených prostredníctvom platobnej karty, nevyplyvajú pre Zasielateľa žiadne záväzky ani zodpovednosť.
- 13.7 Ak Banka vykoná opravné zúčtovanie alebo spätnú úhradu z dôvodu reklamácie, Príkazca sa zaväzuje uhradiť túto sumu Zasielateľovi.
14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV
- 14.1 Príkazca 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 Príkazca a Zasielateľa a ďalšie osobné údaje, potrebné pre poskytnutie zasielateľských služieb. Tieto osobné údaje budú Zasielateľom uchovávané v zákaznickej databáze Zasielateľa pre účely plnenia jeho záväzkov vyplývajúcej zo „Zmluvy“ a evidenčné účely.
- 14.2 Zasielateľ je oprávnený pre účely zlepšenia kvality poskytovaných služieb, prípadne pre účely budúceho doloženia obsahu telefonických objednávok zvozu, nahrávať telefonné hovory uskutočnené na zákaznickú linku Zasielateľa.
- 14.3 Príkazca poskytne súhlas podľa bodu 13.1 týchto „Podmienok“ počas obdobia trvania zmluvného vzťahu vzniknutého na základe „Zmluvy“ medzi Príkazcom a Zasielateľom a po dobu ďalších 5 rokov od splnenia práv a povinností Príkazcu z tejto „Zmluvy“. Pokiaľ bol súhlas poskytnutý v súvislosti s colným prejednávaním, je lehota pre uchovávanie údajov 10 rokov.
- 14.4 Príkazca sa zaväzuje zabezpečiť súhlas Odosielateľa a Prijemcu 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 si Zasielateľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce zo „Zmluvy“. Pre tento prípad sa Príkazca v zmysle § 725 a násl. Obchodného zákonníka ďalej zaväzuje uhradiť Zasielateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu v súvislosti so spracovaním osobných údajov Odosielateľov a Príkazcov vznikne.
- 14.5 Zasielateľ sa zaväzuje nevyužívať dôverné informácie, ktoré získa od Príkazcu, na žiaden iný účel ako na dodanie prepravných služieb, ktoré sa požadujú pre splnenie predmetu tejto „Zmluvy“.
15. REKLAMÁCIA
- 15.1 Reklamačné konanie sa riadi „Reklamačným poriadkom“ Zasielateľa.
16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 16.1 Právne vzťahy medzi Zasielateľom a Príkazcom neupravené Zasielateľskou zmluvou alebo týmito „Podmienkami“ sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.
- 16.2 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.
- 16.3 Rozhodcovský rozsudok vo veci samej je konečný. Prípadným odstúpením od „Zmluvy“ táto rozhodcovská zmluva nie je dotknutá.
- 16.4 Tieto „Podmienky“ nadobúdajú účinnosť dňom 01.06.2012.

Bratislava, dňa 1. 6. 2012

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA
- 1.1 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej Zasielateľskej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok a vzťahuje sa na všetky zasielateľské služby vykonávané spoločnosťou Direct Parcel Distribution SK s.r.o., ako Zasielateľom pre Príkazcu. Príkazca prehlasuje, že sa pred uzatvorením Zasielateľskej zmluvy zoznámil s obsahom tohto Reklamačného poriadku.
2. UPLATNENIE REKLAMÁCIE, NÁHRADA ŠKODY, ZÁPIS O ŠKODE
- 2.1 Príkazca je oprávnený uplatniť nárok na náhradu škody, ktorá vznikla poškodením, zničením, čiastočnou alebo úplnou stratou prepravovanej Zásielky, kde:
- poškodením sa rozumie zmena stavu, akosti, rozmerov, štruktúry, stálosti zloženia vecí, tvoriacich Zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou alebo taká zmena stavu, ktorú si nie je možné odstrániť opravou, napriek tomu je však vec použiteľná k pôvodnému účelu.
 - zničením sa rozumie zmena stavu vecí, tvoriacich Zásielku, ktorú nie je možné odstrániť opravou a vec sa nedá ďalej použiť k pôvodnému účelu.
- 2.2 Škoda predstavuje:
- v prípade poškodenia Zásielky primerané náklady na opravu, ktoré sú nutné pre uvedenie Zásielky do pôvodného stavu vrátane rozloženia a zloženia. Od týchto nákladov sa odpočíta cena speňažiteľných a využiteľných zvyškov nahradzovaných vecí. Pokiaľ sa poškodená Zásielka neopraví a je použiteľná k pôvodnému účelu aj s poškodením, potom má Príkazca nárok na náhradu škody vo výške rozdielu ceny Zásielky pred poškodením a po vzniku škody. Hodnotou poškodenej Zásielky je čiastka stanovená odborným posudkom, prípadne čistý výťažok z predaja poškodenej Zásielky, pokiaľ Zasielateľ s predajom súhlasí.
 - v prípade zničenia alebo straty Zásielky skutočnú hodnotu Zásielky v dobe prevzatia k preprave, prípadne jej časti pokiaľ sa stratí alebo zničí len jej časť.
- 2.3 Prijemca je povinný pri prevzatí Zásielku prezrieť a pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu Zásielky, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať u Zasielateľa. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu Zásielky musí byť ihneď spísaný zápis o škode. Zasielateľ je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodnenou Zásielkou musí byť vykonaná v súlade s pokynmi Zasielateľa.
- 2.4 Ak nie je poškodenie alebo čiastočná strata obsahu Zásielky pri jej odovzdaní a prevzatí Prijemcom zjavná, je Príkazca, príp. v jeho mene Prijemca Zásielky povinný oznámiť Zasielateľovi vznik škody bez zbytočného odkladu potom, čo ju zistil, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia Zásielky.
- 2.5 Príkazca je povinný umožniť Zasielateľovi, aby sa pred spísaním Zápisu o škode osobne a fyzicky presvedčil o rozsahu škody. Z týchto dôvodov je Príkazca povinný zaistiť, aby sa so Zásielkou nemanipulovalo a aby bol zachovaný pôvodný obal Zásielky, v ktorom bola Zásielka doručená. Z toho istého dôvodu nesmie byť Zásielka bez súhlasu Zasielateľa likvidovaná, alebo prepravovaná na iné miesto.
- 2.6 Pri poškodených Zásielkach je Príkazca, Prijemca i Odosielateľ povinný umožniť obhliadku Zásielky zástupcovi poisťovne Zasielateľa.
- 2.7 Reklamáciu uplatňuje u Zasielateľa oprávnená osoba, pričom reklamáciu môže uplatniť iba jedna z oprávnených osôb. Zápis o škode nie je uplatnením reklamácie. Oprávnenou osobou je Príkazca alebo objednávateľ prepravy.
- 2.8 Reklamácia musí mať písomnú formu a musí byť doručená Zasielateľovi bez zbytočného odkladu potom, čo Príkazca zistil, že došlo k poškodeniu, zničeniu, úplnej či čiastočnej strate Zásielky, najneskôr však do 6 mesiacov od prevzatia Zásielky na prepravu.
- 2.9 Písomná reklamácia musí obsahovať:
- označenie alebo popis vady Zásielky, číslo Zásielky podľa identifikácie kačného štítku,
 - dátum, kedy bola Zásielka odovzdaná na prepravu,
 - údaje o osobe, ktorá reklamáciu uplatňuje (obchodná firma, príp. meno a priezvisko, IČO, DIČ, bankové spojenie a v prípade právnickej osoby podpis oprávneného zástupcu),
 - doklad o obsahu Zásielky (dodací list, pôvodná náhrua a pod.),
 - doklad preukazujúci obstaranie veci a jeho obstarávaciu cenu, príp. výrobné náklady,
 - ak to vyžadujú okolnosti prípadu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia, prípadne posudok servisu, ktorý vykonal opravu,
 - fotodokumentáciu pri Zásielkach s čiastočnou stratou alebo poškodením v prípade, že škoda presahuje čiastku 100,- € bez DPH.
- 2.10 Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. Táto doba sa predlžuje o dobu, po ktorú nedodala oprávnená osoba všetky podklady uvedené v bodoch 2.9 tohto poriadku. Ak je nutné k vybaveniu reklamácie doložiť potrebné podklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne alebo iného orgánu či inštitúcie, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až po dodaní týchto dokladov Zasielateľovi.
- 2.11 Príkazca nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody a úhradu celých hodnôt poškodenej Zásielky, je Príkazca povinný odovzdať poškodenú Zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie, Zasielateľovi do 3 pracovných dní od oznámenia súhlasu s nárokom.
- 2.12 V prípade súhlasu Zasielateľa s nárokom na náhradu škody a úhradu celých hodnôt poškodenej Zásielky, je Príkazca povinný odovzdať poškodenú Zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie, Zasielateľovi do 3 pracovných dní od oznámenia súhlasu s nárokom.
- 2.13 V prípade ak existuje podozrenie, že došlo k spáchaniu trestného činu, sú Príkazca aj Zasielateľ povinní spolupracovať a bezodkladne odovzdať všetky potrebné informácie, slúžiace k rýchlemu zadraniu páchateľa.
- 2.14 Kladne nemožno vybaviť reklamáciu čiastočnej straty obsahu Zásielky alebo jej poškodenie, ak oprávnenou osobou nie je preukázané poškodenie obalu Zásielky zápisom o škode.
- 2.15 Všetky práva, vzniknuté zo škody na prepravovaných Zásielkach voči Zasielateľovi, sa po uplynutí jedného roku považujú za premlčané.
- 2.16 Zodpovednosť Zasielateľa za škodu na Zásielke je upravená Obchodným zákonníkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami Zasielateľa.
- 2.17 Zasielateľ zodpovedá za škodu na Zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej vydania Prijemcovi. Zasielateľ však nezodpovedá za celkovú škodu, ktorá vznikne v dôsledku zničenia, poškodenia alebo straty Zásielky, ale zodpovedá len za škodu spočívajúcu v znehodnotení (čiastočnom alebo úplnom) Zásielky. Nenesie teda zodpovednosť za ďalšie škody a nezodpovedá najmä za škody spočívajúce v úšlom zisku.
- 2.18 Pokiaľ poruší Príkazca povinnosti stanovené článkom 2 tohto Reklamačného poriadku, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zasielateľ nevznikla.
3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 3.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.06.2010.