

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Společnost MESSENGER a.s., se sídlem: Praha 5 - Smíchov, Libínská 3127/1, PSČ 15000, IČO: 27575896, spisová značka: B 10921 vedená u Městského soudu v Praze ("**provozovatel**") poskytuje své poštovní služby OVERNIGHT ECONOMY, OVERNIGHT EXPRESS A NEXT DAY dle podmínek zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů ("**ZPS**"), a ostatní služby v režimu zasílatelských služeb dle podmínek zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů ("**OZ**"), a jeho ustanovení § 2471 a n. Jednotlivé aktuálně nabízené služby provozovatele jsou uvedeny na adrese [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz).
- 1.2 Tyto obchodní podmínky ("**OP**") upravují podmínky při uzavírání smlouvy a poskytování služeb provozovatelem.
- 1.3 Tyto OP jsou v rozsahu upravujícím poštovní služby poštovními podmínkami dle ZPS.
- 1.4 Tyto OP spolu s případnými písemnými dohodami stran o odchylkách od těchto OP ("**dohoda**") v rozsahu, v jakém to tyto OP připouštějí, tvoří obsah smlouvy. Odchylná ujednání zachycená v dohodě mají přednost před ustanoveními těchto OP. Odchylná ujednání zachycená v dohodě lze činit ohledně jakékoli části těchto OP.
- 1.5 Tyto OP provozovatel zpřístupňuje ve svých provozovnách a dále na internetových stránkách provozovatele [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz).

## 2 DEFINICE A VÝKLAD

- 2.1 Není-li v těchto OP nebo v dohodě, byla-li uzavřena, výslovně uvedeno jinak, mají pro účely vztahu stran založeného smlouvou následující pojmy dále uvedený význam:
- "**Kč**" znamená korunu českou, platnou měnu České republiky;
- "**kurýr**" znamená osobu pověřenou provozovatelem (zaměstnanec či osobu v jiném než zaměstnaneckém vztahu k provozovateli), která zajišťuje zcela nebo zčásti činnosti provozovatele dle smlouvy;
- "**Nařízení**" znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- "**odesílatel**" znamená osobu, která je na zásilce označena jako odesílatel;
- "**odeslání**" znamená poštovní podání v případě poštovní služby a převzetí zásilky provozovatelem k poskytnutí zasílatelské služby – odeslání – v případě zasílatelské služby;
- "**OZ**" znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- "**poštovní smlouva**" znamená smlouvu, jejímž předmětem je poskytnutí poštovní služby provozovatelem, a jak je dále definována příslušnými ustanoveními ZPS;
- "**pracovní den**" znamená den, který není sobotou ani nedělí ani státním či ostatním svátkem;
- "**předměty v režimu ZOZ**" znamená alkoholické nápoje, tabákové výrobky, kuřácké pomůcky, bylinné výrobky určené ke kouření a elektronické cigarety, jak jsou definovány zákonem č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů;
- "**příjemce**" znamená osobu, která je odesílatelem označena na zásilce jako příjemce (adresát);
- "**služby**" znamená poštovní služby a zasílatelské služby a "**služba**" pak znamená kteroukoli z nich;
- "**smlouvy**" znamená poštovní smlouvy a zasílatelské smlouvy a "**smlouva**" pak znamená kteroukoli z nich;
- "**strany**" znamená strany smlouvy a zahrnuje taktéž jejich případné nástupce, "**strana**" pak znamená kteroukoli z nich;
- "**zákazník**" znamená osobu, která s provozovatelem uzavřela smlouvu;
- "**zasílatelská smlouva**" znamená smlouvu, jejímž předmětem je poskytnutí zasílatelské služby, a jak je dále definována ustanoveními § 2471 a n. OZ;
- "**zásilka**" znamená věci, které byly provozovatelem převzaty jako jeden celek v konečné podobě, ve které mají být provozovatelem dodány.
- 2.2 Dále v těchto OP a v dohodě, byla-li uzavřena, mohou být definovány další pojmy.
- 2.3 Dále v těchto OP a dohodě, byla-li uzavřena:
- 2.3.1 výrazy v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak a výrazy v určitém mluvnickém rodu zahrnují všechny mluvnické rody, pokud z kontextu nevyplývá jinak;
- 2.3.2 odkazy na "osobu" zahrnují právnické osoby, asociace, sdružení majetku a fyzické osoby;
- 2.3.3 slova "zahrnují" nebo "včetně" musí být vykládána bez omezení, tj. výčet jimi uvozený je výčetem demonstrativním;
- 2.3.4 odkazy v těchto OP na články jsou odkazy na části těchto OP, pokud z kontextu nevyplývá jinak;
- 2.3.5 písemná forma zahrnuje prostředky elektronické komunikace, není-li výslovně sjednáno jinak; a
- 2.3.6 nadpisy slouží pouze pro snazší orientaci a nemají vliv na výklad těchto OP.
- 2.4 Ustanovení tohoto článku 2 tvoří nedílnou součást těchto OP.

## 3 SMLOUVA

- 3.1 Smlouvou se provozovatel zavazuje zákazníkovi, že dodá zásilku z místa odeslání sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese, a zákazník se zavazuje uhradit provozovateli odměnu.
- 3.2 Právo nakládat se zásilkou má až do jejího dodání jen odesílatel a není-li odesílatel osobou shodnou se zákazníkem, pak i zákazník; provozovatel může se zásilkou zacházet jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování služby.
- 3.3 Vedle provozovatele může se zásilkou zacházet kurýr, a to jen v nezbytné míře a způsobem, který je nezbytný pro splnění závazků provozovatele ze smlouvy.
- 3.4 Provozovatel neodpovídá za nesplnění povinností podle smlouvy z příčin na straně zákazníka, odesílatele (není-li osobou shodnou se zákazníkem) a příjemce nebo v důsledku plnění povinností uložených provozovateli právním předpisem.
- 3.5 Odesílatel je povinen upravit zásilku tak, aby odpovídala požadavkům uvedeným v těchto OP.

## 4 UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 4.1 Smlouva vzniká akceptací těchto OP zákazníkem ("**akceptace**") ve vztahu k přepravě konkrétní zásilky či zásilek prostřednictvím:

- 4.1.1 telefonu; nebo
- 4.1.2 e-mailu; nebo
- 4.1.3 prostřednictvím online formuláře na adrese [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz); nebo
- 4.1.4 internetové aplikace provozovatele na adrese [www.messenger.cz/portal](http://www.messenger.cz/portal); nebo
- 4.1.5 prostřednictvím API provozovatele.
- 4.2 V rámci akceptace zákazník musí specifikovat:
  - 4.2.1 jakou službu provozovatele z aktuální nabídky služeb provozovatele prezentované na adrese [www.messenger.cz/sluzby](http://www.messenger.cz/sluzby) nebo v dohodě volí; a
  - 4.2.2 své obchodní jméno či jméno a příjmení, jméno a příjmení osoby, která za zákazníka smlouvu uzavírá, a telefonní číslo; bylo-li zákazníkovi uděleno zákaznické číslo stálého zákazníka, stačí uvést pouze toto číslo a jméno a příjmení osoby, která za zákazníka smlouvu uzavírá; a
  - 4.2.3 přesnou adresu, jméno a příjmení kontaktní osoby a telefonní číslo odesílatele zásilky; a
  - 4.2.4 přesnou adresu příjemce zásilky; a
  - 4.2.5 rozměry a váhu zásilky; a
  - 4.2.6 zda je hodnota zásilky větší než 5.000 Kč; a
  - 4.2.7 typ povahy obsahu zásilky, zejména jedná-li se o přepravu platných českých či cizích bankovek či přepravu předmětů v režimu ZOZ; a
  - 4.2.8 v případě využití inkasních služeb, výši dobírkové částky, číslo účtu pro zaslání vybrané částky a variabilní symbol, nejsou-li uvedeny u zákaznického čísla stálého zákazníka.
- Budou-li tyto skutečnosti v akceptaci v souladu s těmito OP, vznikne smlouva.
- 4.3 Odeslání proběhne formou:
  - 4.3.1 převzetí zásilky kurýrem; nebo
  - 4.3.2 osobního podání v depu provozovatele; nebo
  - 4.3.3 kompletací zásilky provozovatelem, je-li tato služba sjednána.
- 4.4 Provozovatel je oprávněn kdykoli od uzavření smlouvy do odeslání požadovat, aby odesílatel prokázal, že zásilka a její úprava odpovídají těmto OP; není však povinen to zjišťovat.
- 4.5 Provozovatel není povinen uzavřít smlouvu, pokud jsou mezi provozovatelem a zákazníkem sjednány v dohodě podmínky odchýlné od těchto OP či ceníku.

## 5 ZABALENÍ ZÁSILKY

- 5.1 Zásilka musí být řádně zabalena tak, aby:
  - 5.1.1 byla chráněna proti ztrátě či poškození; a
  - 5.1.2 nemohla poškodit jiné zásilky, popřípadě dopravní prostředky či obslužné systémy; a
  - 5.1.3 nezpůsobila újmu na zdraví obslužnému personálu provozovatele nebo jakýmkoli třetím osobám; a
  - 5.1.4 nevyvolávala nepříjemné smyslové vjemy; a
  - 5.1.5 nebylo možno vníknout do obsahu zásilky bez zanechání zjevných stop.
- 5.2 Vnější a vnitřní balení zásilky a jejího obsahu musí být přiměřené povaze a hmotnosti předmětu či předmětů tvořících obsah, způsobu a délce přemístování zásilky, zvolené službě a způsobu, jakým se se zásilkou bude během poskytování služby manipulovat. Balení zásilky musí být:
  - 5.2.1 dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo předmět či předměty tvořící obsah zásilky proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými zásilkami (třením, tlakem a nárazem);
  - 5.2.2 dostatečné k tomu, aby předmět či předměty tvořící obsah zásilky nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů.
- 5.3 Předmět či předměty tvořící obsah zásilky musí být v zásilce zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.
- 5.4 Provozovatel není povinen kontrolovat způsob zabalení zásilky.
- 5.5 Zásilku je nutné v souladu s článkem 8.1.1 opatřit adresou příjemce a odesílatele. Adresy musí být napsány takovým prostředkem, aby nemohlo dojít ke smazání, pozměnění nebo ke ztrátě čitelnosti. Zásilku je možné rovněž označit vytištěným štítkem generovaným ze systému provozovatele.

## 6 VLASTNOSTI ZÁSILKY

- 6.1 Výhradně za splnění dále uvedených zvláštních podmínek mohou být obsahem zásilky:
  - 6.1.1 hořlaviny - za podmínky, že jsou upraveny a zajištěny tak, aby neohrožily nebezpečí jejich vznícení;
  - 6.1.2 biologické látky podléhající zkáze - za podmínky, že zkažené látky nebudou obtěžovat své okolí zápachem a neproniknou obalem zásilky;
  - 6.1.3 jiná živá zvířata než obratlovci - za podmínky, že jim během poskytnutí služby nebude zapotřebí poskytovat péči nebo pozornost;
  - 6.1.4 snadno rozbitné věci - za podmínky, že jsou upraveny zvláštním tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací se zásilkou nemohly poškodit;
  - 6.1.5 tekutiny - za podmínky, že nemohou vytéci z obalu zásilky nebo tímto obalem prosáknout.
- 6.2 Z přepravy jsou vyloučeny zásilky ("**vyloučené zásilky**") obsahující:
  - 6.2.1 předmět či předměty, jejichž vlastnictví nebo držení je dle právních předpisů zakázáno;
  - 6.2.2 předmět či předměty, jejichž přeprava po silnici nebo jakákoli jiná dispozice s nimi podléhá právním předpisům o nebezpečných látkách nebo podléhá jiným omezujícím předpisům nebo jejichž přeprava po silnici nebo jakákoli jiná dispozice s nimi může být jinak nebezpečná pro provozovatele, zejména nabitě zbraně, nebezpečné chemické látky a chemické přípravky, radioaktivní látky, jedy, žraviny, výbušniny, třaskavé látky, munice, omamné a psychotropní látky, tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a další obdobné předměty;
  - 6.2.3 předmět či předměty, které svými vlastnostmi mohou způsobit újmu na zdraví osob nebo škodu na majetku nebo mohou jinak ohrozit řádné poskytování služeb;
  - 6.2.4 předmět či předměty, které nejsou chráněny nebo zabaleny odpovídajícím způsobem zejména s přihlédnutím k hmotnosti předmětu nebo k jeho jinému charakteru;
  - 6.2.5 předmět či předměty, u kterých chybí potřebné podklady a údaje, zejména není uvedena úplná adresa příjemce;
  - 6.2.6 předmět či předměty, jejichž hmotnost je větší než 1.000 kg nebo rozměr přesahuje 240 × 140 × 140 cm (délka × šířka ×

výška), popřípadě plochý předmět o šířce větší než 210 cm; pro určení hmotnosti nebo rozměru je rozhodující hmotnost, popřípadě rozměr včetně obalu; v rámci jednotlivých služeb provozovatele mohou být váhové a rozměrové limity nižší;

6.2.7 živá zvířata – obratlovci;

6.2.8 padělků či předmětů porušující práva duševního vlastnictví;

6.2.9 jiné předměty, které jsou pro přepravu zásilek nevhodné;

6.2.10 předměty v rámci sjednané služby podléhající clu; a

6.2.11 bankovky české i cizí nad celkovou částku 5.000 Kč, šeky, směnky a jiné cenné papíry, starožitnosti, předměty zvláštní obliby, předměty nenahraditelné povahy, věci hodnoty převyšující částku 50.000 Kč, drahé kovy, nerosty a umělecké předměty.

6.3 V případě pochybností o tom, zda jde či nejde o vyloučenou zásilku, je rozhodující závěr provozovatele. Provozovatel je oprávněn měřit a vážit zásilku. Není k tomu však povinen. Přijetím zásilky v rámci odeslání provozovatel nepotvrzuje, že zásilka nepředstavuje vyloučenou zásilku.

6.4 V případě, že je zásilkou vyloučená zásilka, neodpovídá provozovatel za újmu vzniklou zákazníkovi v důsledku porušení jakékoli povinnosti provozovatele dle smlouvy a naopak zákazník odpovídá provozovateli za vzniklou újmu.

## 7 POVINNOSTI PROVOZOVATELE

7.1 Provozovatel se poštovní smlouvou zavazuje:

7.1.1 převzít zásilku v místě odeslání, pokud svými vlastnostmi odpovídá těmto OP a sjednané službě;

7.1.2 po převzetí zásilky v místě odeslání zajistit přepravu zásilky příjemci na místo určení;

7.1.3 v případě nemožnosti zásilku vyzvednout nebo dodat, informovat zákazníka a dohodnout s ním další postup;

7.1.4 dodat zásilku příjemci na místě určení oproti potvrzení doručení do přenosného zařízení, do přepravního listu provozovatele či sdělení unikátního kódu;

7.1.5 chránit zásilku proti vzniku škody;

7.1.6 zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozví při realizaci poštovní služby.

7.2 Provozovatel se zasílatelskou smlouvou zavazuje:

7.2.1 obstarat zákazníkovi vlastním jménem a na jeho účet přepravu zásilky, pokud svými vlastnostmi odpovídá těmto OP a sjednané službě, z určitého místa do jiného určitého místa,

7.2.2 obstarat nebo provést úkony s přepravou související;

7.2.3 v případě nemožnosti zásilku vyzvednout nebo dodat, informovat zákazníka a dohodnout s ním další postup;

7.2.4 dodat proti písemnému potvrzení zásilku příjemci na místě určení;

7.2.5 chránit zásilku proti vzniku škody;

7.2.6 zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozví při realizaci zasílatelské služby.

7.3 Provozovatel se dále smlouvou za příplatek dle ceníku zavazuje:

7.3.1 podat na žádost zákazníka zákazníkovi telefonickou informaci o tom, kdy byla zásilka dodána příjemci;

7.3.2 poskytnout zákazníkovi do dvanácti měsíců (12) ode dne dodání zásilky na jeho žádost kopii přepravního listu zásilky.

7.4 Provozovatel může své závazky ze smlouvy plnit prostřednictvím třetích osob či sám.

## 8 POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

8.1 Zákazník je povinen:

8.1.1 opatřit zásilku označením příjemce a celou adresou místa určení včetně čísla evidenčního a popisného (včetně přesného podlaží a čísla dveří, popřípadě jiné specifikace prostor místa určení, jde-li o dům s více podlažními nebo s více bytovými jednotkami nebo nebytovými jednotkami); je-li u příslušné ulice uvedeno pouze jediné číslo, považuje se takové číslo za popisné, není-li zákazníkem výslovně na zásilce uvedeno jako číslo evidenční;

8.1.2 zajistit řádné a bezpečné zabalení zásilky přiměřené povaze a druhu zásilky;

8.1.3 při nakládce a vykládce zásilky s váhou nad 30 kg nebo s rozměrem jedné ze tří (3) stran větším než jeden (1) metr zajistit kurýrovi přiměřenou pomoc při manipulaci se zásilkou nebo objednat službu asistenta;

8.1.4 předat provozovateli nejpozději při předání zásilky zvláštní listiny, je-li jich třeba ke splnění povinností ze smlouvy;

8.1.5 potvrdit odeslání každé zásilky do přenosného zařízení nebo na přepravní list provozovatele;

8.1.6 být přítomen v místě odeslání a mít zásilku připravenou ve sjednaný čas;

8.1.7 přijmout zpět nedoručitelnou zásilku.

8.2 Odesílatel a příjemce je povinen zkontrolovat a svým podpisem stvrdit, že údaje vztahující se k zásilce vyplněné kurýrem v přenosném zařízení či na přepravním listě odpovídají skutečnosti. Přepravní list si ponechává provozovatel. Na vyžádání zákazníka předá provozovatel elektronicky potvrzení o předání nebo scan přepravního listu zákazníkovi. Vyhotovení kopie přepravního listu je dodatečně zpoplatněno dle ceníku.

8.3 Pokud zákazník není v daném případě totožný s odesílatelem, je zákazník povinen zajistit, aby odesílatel dodržel veškeré v těchto OP uvedené povinnosti; v případě porušení některé z povinností v těchto OP je zákazník odpovědný stejně, jako by zásilku odesílal sám.

## 9 DODÁNÍ ZÁSILEK

9.1 Povinnost provozovatele zásilku dodat je splněna předáním zásilky příjemci či jiné osobě v místě určení.

9.2 Povinnost provozovatele dodat zásilku je také splněna předáním zásilky osobě:

9.2.1 kterou zákazník dodatečně určí; nebo

9.2.2 která se zdržuje v místě, které zákazník určí (sousední kancelář, obchod či byt); nebo

9.2.3 o níž lze podle okolností předpokládat, že je oprávněna zásilku přijmout (zejména recepční v objektu s více firmami či v prostoru označeném jako podatelna).

9.3 Pokud si zákazník vymíní, že zásilka musí být předána výlučně příjemci, je povinnost provozovatele zásilku dodat splněna pouze vydáním zásilky příjemci. Nestanoví-li v souvislosti s určitými službami provozovatele tyto OP jinak, není provozovatel povinen kontrolovat totožnost příjemce.

9.4 V případě, že příjemce odmítne zásilku převzít nebo je zásilka z jiných důvodů nedoručitelná (nelze ji dodat), a to zejména z důvodu nepřesné nebo neexistující adresy, nepřítomnosti příjemce ani žádné jiné osoby, které by bylo možno v souladu s těmito OP zásilku dodat, stává se zásilka nedoručitelnou a provozovatel je o tom povinen informovat zákazníka. Nesdělí-li zákazník do pěti (5) dnů ode dne neúspěšného pokusu o dodání provozovateli další pokyny ohledně dalšího nakládání se zásilkou, které jsou v souladu s těmito OP, je provozovatel povinen zásilku dodat zpět zákazníkovi. V takovém případě je povinnost provozovatele

dotat zásilku splněna vrácením nedoručené zásilky zpět zákazníkovi. Vrácení zásilky je dodatečně zpoplatněno dle ceníku.

9.5 Dokud provozovatel zásilku nedodá příjemci, je zákazník oprávněn požadovat, pokud to je technicky možné, aby přeprava zásilky byla přerušena a zásilka mu byla vrácena, anebo aby s ní bylo naloženo jinak v souladu s těmito OP. Takové úkony jsou dodatečně zpoplatněny dle ceníku.

## 10 TERMÍNY DODÁNÍ ZÁSILKY

10.1 Termín dodání zásilky vychází ze sjednaného typu služby provozovatele.

10.2 Doba přepravy zásilky běží od okamžiku objednání zásilky zákazníkem do okamžiku dodání zásilky příjemci, popřípadě do okamžiku neúspěšného pokusu o dodání zásilky příjemci.

10.3 Provozovatel je povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby dodal zásilku v termínu sjednaného typu služby provozovatele. Zákazník bere v této souvislosti na vědomí, že provozovatelem poskytované služby jsou službami, jejichž poskytování je spojeno s řadou vnějších faktorů, z nichž většinu nelze ze strany provozovatele vždy ovlivnit nebo v daném čase vyřešit jiným alternativním způsobem.

## 11 NAKLÁDÁNÍ S NEDORUČITELNÝMI ZÁSILKAMI

11.1 Nemůže-li být nedoručitelná zásilka vrácena zákazníkovi dle článku 9.4, provozovatel v souladu s těmito OP vezme zásilku do úschovy, prodá ji, nebo ji zničí.

11.2 Náklady vzniklé úschovou, prodejem, popřípadě zničením zásilky je zákazník povinen uhradit provozovateli.

## 12 POSTUP PŘI OTEVŘENÍ ZÁSILKY

12.1 Není-li dále stanoveno jinak, je provozovatel oprávněn otevřít zásilku pouze se souhlasem odesílatele.

12.2 Provozovatel je dále oprávněn otevřít zásilku, jestliže:

12.2.1 ji nelze dodat ani vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena;

12.2.2 je důvodné podezření, že se jedná o vyloučenou zásilku;

12.2.3 byla poškozena;

12.2.4 je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody; nebo

12.2.5 je to nezbytné k dodržení povinností uložených provozovateli zvláštním právním předpisem.

Ustanovení tohoto článku 12.2 se nevztahuje na zásilku, z jejíž vnější úpravy je zřejmé, že je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná.

12.3 Provozovatel je povinen o otevření zásilky informovat při dodání příjemce, popřípadě odesílatele při vrácení zásilky.

12.4 Obsah zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky. Při otvírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle zvláštního právního předpisu, jakož i ochrana poštovního a listovního tajemství. U písemností musí být zajištěna ochrana listovního tajemství.

12.5 Je-li to možné a s ohledem na okolnosti vhodné, provozovatel k otevření zásilky přizve odesílatele.

12.6 Není-li odesílatel otevření zásilky přítomen, otevření musí být přítomny alespoň dvě (2) osoby, které tím provozovatel pověřil.

12.7 Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jedné (1) osoby pověřené provozovatelem, otevřít zásilku lze jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná osoba.

12.8 O otevření zásilky se pořídí písemný záznam, který se připojí k zásilce. Pokud byl otevření zásilky přítomen odesílatel, provozovatel mu na požádání vydá kopii záznamu.

12.9 Za otevření zásilky se nepovažuje oprava jejího obalu, při níž je alespoň částečně zachován původní obal.

## 13 POSTUP PŘI PRODEJI ZÁSILKY NEBO JEJÍ ČÁSTI

13.1 Provozovatel je oprávněn prodat obsah zásilky nebo jeho část:

13.1.1 po uplynutí tří (3) týdnů od odeslání, není-li možno zásilku dodat ani vrátit; nebo

13.1.2 po uplynutí jednoho (1) týdne od odeslání, pokud zásilka nemá být podle smlouvy vrácena; nebo

13.1.3 ihned, je-li důvodná obava, že se obsah zásilky znehodnotí nebo hrozí, že zásilka způsobí škodu provozovateli vzhledem k nemožnosti dalšího uchování zásilky.

13.2 Prodat nelze zásilku, jež je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná. Prodat nelze takový obsah zásilky, na který se vztahuje listovní tajemství.

13.3 Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části odměny ("**čistý výtěžek**") vydá provozovatel odesílateli. Nebyl-li čistý výtěžek vydán, odesílatel má právo požádat o jeho vydání ve lhůtě jednoho (1) roku od odeslání; po marném uplynutí této lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne provozovateli.

13.4 Při prodeji zásilky nebo její části provozovatel přihledne k tomu, aby prodej byl pro odesílatele co nejvýhodnější.

13.5 O prodeji zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla prodána pouze část zásilky, kopie záznamu se připojí ke zbývající části zásilky.

13.6 Není-li prodej zásilky s ohledem na předpokládaný výtěžek prodeje a nákladů na organizaci prodeje přiměřený povaze obsahu zásilky (zejména převyšují-li náklady na prodej předpokládaný výtěžek prodeje), je provozovatel oprávněn zásilku zničit.

## 14 POSTUP PŘI ZNIČENÍ ZÁSILKY NEBO JEJÍ ČÁSTI

14.1 Provozovatel je oprávněn zničit zásilku nebo její část, jestliže ji nebylo možno v souladu s těmito OP prodat a jestliže:

14.1.1 zásilku nelze dodat ani vrátit; nebo

14.1.2 zásilka nemá být podle smlouvy vrácena.

14.2 Provozovatel je oprávněn po uplynutí tří (3) týdnů od odeslání zničit zásilku nebo její část, jestliže se její obsah zčásti znehodnotil.

14.3 Provozovatel je oprávněn i před uplynutím doby dle článku 14.2 zničit ihned zásilku nebo její část, jestliže se její obsah zcela znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí nebo pro zabránění vzniku škody.

14.4 Zničení zásilky nebo její části musí být přítomny alespoň dvě (2) osoby, které tím provozovatel pověřil. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jedné (1) osoby pověřené provozovatelem, zničit zásilku nebo její část lze jen za podmínky, že jako svědek bude přítomna jiná vhodná fyzická osoba.

14.5 O zničení zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla zničena pouze část zásilky, kopie záznamu se připojí ke zbývající části zásilky.

14.6 Ustanovení o zničení zásilky se nevztahuje na zásilku, jež je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná.

## 15 ODMĚNA

15.1 Za poskytnutí služby je zákazník povinen provozovateli zaplatit odměnu ve výši stanovené dle aktuálního ceníku provozovatele, který je přístupný na adrese: [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz) a v rozsahu některých služeb pak sdíleným v rámci komunikace v souvislosti s vedením klientského účtu ("**ceník**"), a to dle rozsahu poskytnutých služeb. K odměně bude připočten palivový příspěvek určený dle metodiky přístupné na adrese: [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz). Nárok na zaplacení odměny vzniká okamžikem uzavření smlouvy.

15.2 Případná ujednání odchylující se od ceníku musí být učiněna písemně, jinak se k nim nepřihlíží.

15.3 Odměna za poskytnutí služby zahrnuje jeden (1) doručovací pokus v místě dodání.

15.4 V případě, že zákazník dá provozovateli v průběhu poskytování služby další instrukce, je zákazník povinen provozovateli zaplatit i odměnu za dodatečné služby zahrnující plnění těchto dalších instrukcí.

15.5 Veškeré částky odměn jsou uváděny bez DPH, která musí být zaplacená vedle těchto částek ve výši odpovídající platným právním předpisům.

15.6 Odměna za poskytnutí služby může být dle volby zákazníka při akceptaci placena:

15.6.1 hotovostně při odeslání zásilky či při jejím dodání na základě elektronické účtenky zaslané na e-mail zákazníka uvedený v objednávce; nebo

15.6.2 bezhotovostně prostřednictvím platební brány při akceptaci; nebo

15.6.3 zpětně bezhotovostním převodem na bankovní účet na základě daňového dokladu – faktury vystaveného za předchozí kalendářní měsíc; splatnost odměny při bezhotovostní platbě je čtrnáct (14) dnů ode dne vystavení daňového dokladu – faktury; nebo

15.6.4 využitím slevového kupónu vystaveného provozovatelem.

15.7 Pokud si zákazník zvolí při akceptaci způsob platby v hotovosti při dodání, tedy příjemcem, je provozovatel oprávněn vydat zásilku příjemci i tehdy, pokud příjemce odměnu zaplatit odmítne. V takovém případě je odměnu povinen zaplatit zákazník.

15.8 Má-li odesílatel zřízen u provozovatele zákaznický účet pro bezhotovostní platby, zákazník provádí platby odměn bezhotovostním převodem na základě daňového dokladu – faktury, není-li v rámci akceptace zvolena jiná forma úhrady. Provozovatel zašle zákazníkovi daňový doklad – fakturu elektronicky na zákaznickou e-mailovou adresu, a to do pátého (5.) dne následujícího kalendářního měsíce. Pokud bude zákazník požadovat zaslání daňového dokladu – faktury v papírové podobě, je zákazník povinen zaplatit administrativní poplatek ve výši 50 Kč za každý vystavený daňový doklad – fakturu, nepřesáhne-li částka daným daňovým dokladem – fakturou účtované odměny 500 Kč bez DPH. Pokud bude zákazník požadovat zaslání daňového dokladu individuálním způsobem (např. přes účetní portál, prostřednictvím internetových služeb, webového formuláře apod.) je zákazník povinen zaplatit administrativní poplatek ve výši 100 Kč za každý vystavený daňový doklad – fakturu.

15.9 V případě prodlení s úhradou odměny je zákazník povinen zaplatit provozovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V případě, že prodlení s úhradou odměny nebo její části překročí 100 dní, je kromě úroku z prodlení zákazník povinen 101. den prodlení uhradit provozovateli také jednorázovou smluvní pokutu ve výši 25 % z dlužné částky. Nárok na náhradu škody uvedených není dotčen, provozovatel má vedle nároku na zaplacení smluvní pokuty a smluvního úroku z prodlení rovněž nárok na náhradu škody v celém rozsahu.

15.10 V případě trvajícího prodlení s uhrazením odměny na straně zákazníka může provozovatel zákazníkovi odepřít uzavření smlouvy, popřípadě poskytovat další služby zákazníkovi výhradně proti platbě v hotovosti.

## 16 DALŠÍ SPECIFICKÉ PŘÍPADY PLATBY ODMĚNY

16.1 Pokud provozovatel nemůže provést dodání pro skutečnost či skutečnosti, za které provozovatel neodpovídá, má nárok na poměrnou část odměny odpovídající skutečněné části služby dle ceníku. Skutečnost, za kterou provozovatel neodpovídá, je nemožnost dodat zásilku z důvodu na straně zákazníka a skutečnost vymezená v článku 17.4.

16.2 Pokud zákazník nebo odesílatel neumožní provozovateli převzít zásilku do deseti (10) minut od příjezdu kurýra na místo odeslání, je zákazník povinen provozovateli zaplatit ztrátový čas – **čekání** kurýra za dobu přesahující uvedených deset (10) minut ve výši dle ceníku. Současně má provozovatel právo v případě naléhavé potřeby odvolat kurýra a vyslat na místo odeslání jiného kurýra – v takovém případě je zákazník povinen uhradit **marný dojezd prvního kurýra** dle ceníku.

16.3 Pokud provozovatel vrací zákazníkovi či odesílateli zásilku, je zákazník povinen provozovateli zaplatit odměnu za **zpáteční přepravu**.

## 17 OMEZENÍ VÝŠE A VYLOUČENÍ NÁHRADY ŠKODY

17.1 Omezení sjednaná v tomto článku 17 vychází ve vztahu k poštovním službám zejména z úpravy ustanovení § 13 odst. 1 a 4 ZPS a ve vztahu k zasilatelským službám z úpravy ustanovení § 2898 OZ.

17.2 **Omezení co do složek škody:** Odpovědnost provozovatele za škodu způsobenou zákazníkovi v důsledku jakéhokoli porušení smlouvy je omezena na skutečnou škodu, tj. zejména nezahrnuje ušlý zisk a následné škody. Aniž by bylo dotčeno v předchozí větě uvedené, pro vyloučení pochybností provozovatel není odpovědný za škodu, která vznikla v důsledku porušení smlouvy provozovatelem ve spojení s jakoukoli jinou právní skutečností či lhůtou, se kterou právní předpis či právní jednání spojuje samostatně či ve spojení s jinou skutečností jakékoli následky.

17.3 **Omezení co do výše:** Odpovědnost provozovatele za škodu způsobenou zákazníkovi v důsledku porušení smlouvy je omezena na maximální celkovou částku ve výši:

17.3.1 50.000 Kč, pokud se jedná o škodu spočívající ve zničení, poškození či ztrátě zásilky ("**škoda na zásilce**"), u které zákazník deklaroval hodnotu vyšší než 5.000 Kč; nebo

17.3.2 5.000 Kč, pokud se jedná o škodu na zásilce, u které zákazník nedeclaroval hodnotu vyšší než 5.000 Kč; a

17.3.3 přípojištěné hodnoty zásilky, přesahuje-li její deklarovaná hodnota částku 50.000 Kč a zákazník si sjednal přípojištění takové zásilky; nebo

17.3.4 odměny, na jejíž zaplacení vznikl provozovateli nárok, pokud se jedná o škodu v důsledku porušení smlouvy provozovatelem, která nespočívá ve škodě na zásilce. Škoda na zásilce spočívající ve zničení, poškození nebo ztrátě zásilky obsahující listinný dokument nebo nosič dat, se pro účely tohoto článku 17.3 určuje jako cena takového prázdného listinného dokumentu nebo prázdného nosiče dat. Škoda na zásilce spočívající ve zničení, poškození nebo ztrátě zásilky obsahující jiný předmět než listinný dokument nebo nosič dat, se pro účely tohoto článku 17.3 určuje (i) v případě poštovních služeb ve výši rozdílu mezi tržní hodnotou věci, kterou měla věc v době podání, a tržní hodnotou, kterou má věc poškozená nebo znehodnocená, nebo

dle volby provozovatele ve výši nákladů na výměnu takovéto věci a (ii) v případě ostatních služeb ve výši rozdílu mezi pořizovací hodnotou věci (bez DPH) v době jejího odeslání a tržní hodnotou, kterou má věc poškozená nebo znehodnocená, nebo dle volby provozovatele ve výši nákladů na výměnu takovéto věci.

**17.4 Zproštění odpovědnosti:** Provozovatel se zproští odpovědnosti za škodu v důsledku porušení smlouvy, pokud prokáže, že škoda byla způsobena:

17.4.1 v důsledku porušení povinností zákazníka, popřípadě v důsledku jednání odesílatele;

17.4.2 v důsledku zabalení zásilky, které neodpovídá těmto OP;

17.4.3 vadou nebo přirozenou povahou obsahu zásilky včetně obvyklého úbytku;

17.4.4 mimořádnými událostmi, jako je válka, stávka, záplavy, násilné události rozsáhlého charakteru přesahující rámec obecné trestné činnosti, popřípadě jiné obdobně závažné skutečnosti.

17.5 Ujednání tohoto článku 17 budou vykládána jako vzdání se práva zákazníka vůči provozovateli na náhradu škody vzniklé zákazníkovi jakožto důsledek porušení povinností provozovatele ze smlouvy ve výši přesahující sjednanou částku omezení. Zákazník mj. i v této souvislosti akceptací prohlašuje, že:

17.5.1 není tzv. slabší stranou ve smyslu příslušných ustanovení OZ; a

17.5.2 si je vědom toho, že odměna za poskytnutí služby odráží rozsah práv a povinností ze smlouvy dle těchto OP, jakož i rozsah omezení sjednaných v těchto OP.

## 18 REKLAMACE

18.1 Vznik škody je zákazník povinen písemně nahlásit provozovateli ("**reklamace**") bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů ode dne odeslání. Reklamace je uplatněna okamžikem jejího doručení provozovateli.

18.2 Reklamace musí obsahovat přesné vyčíslení vzniklé škody s podklady k jejímu vyčíslení. Není-li přesná výše škody zákazníkovi známa, zákazník tuto skutečnost musí výslovně uvést.

18.3 Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci do patnácti (15) dnů od jejího nahlášení v souladu s tímto článkem 18 a informovat o způsobu vyřízení reklamujícího.

18.4 Neuplatní-li zákazník své nároky v době a způsobem dle tohoto článku 18, práva z porušení smlouvy zanikají.

## 19 ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O INKASNÍCH SLUŽBÁCH – DOBÍRKA

19.1 Zákazník může v rámci akceptace zvolit doplňkovou inkasní službu – dodání zásilky na dobírku. Tato doplňková služba je zpoplatněna dle ceníku. Při platbě dobírkové částky platební kartou Zákazník navíc uhradí Poskytovateli částku odpovídající poplatku bance za provedenou transakci ve výši určené v ceníku.

19.2 Dodání zásilky na dobírku znamená, že dodání zásilky příjemci je podmíněné zaplacením zákazníkem specifikované částky ("**dobírková částka**"). Maximální výše dobírkové částky – podmínka pro zvolení doplňkové služby dodání zásilky na dobírku – činí 50.000 Kč.

19.3 Odmítne-li příjemce dobírkovou částku zaplatit, musí o tom provozovatel neprodleně informovat zákazníka a vyčkat dalších instrukcí. Nebudou-li v přiměřené době, nejpozději však do deseti (10) minut, dány žádné instrukce, nebude-li možno tyto instrukce splnit, popřípadě nebude-li možno kontaktovat zákazníka, hledí se na zásilku jako na nedoručitelnou a provozovatel je povinen zásilku dodat zpět zákazníkovi. V tomto případě se uplatní článek 9.4.

19.4 Mezi zákazníkem a provozovatelem nevzniká sjednáním služby dodání zásilky na dobírku vztah, který by byl založen na bázi přímého či nepřímého zastoupení a provozovatel nevystupuje v roli zastupujícího, nýbrž zastává roli tzv. "prostředníka". Platba příjemce ve prospěch zákazníka je uskutečněna až v okamžiku převzetí této platby zákazníka od provozovatele.

19.5 Provozovatel je povinen dobírkovou částku převést na zákazníkem určený bankovní účet v České republice pod variabilním symbolem, který je zákazník povinen uvést při objednání inkasní služby nebo který je veden v rámci jeho zákaznického účtu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do sedmi (7) pracovních dnů od převzetí dobírkové částky od příjemce. Provozovatel neposkytuje službu vyplacení dobírkové částky v hotovosti. Provozovatel je oprávněn pozdržet výplatu dobírkové částky až po dobu dvaceti (20) pracovních dnů od převzetí dobírkové částky a po tuto dobu není v prodlení se splněním svých povinností v případě, že vznikne důvodné podezření na straně provozovatele o tom, že se zákazník či osoba jej zastupující dopustila trestného činu, jehož skutkový stav zahrnuje přepravu zásilky. Převedením na bankovní účet se v tomto článku 19.5 rozumí odepsání částky z účtu provozovatele ve prospěch účtu zákazníka.

19.6 Provozovatel je oprávněn započíst své splatné pohledávky za zákazníkem proti pohledávce zákazníka na zaplacení dobírkové částky. O provedení zápočtu je provozovatel povinen zákazníka písemně vyrozumět.

## 20 SLUŽBA KONTROLY VĚKU PŘÍJEMCE

20.1 Zahrnuje-li smlouva přepravu a dodání zásilky, ohledně které zákazník při akceptaci uvedl, že obsahuje předmět či předměty v režimu ZOZ, bude přeprava probíhat v režimu doplňkové služby kontroly věku příjemce.

20.2 V rámci doplňkové zpoplatněné služby kontroly věku příjemce provozovatel při dodání zkontroluje nahlédnutím do průkazu totožnosti, zda příjemce není v den dodání osobou mladší 18 let. Provozovatel není povinen provádět kontrolu u všech příjemců, provede ji tehdy, je-li subjektivně důvodné se domnívat, že osoba příjemce je mladší 18 let.

## 21 ZÁKAZNICKÝ ÚČET PRO BEZHOTOVOSTNÍ PLATBU

21.1 Provozovatel pro zákazníka zřídí zákaznický účet pro bezhotovostní platbu, pokud má zákazník přidělené IČO a registruje se na webových stránkách provozovatele na adrese <https://www.messenger.cz/cz/registrace.html>. Zřízení zákaznického účtu může podléhat dalším podmínkám a souhlasům stanoveným provozovatelem.

21.2 Provozovatel je oprávněn zákazníkovi odmítnout bezhotovostní úhradu odměn a požadovat hotovostní úhradu, a to i bez udání důvodu. Takovéto rozhodnutí je provozovatel povinen oznámit zákazníkovi písemně.

21.3 Provozovatel je rovněž oprávněn zákazníkovi odmítnout bezhotovostní úhradu odměn a požadovat hotovostní úhradu, pokud je zákazník v prodlení se zaplacením odměny za služby delším než pět (5) pracovních dnů.

21.4 Provozovatel na zákaznickém účtu eviduje tyto záznamy:

21.4.1 údaj o uskutečnění jednotlivé služby s uvedením data objednání, místa vyzvednutí, místa doručení, specifikace služby a ceny za takovou službu;

21.4.2 přehled všech služeb (akceptací).

## 22 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

22.1 Provozovatel informuje zákazníka o tom, že ve smyslu ustanovení článku 6 odst. 1 písm. b) Nařízení je provozovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje zákazníka nezbytné pro plnění smlouvy, a to za účelem poskytnutí služeb. Jedná se především o osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa.

22.2 Osobní údaje budou zpracovávány provozovatelem, případně prostřednictvím zpracovatelů, s nimiž má provozovatel uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s článkem 28 Nařízení, v klientském registru provozovatele, a to automatizovaným i manuálním způsobem. Zpracování bude zahrnovat zejména přípravu, úpravu, třídění osobních údajů, jejich shromažďování a vyhledávání v nich, jakož i další činnosti nezbytné pro poskytnutí služeb.

22.3 Provozovatel bude uplatňovat vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů proti náhodnému nebo nedovolenému zničení, náhodné ztrátě, úpravám, neoprávněnému sdělování nebo přístupu, a to zejména prostřednictvím technologických prvků spočívajících v chránění přístupu pomocí hesel. Provozovatel dále bude uplatňovat postupy zajišťující, aby jakákoli třetí strana, které zpřístupní osobní údaje, včetně zpracovatelů, respektovala a zachovávala důvěrnost a bezpečnost osobních údajů.

22.4 Zákazník dále bere na vědomí, že obsah jeho telefonických hovorů na lince či linkách zákaznického servisu provozovatele může být nahráván ve smyslu ustanovení článku 6 odst. 1 písm. b) Nařízení i bez jeho souhlasu v rozsahu nezbytném pro sjednání či plnění dílčích ujednání ve vztahu k plnění práv a povinností ze smlouvy.

22.5 Zákazník má právo:

22.5.1 požadovat od provozovatele přístup ke svým osobním údajům dle Článku 15 Nařízení;

22.5.2 požadovat opravu nebo výmaz svých osobních údajů dle Článku 16 Nařízení;

22.5.3 požadovat výmaz svých osobních údajů dle Článku 17 Nařízení;

22.5.4 požadovat omezení zpracování svých osobních údajů dle Článku 18 Nařízení;

22.5.5 na přenositelnost svých osobních údajů dle Článku 20 Nařízení;

22.5.6 vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů dle Článku 21 Nařízení; a

22.5.7 podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů České republiky dle článku 77 Nařízení.

22.6 Provozovatel bude uchovávat osobní údaje po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Za tuto dobu se považuje doba trvání smluvního vztahu – smlouvy mezi zákazníkem a provozovatelem a následné období dalších tří (3) let od okamžiku ukončení (tj. včetně splnění) veškerých práv a povinností zákazníka ze smlouvy.

22.7 Kontaktní osobou provozovatele pro oblast zpracování a ochrany osobních údajů je: Kateřina Ovesná, e-mail: katerina.ovesna@messenger.cz, telefon: 220 400 032.

## 23 ZPŘÍSTUPNĚNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, OSOBNÍ ÚDAJE TŘETÍCH OSOB A PŘÍJEMCŮ

23.1 Zákazník bere na vědomí, že provozovatel zpřístupňuje osobní údaje zákazníka a osobní údaje třetích osob předané zákazníkem provozovateli, zejména osobní údaje odesílatele či příjemce zásilky v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa ("**osobní údaje třetích osob**") v souvislosti s plněním práv a povinností provozovatele ze smlouvy, a to v rozsahu nezbytném pro a za účelem splnění práv a povinností provozovatele ze smlouvy, smluvním partnerům provozovatele, kteří pro provozovatele zajišťují dílčí úkony služby.

23.2 Zákazník akceptací prohlašuje, že osobní údaje třetích osob získal a zpracovává v souladu s Nařízením a splnil veškeré povinnosti vyplývající z Nařízení a dalších příslušných právních předpisů tak, aby tyto údaje mohl předat provozovateli a provozovatel tak mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy. Pokud by se prohlášení zákazníka uvedené v předchozí větě ukázalo jako nepravdivé či zavádějící, zákazník se ve smyslu ustanovení § 2890 a násl. OZ zavazuje uhradit provozovateli újmu, která provozovateli vznikne.

23.3 Provozovatel je oprávněn a bude zpracovávat osobní údaje třetích osob za účelem a v rozsahu uvedeném v článku 23.1 těchto OP a maximálně po dobu uvedenou v článku 22.6 těchto OP, přičemž tam uvedená doba je pro účely tohoto ustanovení dobou trvání ujednání - smlouvy o zpracování osobních údajů třetích osob mezi provozovatelem a zákazníkem.

23.4 Zpracování osobních údajů třetích osob bude zahrnovat zejména přípravu, úpravu, třídění osobních údajů, jejich shromažďování a vyhledávání v nich, to vše za účelem poskytnutí služeb. Prostředky zpracování osobních údajů třetích osob budou automatizované a manuální.

23.5 Provozovatel bude uplatňovat vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů třetích osob proti náhodnému nebo nedovolenému zničení nebo náhodné ztrátě, úpravám, neoprávněnému sdělování nebo přístupu, a to zejména prostřednictvím technologických prvků spočívajících v chránění přístupu pomocí hesel. Provozovatel dále bude uplatňovat postupy zajišťující, aby jakákoli třetí strana, které zpřístupní osobní údaje třetích osob, včetně zpracovatelů, respektovala a zachovávala důvěrnost a bezpečnost osobních údajů třetích osob.

## 24 REFERENCE

24.1 Zákazník souhlasí, že provozovatel může zákazníka uvádět ve svých prezentačních materiálech jako svého zákazníka, a to pouze v rozsahu, jaký není zpracováním osobních údajů. Zákazník může kdykoli svůj souhlas odvolat zasláním e-mailové zprávy na adresu [sales@messenger.cz](mailto:sales@messenger.cz).

## 25 ZÁKAZ ZAPOČTENÍ

25.1 Nestanoví-li tyto OP jinak, žádná platba splatná kteroukoli ze stran druhé straně ze smlouvy nebo vzniklá v souvislosti se smlouvou nemůže být předmětem započtení jedné strany proti jakémukoli nároku druhé strany bez ohledu na to, zda tento nárok vyplývá ze smlouvy nebo z jiného titulu.

## 26 ODDĚLITELNOST

26.1 Neúčinnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení těchto OP, ať již celého nebo jen jeho části, nemá vliv na účinnost nebo platnost zbytku OP.

## 27 UJEDNÁNÍ O PROMLČECÍ DOBĚ

27.1 Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho (1) roku od dne odeslání. Nedošlo-li k odeslání, pak od okamžiku, kdy k odeslání mělo dojít.

27.2 Práva ze zásilatelské smlouvy se promlčují uplynutím jednoho (1) roku od odeslání. Nedošlo-li k odeslání, pak od okamžiku,

kdy k odeslání mělo dojít. U práv ze zasílatelské smlouvy vzniklých z celkového zničení nebo ztráty zásilky či z jejího poškození nebo opožděného doručení běží promlčecí doba v délce jednoho (1) roku ode dne, kdy byla zásilka doručena, případně, kdy měla být doručena.

27.3 V souvislosti s ujednáním tohoto článku 28 zákazník akceptací prohlašuje, že není tzv. slabší stranou ve smyslu příslušných ustanovení OZ.

## 28 NAHRAZENÍ DOSAVADNÍCH PODMÍNEK

28.1 Tyto OP představují změnu a nahrazují dosavadní Všeobecné obchodní podmínky provozovatele vyhlášené s účinností ke dni 1. září 2016 a dále Poštovní podmínky provozovatele vyhlášené s účinností ke dni 1. ledna 2013.

28.2 Dosavadní rámcové smlouvy se pro účely aplikace těchto OP budou považovat za dohody.

## 29 ZMĚNY OP

29.1 Provozovatel je oprávněn tyto OP kdykoli i v celém rozsahu změnit jednostranně, tj. i bez souhlasu zákazníka, přičemž každou takovou změnu je provozovatel povinen oznámit zákazníkovi minimálně formou uveřejnění informace o takové změně na internetových stránkách provozovatele [www.messenger.cz](http://www.messenger.cz) alespoň třicet (30) dní před plánovaným datem účinnosti. Změna těchto OP nemá vliv na již uzavřené smlouvy. V případě, že se dostanou nové OP do rozporu s dohodou, platí ujednání dohody, není-li v rozporu s právním předpisem donucující povahy.

## 30 ŘEŠENÍ SPORŮ

30.1 Pokud provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

30.2 V případě, že dojde mezi provozovatelem a zákazníkem, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je k řešení spotřebitelských sporů ze zasílatelské smlouvy příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

30.3 Veškeré spory, nároky nebo jakékoli neshody vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které budou předmětem sporu mezi stranami (včetně otázek vztahujících se k její platnosti, účinnosti a výkladu), budou v rozsahu přípustném právními předpisy předloženy k rozhodnutí příslušnému soudu v České republice s tím, že místně příslušným bude soud prvního stupně dle sídla provozovatele.

## 31 ROZHODNÉ PRÁVO

31.1 Tyto OP a smlouva i jakékoli mimosmluvní povinnosti z nich nebo v souvislosti s nimi se řídí a musí být vykládány v souladu s českým právem, bez ohledu na ustanovení kolizních norem.

31.2 Poštovní smlouva se v rozsahu dále neupraveném těmito OP řídí ustanoveními ZPS a OZ.

31.3 Zasílatelská smlouva se v rozsahu dále neupraveném těmito OP řídí ustanoveními OZ.

Znění platí ode dne 1. září 2022