

# Všeobecné obchodné podmienky

spoločnosti

**ReMax Courier Service, spol. s r.o.,**  
**so sídlom Cikkerova 2, Bratislava 841 05, IČO : 35 825 456,**  
**zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., vložka č. 25438/B**

## článok I.

### Základné pojmy

1. Obchodnými podmienkami spoločnosti ReMax Courier Service, spol. s r.o. sa rozumejú tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“).
2. Poskytovateľom sa rozumie spoločnosť ReMax Courier Service, spol. s r.o. Predmetom činnosti Poskytovateľa je okrem iného aj zasielateľská činnosť, poskytovanie kuriérskych a poštových služieb.
3. Objednávateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje na základe jej objednávky prepravné služby, t.j. predovšetkým pre ňu zabezpečuje prepravu zásielok z „Miesta odoslania“ do „Miesta určenia“.
4. Odosielateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, od ktorej je zásielka odosielaná. Odosielateľ je osoba, ktorá môže, ale nemusí byť totožná s Objednávateľom. Odosielateľ nie je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom v prípade, že ide o osobu odlišnú od Objednávateľa; v takomto prípade je Odosielateľ označený na objednávke Objednávateľa služby.
5. Miestom odoslania je miesto určené, na ktorom je Poskytovateľ povinný prevziať zásielky, ktoré budú predmetom prepravy.
6. Miestom doručenia je miesto určené Objednávateľom, na ktoré je Poskytovateľ povinný doručiť zásielku alebo zásielky.
7. Príjemcom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Objednávateľa zásielka určená.
8. Prepravcom alebo Dopravcom sa rozumie alternatívny názov pre Poskytovateľa uvedený najmä v niektorých sprievodných dokumentoch k prepravovaným zásielkam (napr. Prepravný list, Cenník alebo iné príslušné písomné dokumenty alebo dohody a zmluvy).
9. Driver listom sa rozumie formulár Poskytovateľa, do ktorého sú zaznamenávané informácie o doručovanej zásielke a o príjemcovi zásielky.
10. Prepravným listom, resp. Zostavou zásielok sa rozumie sprievodný dokument zásielky, obsahujúci základné údaje o Odosielateľovi, Príjemcovi a špecifikácii prepravovanej zásielky.
11. Na miestach, kde sa v týchto VOP hovorí o tom, že úkon musí byť urobený písomnou formou, rozumie sa tým podanie urobené na listine alebo inom hmotne zachytenom substráte a to najmä faxom, telexom alebo e-mailom.

## článok II.

### Základné ustanovenia

1. Tieto VOP sa vzťahujú na expresné poštové služby a ďalšie prepravné služby vykonávané Poskytovateľom, ibaže by boli pre konkrétny prípad dohodnuté osobitné zmluvné podmienky. Od týchto VOP sa dá v jednotlivých prípadoch odchyliť len na základe písomnej dohody Poskytovateľa a Objednávateľa.
2. Tieto VOP sú pre Objednávateľa záväzné od okamihu dojednania zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
3. Objednávateľ je vo výlučnom zmluvnom vzťahu len s Poskytovateľom a nikdy nie s akoukoľvek tretou osobou, ktorú Poskytovateľ obstará pre účely zabezpečenia prepravy zásielok.

## článok III.

### Zásielka

1. Zásielkou sa rozumie poštová zásielka (listová zásielka, balík), prípadne iná zásielka, ktorú tvorí predmet - vec určený/á na prepravu, ktorý/á má v súlade s týmito VOP Poskytovateľ povinnosť dopraviť Príjemcovi. Za jednu zásielku sa považuje aj viac balíkov, ktoré sú podané na prepravu v jednom časovom okamihu, v rovnaký deň od jedného odosielateľa a sú určené pre jedného príjemcu. V takom prípade všetky balíky tvoriace jednu zásielku sa považujú za jednu viackusovú (viac balíkovú) zásielku. Minimálne a maximálne rozmery poštových zásielok určujú Akty Svetovej poštovej únie (Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky č. 129/2014 Z.z.). Pre iné ako poštové zásielky platia nasledovné limity: maximálna hmotnosť jedného balíka nesmie byť väčšia ako 70 kg, maximálna dĺžka nesmie byť väčšia ako 270 cm a súčet obvodu a dĺžky balíka nesmie presiahnuť 330 cm. Jednotlivé druhy poskytovaných služieb sú uvedené v platnom Sprievodcovi službami a cenníku spoločnosti ReMax Courier Service a sú uverejnené na internetovej stránke

Poskytovateľa www.remax.sk.

2. Zásielka musí byť riadne uzatvorená a zabalená spôsobom, ktorý zodpovedá charakteru zásielky, jej hmotnosti a tvaru tak, aby bola chránená proti poškodeniu, a aby nemohla poškodiť iné zásielky, prípadne dopravné prostriedky, a nespôsobila ujmu na zdraví a majetku obsluženému personálu alebo akýmkoľvek tretím osobám. Obal zásielky musí chrániť obsah zásielky voči tlaku, zmenám teploty alebo poškodeniu manipuláciou. Uzáveru zásielky a obal zásielky musia byť také, aby nebolo možné preniknúť do zásielky bez zanechania viditeľnej stopy poškodenia. Za primerané a správne zabalenie zásielky zodpovedá Odosielateľ. Odosielateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú z dôvodu použitia nevhodného, nedostatočného alebo chybného obalu. Ani označenie „Krehký tovar“ nezabavuje Odosielateľa zodpovednosti za správnosť balenia. Pri manipulácii so zásielkou nie je Poskytovateľ povinný sa riadiť značením orientácie balíkov (napríklad „Touto stranou hore“). Poskytovateľ má právo, avšak nie povinnosť, zásielku prevzatú na prepravu otvoriť a skontrolovať jej obsah, prípadne ju prezrieť pomocou röntgenového zariadenia (v zmysle ustanovení § 35 ods. 2 a 3 zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov).
3. Na zásielke musí byť uvedená adresa Odosielateľa a Prijemcu a táto musí byť zabezpečená proti poškodeniu alebo znehodnoteniu, ktoré by mohlo následne znemožniť doručenie zásielky.
4. Z prepravy sú vylúčené veci :
  - a) ktorých vlastníctvo alebo držba je podľa vnútroštátnych predpisov zakázaná;
  - b) ktorých preprava po vozovke alebo akákoľvek iná manipulácia alebo disponovanie s nimi podlieha národným alebo medzinárodným predpisom o nebezpečných látkach alebo podlieha iným obmedzujúcim predpisom, alebo ktorých preprava po vozovke či akákoľvek iná manipulácia s nimi môže byť inak nebezpečná pre Poskytovateľa, predovšetkým preprava nabitých zbraní, nebezpečných chemických látok, chemických prípravkov, jedov, výbušnín, traskavých látok, vojenskej munície a ďalších obdobných predmetov;
  - c) ľahko rozbitné a také predmety, ktoré svojimi vlastnosťami môžu spôsobiť ujmu na zdraví osôb alebo škodu na majetku, či môžu inak ohroziť riadnu dopravu, najmä sklenené a krehké predmety bez pevného obalu;
  - d) ktoré nie sú chránené alebo zabalené zodpovedajúcim spôsobom, predovšetkým s prihliadnutím na hmotnosť predmetu alebo na jeho iný charakter
  - e) ktorým chýbajú potrebné sprievodné doklady a podklady, najmä nie sú opatrené potrebnými údajmi, ako je úplná adresa Prijemcu;
  - f) u ktorých hmotnosť balíka je väčšia ako 70 kg, dĺžka balíka presahuje 270 cm alebo súčet obvodu a dĺžky balíka presahuje 330 cm. Pre určenie hmotnosti alebo rozmeru je rozhodujúca hmotnosť, resp. rozmer vrátane obalu;
  - g) živé zvieratá;
  - h) iné predmety, ktoré z dôvodu objektívnej nevhodnosti alebo neprímerane vysokého rizika Poskytovateľ odmietne
  - i) zásielky uvedené v § 32 ods. 3 zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „predmety vylúčené z prepravy“).
5. Platné bankovky, šeky, zmenky a iné cenné papiere, tovar mimoriadnej hodnoty, hlavne drahé kovy, umelecké predmety a nepoistené veci vysokej hodnoty sa takisto považujú za predmety, ktoré sú vylúčené z prepravy. V prípade, že takýto predmet Odosielateľ odovzdá Poskytovateľovi na prepravu, nezodpovedá Poskytovateľ za škody na takejto veci v žiadnom prípade v širšom rozsahu, ako stanovia tieto VOP, prípadne písomná zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Za vysokú hodnotu sa na účely tohto odseku považuje čiastka prevyšujúca čiastku, ktorou Poskytovateľ podľa týchto VOP maximálne zodpovedá za škodu na zásielke.
6. Z prepravy je taktiež vylúčený predmet, ktorý, hoci inak spĺňa podmienky ustanovené týmito VOP na zásielku, má byť odoslaný z Miesta odoslania alebo je Objednávateľom adresovaný na Miesto určenia, ktoré je nedosiahnuteľné, ťažko dosiahnuteľné len s mimoriadnym úsilím alebo inak nevhodné, prípadne ide o miesto, kde Poskytovateľ neposkytuje svoje služby.
7. V prípade pochybností o tom, či ide o predmety vylúčené z prepravy, je rozhodujúci názor Poskytovateľa, ktorý je komunikovaný Objednávateľovi. Poskytovateľ je oprávnený, ale nie povinný merať alebo vážiť zásielky.
8. Poskytovateľ má právo odmietnuť prepravu zásielok, ktoré sú podľa neho z ekonomických alebo prevádzkových dôvodov nevhodné na prepravu v rámci prepravnej siete Poskytovateľa.

#### článok IV.

##### Povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje:
  - a) v prípade, že potvrdí objednávku Objednávateľa, prevziať zásielku na Mieste odoslania,
  - b) označiť zásielku sprievodným prepravným listom s identifikačným znakom Poskytovateľa – ReMax Courier Service
  - c) po prevzatí zásielky na Mieste odoslania zabezpečiť jej prepravu Prijemcovi zásielky na Miesto určenia,
  - d) v prípade nemožnosti zásielku doručiť (článok VI. bod 5.) vyžiada si Poskytovateľ od Objednávateľa ďalšie inštrukcie ako ďalej so zásielkou naložiť,
  - e) odovzdať proti písomnému potvrdeniu zásielku Prijemcovi na Mieste určenia,
  - f) zabezpečovať prepravu zásielok riadne, včas, s náležitou odbornou starostlivosťou,
  - g) len v prípade, ak o to Objednávateľ vopred požiada, dohodnutým spôsobom podať Objednávateľovi informáciu o tom, kedy bola zásielka doručená Prijemcovi (informácia o doručení zásielky „Call Back“); za túto službu je Objednávateľ povinný zaplatiť podľa platného Cenníku Poskytovateľa,
  - h) všestranne chrániť záujmy Objednávateľa, pokiaľ ide o ochranu prepravy zásielky proti škodám, ktoré by mohli

- vzniknúť pri preprave,
- i) poskytnúť Objednávateľovi do šiestich mesiacov odo dňa uskutočnenia prepravy zásielky na jeho žiadosť kópiu prepravného listu zásielky, z ktorého sa dá určiť, kto a kedy zásielku prevzal, kto bol Odosielateľom zásielky a kto bol Príjemcom zásielky, prípadne iné údaje o zásielke; za túto službu je Objednávateľ povinný zaplatiť podľa platného Cenníka Poskytovateľa,
  - j) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri realizácii prepravy a to aj po skončení zmluvnej spolupráce.
2. Právny vzťah medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, pokiaľ medzi nimi nie je podpísaná písomná zmluva, vzniká okamihom vybraní zásielky Poskytovateľom od Odosielateľa.. Týmto okamihom vzniká povinnosť Poskytovateľa zabezpečiť prepravu zásielky a povinnosť Objednávateľa zaplatiť za prepravu príslušnej zásielky cenu podľa týchto VOP a Cenníka Poskytovateľa.
  3. Objednávateľ zadaním objednávky súčasne dáva Poskytovateľovi súhlas na monitorovanie telefonických objednávok.  
V prípade sporu o objednávku alebo jej obsah má Poskytovateľ právo takýto záznam použiť. Ak je Objednávateľ právnickou osobou, zaväzuje sa toto právo Poskytovateľa zabezpečiť aj vo vzťahu ku svojim zamestnancom, prípadne iným spolupracujúcim osobám, ktoré jeho menom zariaďujú a vybavujú objednávky. Najneskôr po uplynutí šiestich mesiacov odo dňa zadania objednávky sa Poskytovateľ zaväzuje zvukové záznamy zničiť. Poskytovateľ sa zaväzuje záznam nepoužiť iným spôsobom ako výlučne pre potreby smerujúce k splneniu predmetu objednávky; za porušenie tejto povinnosti Poskytovateľ zodpovedá za škodu tým spôsobenú Objednávateľovi.
  4. Poskytovateľ môže svoj záväzok plniť pomocou ďalšieho zmluvného Poskytovateľa a zodpovedá pri tom, ako by prepravu uskutočňoval sám.
  5. Poskytovateľ je pri preberaní zásielky na prepravu oprávnený overiť totožnosť osoby Odosielateľa, a to najmä, ale nie len na základe ustanovení §7 a §8 zákona č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ak Odosielateľ odmietne overenie jeho totožnosti, Poskytovateľ je oprávnený zásielku od Odosielateľa neprevziať.

#### **článok V. Povinnosti Objednávateľa**

1. Objednávateľ sa zaväzuje :
  - a) v prípade, že chce využiť služby Poskytovateľa, objednať prepravu zásielky stanoveným spôsobom, t.j. telefonicky, faxom, elektronickou komunikáciou (e-mail, internet), prostredníctvom zákazníckej aplikácie Poskytovateľa alebo osobne na stredisku Poskytovateľa,
  - b) vyznačiť na zásielke úplnú adresu Miesta odoslania a Miesta určenia vrátane čísla evidenčného a popisného (vrátane presného podlažia a čísla dverí, prípadne inej špecifikácie priestorov Miesta určenia, ak ide o dom s viacerými podlažiami alebo s viacerými bytmi či nebytovými priestormi); len jedno číslo uvedené pri príslušnej ulici sa považuje za číslo evidenčné, pokiaľ nie je Objednávateľom písomne určené inak,
  - c) v objednávke uvádzať svoje meno, adresu a telefónne číslo; pokiaľ bol Objednávateľovi pridelený kód Objednávateľa, stačí uviesť len tento kód; kódom Objednávateľa sa rozumie zákaznícke číslo stáleho Objednávateľa
  - d) zabezpečiť riadne a bezpečné zabalenie zásielky primerané povahe a druhu zásielky vrátane označenia Príjemcu zásielky na obale; v prípade porušenia tejto povinnosti Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi porušením tejto povinnosti,
  - e) pri nakládke a vykládke rozmernejších balíkov nad 50 kg zabezpečiť kuriérovi Poskytovateľa primeranú pomoc,
  - f) uviesť hodnotu zásielky v okamihu objednávky prepravy zásielky. Pokiaľ údaje o zásielke, ktoré uvedie Objednávateľ pri objednávke prepravy, ako je popis obsahu zásielky, hmotnosť, prípadne hodnota zásielky, sa nezhodujú so skutočným stavom, má Poskytovateľ právo tieto údaje pre účely prepravy opraviť, resp. vyzvať Objednávateľa na ich opravu.
  - g) odovzdať Poskytovateľovi najneskôr pri odovzdaní zásielky sprievodné listiny, pokiaľ sú potrebné na splnenie prepravy zásielky,
  - h) potvrdiť odovzdanie (prevzatie) každej zásielky určenej na prepravu na oficiálny, k tomu určený prepravný list, resp. Zostavu zásielok Poskytovateľa, tento list, resp. Zostavu zásielok vytlačiť, podpísať a odovzdať vyzdvihujúcemu kuriérovi Poskytovateľa.
  - i) poskytnúť Poskytovateľovi správne údaje o obsahu zásielky a jej povahe; v prípade porušenia tejto povinnosti Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi porušením tejto povinnosti,
  - j) prijať späť nedoručiteľnú zásielku.
2. Objednávateľ je zodpovedný za pripravenie zásielky na odoslanie tak, aby Poskytovateľ mohol zásielku na Mieste odoslania bez zbytočného odkladu prevziať; pokiaľ nie je zásielka pripravená a nebude možné, aby Poskytovateľ zásielku prevzal od Odosielateľa do desiatich minút od príchodu na príslušnú adresu, je Objednávateľ povinný zaplatiť náhradu za stratu času Poskytovateľa za dobu presahujúcu uvedených desať minút podľa platného Cenníka Poskytovateľa.
3. Pokiaľ Objednávateľ nie je v danom prípade totožný s Odosielateľom, je Objednávateľ povinný zabezpečiť, aby uvedené povinnosti boli dodržané; v prípade porušenia niektorej z povinností uvedených v tomto článku je Objednávateľ zodpovedný rovnako, ako by zásielku odosielal sám.

## **článok VI. Doručovanie zásielok**

1. Povinnosť Poskytovateľa zásielku doručiť je splnená odovzdaním zásielky Príjemcovi na Mieste určenia. Za doručenie zásielky sa považuje jej dodanie na adresu príjemcu zásielky. Pokiaľ vonkajší obal zásielky nejaví známky poškodenia, Poskytovateľ odovzdá zásielku Príjemcovi až po podpísaní doručovacieho listu (Driver list), v prípade dobierky až po podpísaní doručovacieho listu a zaplatení dobierkovej sumy. Následne je Príjemca oprávnený zásielku otvoriť a skontrolovať, pričom ale nie je oprávnený požadovať prítomnosť a asistenciu Poskytovateľa.
2. Ak nebol Objednávateľom označený Príjemca osobne zastihnutý, môže byť proti písomnému potvrdeniu vydaná zásielka aj iným osobám, ktoré sa nachádzajú na Mieste určenia v miestnostiach Príjemcu, rovnako ako aj iným osobám, o ktorých je možné podľa okolností predpokladať, že sú oprávnené zásielku prijať (predovšetkým osobám na recepcii v polyfunkčných objektoch so sídlom viacerých obchodných spoločností).
3. Ak Objednávateľ predpokladá, že Príjemca nemusí byť v dobe doručenia zásielky prítomný, môže v objednávke uviesť povolenie k odovzdaniu zásielky osobe mimo kanceláriu alebo byť Príjemcu (napr. susednej firme, do schránky a pod.).
4. V prípade, že Objednávateľ v objednávke uvedie, že prepravu danej zásielky zaplatí Príjemca je Poskytovateľ oprávnený nevydať zásielku Príjemcovi, ak Príjemca cenu za prepravu zásielky zaplatiť odmietne. V takomto prípade je cenu za prepravu danej zásielky povinný zaplatiť Odosielateľ. V prípade, že Objednávateľ v objednávke uvedie, že prepravu danej zásielky zaplatí tretia strana a tretia strana odmietne cenu za prepravu zaplatiť, je povinný cenu za prepravu zásielky zaplatiť Odosielateľ.
5. V prípade, že Príjemca odmietne zásielku na Mieste určenia prevziať alebo je zásielka z iných dôvodov nedoručiteľná, a to hlavne z dôvodu nepresnej, neúplnej alebo nesprávnej - neexistujúcej adresy, neprítomnosti Príjemcu ani žiadnej inej osoby, ktorej by bolo možné v súlade s týmito VOP zásielku na Mieste určenia odovzdať (ďalej len „nedoručiteľná zásielka“), Poskytovateľ si vyžiada od Objednávateľa inštrukcie ako ďalej postupovať pri doručovaní zásielky. V prípade, že Objednávateľ podá k nedoručiteľnej zásielke Poskytovateľovi ďalšie inštrukcie, je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi zaplatiť aj cenu podľa Cenníka Poskytovateľa za plnenie týchto ďalších inštrukcií.
6. Povinnosť Poskytovateľa zásielku doručiť je splnená v prípade nedoručiteľnej zásielky jej vrátením Objednávateľovi. V tomto prípade rovnako patrí Poskytovateľovi cena za spätočnú prepravu.
7. Dokiaľ Poskytovateľ zásielku nevydá Príjemcovi, je Objednávateľ oprávnený požadovať, pokiaľ je to technicky možné, aby preprava zásielky bola prerušená a zásielka mu bola vrátená, alebo aby s ňou bolo naložené inak v súlade s účelom prepravy. V takomto prípade je Objednávateľ povinný uhradiť dodatočné náklady s tým spojené a cenu podľa Cenníka Poskytovateľa.
8. Ak nemôže byť nedoručiteľná zásielka Objednávateľovi vydaná, je Poskytovateľ oprávnený vziať zásielku do úschovy.  
Ak bezprostredne hrozí škoda na zásielke alebo ak hrozí vzhľadom k nemožnosti ďalšieho uchovávanía zásielky škoda Poskytovateľovi, a ak zároveň v oboch prípadoch nie je možné vyžiadať si pokyny Objednávateľa, ak Objednávateľ mešká s pokynmi, alebo ak sú jeho pokyny zjavne nesprávne, neuskutočniteľné alebo uskutočniteľné iba so zjavne vysokými dodatočnými nákladmi, ktoré sú neprimerané povaha a hodnote zásielky, prípadne ak si Objednávateľ nevyzdvihne zásielku od Poskytovateľa alebo ak neumožní jej doručenie do desiatich dní odo dňa, keď mala byť zásielka doručená, je Poskytovateľ oprávnený vhodným spôsobom zásielku predat'. Výnos z takéhoto predaja sa použije najprv na úhradu preukázaných nákladov alebo výdavkov Poskytovateľa (vrátane úrokov) spojených s takouto zásielkou, ako je preprava zásielky, jej skladovanie, manipulácia, prebalenie, pričom zostatok z výnosu bude uhradený Objednávateľovi. Ak zo zdržania zásielky hrozí nebezpečenstvo, a ak zároveň nie je možnosť zásielku primerane predat' alebo by náklady s predajom boli zjavne neprimerané povaha zásielky, a to predovšetkým v prípade ak prevyšujú náklady na predaj predpokladaný zisk z predaja, je Poskytovateľ oprávnený zásielku zničiť. Preukázané náklady spojené s prepravou, uskladnením, manipuláciou, prebalením, prípadne zničením zásielky, je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi.

## **článok VII. Doba na doručenie zásielky**

1. Doba, dokedy sa má zásielka doručiť Príjemcovi, je určená prepravnými lehotami Poskytovateľa, ktoré vo svojej ponuke oznamuje. V prípade pochybností alebo nesúladu platia lehoty na doručovanie zásielok, ktoré Poskytovateľ zverejnil ku dňu prepravy zásielky na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet), pričom nejde o zásielky so zaručenou lehotou dodania.
2. Maximálne prepravné lehoty začínajú plynúť od okamihu vybrania zásielky Objednávateľom od Odosielateľa do okamihu odovzdania zásielky Príjemcovi, prípadne do okamihu neúspešného pokusu o odovzdanie zásielky Príjemcovi.

## **článok VIII. Ceny za prepravu**

1. Objednávateľ je povinný oboznámiť sa s aktuálnym Cenníkom Poskytovateľa, ktorý je prístupný na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet). Poskytovateľ sa zaväzuje svoj aktuálny Cenník poskytnúť Objednávateľovi bez poplatku pri prvom osobnom kontakte. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať vhodným spôsobom a bez poplatku Objednávateľa o zmenách vo svojom Cenníku, o zmenách VOP a zmenách Reklamačného poriadku.
2. Objednávateľ je povinný za prepravu alebo za iné služby v zmysle týchto VOP zaplatiť cenu podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa, pokiaľ nie je písomne Dohodou o cene stanovené inak. Poskytovateľ je oprávnený upraviť Cenník, a to najmä ak dôjde k zmene hospodárskej situácie alebo nákladov spojených s poskytovanými službami. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť alebo odobrať zľavu v prípade neplnenia zmluvných podmienok zo strany Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o zmene Cenníka, a to najmenej desať dní pred nadobudnutím platnosti upravených cien. Objednávateľ môže do desiatich dní odo dňa, keď sa dozvie o uskutočnení zmien zo strany Poskytovateľa od Dohody o cene písomne odstúpiť. Pokiaľ tak nevykoná, je viazaný novým Cenníkom od prvého dňa jeho platnosti. Ak Objednávateľ vykoná objednávku po tom, čo zmena cien vstúpi do platnosti, platí, že so zmenou vyjadril súhlas.
3. Pre cenu za prepravu zásielky je záväzný Cenník, ktorý bol Poskytovateľom zverejnený ku dňu prepravy zásielky na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet).
4. Cena za prepravu zásielky môže byť uhradená v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom, a to na základe faktúry – daňového dokladu vystavenej Poskytovateľom, ktorá je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia, ak nie je zmluvne dohodnuté inak. Poskytovateľ môže vystaviť Objednávateľovi elektronickú faktúru a zašle ju na e-mailovú adresu uvedenú v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“.
5. V prípade omeškania s úhradou ceny je Poskytovateľ oprávnený Objednávateľovi účtovať zmluvný úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
6. V prípade omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úhradu ceny za všetky ďalšie objednané služby v hotovosti a vyhradzuje si právo na vyrovnanie svojich nárokov - pohľadávok voči Objednávateľovi vzájomným započítaním pohľadávok. V prípade omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ taktiež oprávnený upraviť alebo odobrať Objednávateľovi zmluvne dohodnuté zľavy.
7. Pokiaľ Poskytovateľ nemôže dokončiť prepravu z dôvodov za ktoré nezodpovedá, má nárok na pomernú časť ceny zodpovedajúcej uskutočnenej preprave podľa Cenníka Poskytovateľa. Skutočnosťou, za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá, je najmä nemožnosť doručiť zásielku z dôvodu na strane Objednávateľa a skutočnosť vymedzená v článku XI. bod 3.
8. V prípade omeškania s úhradou ceny nie je Poskytovateľ povinný plniť svoje povinnosti voči Objednávateľovi alebo poskytovať ďalšie služby Objednávateľovi, okrem objednávky prijatej za platbu v hotovosti.
9. Pri zásielkach, ktorých objemová hmotnosť je väčšia ako skutočná hmotnosť, sa cena za prepravu určí podľa objemovej hmotnosti. Objemová hmotnosť v kg sa vypočíta podľa vzorca: (dĺžka x šírka x výška v cm) / 5000.
10. Za rozhodujúcu hmotnosť pre určenie ceny prepravy sa považuje hmotnosť stanovená Poskytovateľom v jeho operačných priestoroch (depo, sklad, prekladisko) na určenom vázacom zariadení, ktoré podlieha pravidelnej kontrole Slovenského metrologického ústavu, resp. ním poverenou organizáciou. Hmotnosť zásielky pre určenie ceny prepravy sa zaokrúhľuje na celý kilogram smerom nahor. Hmotnosť zásielky uvedená na prepravných dokumentoch Odosielateľom alebo Objednávateľom má len informatívny charakter.
11. Popri cene za prepravu účtuje Poskytovateľ Objednávateľovi palivový a mýtny príplatok. Palivový príplatok za daný mesiac sa kalkuluje percentuálnou sadzbou z ceny prepravného, stanovenej podľa priemernej ceny motorovej nafty publikovanej Štatistickým úradom SR na internetovej stránke [www.statistics.sk](http://www.statistics.sk). Aktuálna výška palivového a mýtného príplatku je publikovaná na internetovej stránke Poskytovateľa [www.remax.sk](http://www.remax.sk).

## **článok IX. Ďalšie služby**

1. Okrem základných služieb uvedených vyššie v týchto VOP poskytuje Poskytovateľ aj ďalšie služby.
2. Ponuka všetkých ďalších služieb, ako aj podrobné informácie o jednotlivých službách sa nachádzajú na aktuálnych propagačných materiáloch Poskytovateľa, zverejňovaných na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet).
3. Na všetky služby uvedené v tomto článku sa primerane použijú tieto VOP, ibaže z povahy danej služby vyplýva, že konkrétne ustanovenie je na ňu neaplikovateľné.

## **článok X. Pravidelná preprava**

1. Ak si Objednávateľ dohodne s Poskytovateľom pravidelnú prepravu zásielok, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa pravidelne na miesto určené Objednávateľom ako Miesto odoslania v Objednávateľom požadovanú hodinu vždy dostavila osoba prepravujúca zásielky v mene Poskytovateľa, ktorá bude pripravená

prevziať Objednávateľove zásielky. Táto osoba je povinná sa na vyzvanie Objednávateľa (prípadne jeho zamestnancov) preukázať oprávnením uskutočňovať prepravu zásielok v mene Poskytovateľa.

2. Ak je dohodnutá pravidelná preprava, Objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu za túto službu bez ohľadu na to, či Objednávateľ v dohodnutom čase v Mieste odoslania odovzdá alebo neodovzdá Poskytovateľovi zásielku na prepravu.

## **článok XI.**

### **Zodpovednosť Poskytovateľa za škody**

1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí Poskytovateľom až do jej odovzdania Prijemcovi, prípadne do vrátenia zásielky Objednávateľovi.  
Zodpovednosť za škodu a výška náhrady škody pri poštových zásielkach sa riadi a posudzuje v zmysle ustanovení zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ustanovení tohto článku. Zodpovednosť za škodu a výška náhrady škody za iné ako poštové zásielky sa riadia v zmysle ustanovení tohto článku a Obchodného zákonníka.
2. V prípade oneskoreného doručenia zásielky alebo v prípade omeškania s vykonaním pokusu o doručenie zásielky, a to vtedy, pokiaľ došlo k omeškaniu s doručením zásielky po lehote určenej na doručovanie zásielok uvedenej na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet), alebo v prípade nesprávneho, neúplného doručenia zásielky, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi zľavu maximálne do výšky 100% z ceny prepravy predmetnej zásielky.  
Poskytnutím takejto zľavy sa paušálne vyrovnajú možné škody vzniknuté oneskoreným, nesprávnym alebo neúplným doručením zásielky.  
Popri poskytnutí tejto zľavy nemá Objednávateľ nárok na náhradu žiadnych ďalších škôd vzniknutých v dôsledku oneskoreného doručenia zásielky.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody na zásielke (t.j. škody zapríčinené úplnou alebo čiastočnou stratou zásielky, jej poškodením alebo poškodením obalu) a neposkytne zľavu z ceny prepravy za oneskorené, nesprávne alebo neúplné doručenie zásielky, pokiaľ takáto škoda alebo oneskorené, nesprávne alebo neúplné doručenie boli spôsobené:
  - a) v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa, Odosielateľa, prípadne tretej osoby, od ktorej Poskytovateľ preberal zásielku v Mieste odoslania alebo v dôsledku porušenia povinností vlastníka zásielky alebo Prijemcu zásielky;
  - b) chybou alebo prirodzenou povahou obsahu zásielky vrátane zvyčajného úbytku,
  - c) chybným obalom, na ktorý Poskytovateľ upozornil pri prevzatí zásielky na prepravu; ak však Poskytovateľ neupozornil na chybný obal, nezodpovedá Poskytovateľ za škodu spôsobenú na zásielke v dôsledku tejto chyby len vtedy, ak chyba nebola pri prevzatí zásielky poznateľná,
  - d) mimoriadnymi okolnosťami, ako je vojna, štrajk (okrem štrajku zamestnancov Poskytovateľa alebo zamestnancov osoby, ktorá na základe právneho vzťahu s Poskytovateľom zabezpečuje prepravu zásielky), záplavy, extrémne poveternostné podmienky, dopravný kolaps, násilné udalosti rozsiahleho charakteru presahujúce rámec všeobecnej trestnej činnosti, prípadne iné obdobne závažné skutočnosti.
4. Pri škode vzniknutej na zásielke je Poskytovateľ povinný vynaložiť všetko úsilie a odbornú starostlivosť, aby škoda bola čo najmenšia.
5. V prípade zodpovednosti za škody na zásielke je zodpovednosť určovaná cenou zásielky pri začatí prepravy. V prípade pochybností s určením výšky vzniknutej škody sa za túto škodu v jednotlivom prípade považuje čiastka zodpovedajúca cene prepravy danej zásielky, ak Objednávateľ nepreukáže niečo iné.
6. Maximálna deklarovaná hodnota zásielky a výška, na ktorú je možné zásielku poistiť, je 10.000,00 EUR na jednu zásielku vrátane DPH. Objednávateľ je povinný uviesť hodnotu zásielky pri objednávke prepravy a taktiež ju deklarovať na sprievodných prepravných dokladoch Poskytovateľa (Prepravný list). Deklarovanie hodnoty je rozhodujúce pre poistenie zásielky. Poistenie zásielky s deklarovanou hodnotou do 166,00 EUR vrátane DPH je zakalkulované v prepravnej sadzbe. Pri každej zásielke s deklarovanou hodnotou nad 166,00 EUR vrátane DPH sa účtuje poplatok za poistenie zásielky v zmysle platného Cenníka Poskytovateľa. Pokiaľ Objednávateľ hodnotu zásielky neuviede, má sa za to, že prepravovaná zásielka nemá hodnotu a nie je poistená.  
Zásielky obsahujúce dokumenty nie je možné poistiť.
7. Pri strate, poškodení alebo znehodnotení zásielky je Poskytovateľ povinný nahradiť rozdiel medzi hodnotou, ktorú mala zásielka v dobe prevzatia Poskytovateľom a hodnotou, ktorú má zásielka poškodená alebo znehodnotená. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zásielky obsahujúcej dokumenty Poskytovateľ uhradí Objednávateľovi náhradu škody len do výšky nákladov zodpovedajúcim ich opätovnému vydaniu alebo vytlačeniu.
8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu zisku, stratu obchodných príležitostí ani následné ekonomické straty alebo iné druhy nepredvídateľných škôd vyplývajúcich z oneskoreného, nesprávneho, resp. chybného alebo neúplného doručenia, poškodenia alebo straty zásielky.
9. V prípade nesprávneho a/alebo neúplného overenia totožnosti uskutočnenej pri doručovaní a/alebo spätnom doručovaní zásielky alebo pri nesprávnom alebo neúplnom spätnom doručení zásielky (spočívajúce v jej strate, poškodení alebo znehodnotení, či zničení) zodpovedá Poskytovateľ maximálne do trojnásobku hodnoty prepravy (poštovej sadzby).

## **článok XII.**

### **Reklamácie**

1. Reklamáciu škody na zásielke alebo žiadosť o zľavu z ceny prepravy v prípade oneskoreného, nesprávneho alebo neúplného doručenia zásielky je nevyhnutné uplatniť v zmysle platného Reklamačného poriadku Poskytovateľa, ktorý je uverejnený na internetovej stránke [www.remax.sk](http://www.remax.sk), bez zbytočného odkladu, najneskôr však do troch pracovných dní odo dňa doručenia zásielky Prijemcovi alebo vrátenia zásielky Odosielateľovi, prípadne Objednávateľovi.  
Reklamáciu podáva platca za prepravu, a to v písomnej forme u Poskytovateľa. Ak ide o zodpovednosť za škodu na zásielke v dôsledku straty zásielky, je potrebné reklamáciu uplatniť do troch dní odo dňa, keď mala byť zásielka doručená.
2. Reklamácia v zmysle predchádzajúceho odseku musí byť písomná, musí obsahovať presné vyčíslenie požadovanej škody v zhode s týmito VOP (pokiaľ presná výška škody nie je zatiaľ známa, musí byť táto skutočnosť v písomnej reklamacii výslovne uvedená) a musí byť doručená Poskytovateľovi v lehote podľa predchádzajúceho odseku.
3. Ak platca za prepravu neuplatní svoje nároky v dobe a spôsobom podľa tohto článku, platí, že zásielka bola doručená včas a riadne.

## **článok XIII.**

### **Zodpovednosť Objednávateľa za škody**

1. Objednávateľ zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia niektorej zo zmluvných povinností stanovených týmito VOP a povinností, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov SR, vrátane toho, že odovzdal Poskytovateľovi predmet, ktorý je podľa týchto VOP vylúčený z prepravy.

## **článok XIV.**

### **Niektoré zvláštne ustanovenia o preprave zásielok do zahraničia**

1. Odovzdaním zásielky na prepravu do Miesty určenia mimo Slovenskú republiku je Poskytovateľ v zmysle colného zákona určený ako priamy zástupca pre colné konanie. Objednávateľ je povinný dodať všetky potrebné colné formuláre a dokumenty na dovoz a vývoz, ktoré musia byť vyplnené s potrebnou starostlivosťou.
2. Všetky náklady spojené s colným konaním a plneniami verejnoprávnej povahy (colné poplatky, dane, colné pokuty, penále, skladové náklady a pod.) alebo iné výdavky, ktoré vznikajú zo zákona činnosťou orgánov štátnej správy a samosprávy, prípadne v dôsledku iných právnych skutočností, pokiaľ priamo či nepriamo súvisia s dovozom či vývozom zásielky, je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi.
3. Za prípadné záväzky Prijemcu vo vzťahu k Poskytovateľovi ručí Objednávateľ.

## **článok XV.**

### **Ustanovenia o inkasných službách**

1. Poskytovateľ zabezpečuje na žiadosť Objednávateľa inkasné služby spojené s prepravou zásielky. O požiadavke inkasa je Objednávateľ povinný informovať Poskytovateľa najneskôr pri objednávke prepravy zásielky.
2. Inkasované peniaze sa Objednávateľovi poukazujú bezhotovostným prevodom na jeho účet v priebehu siedmich pracovných dní od prevzatia inkasovanej čiastky od Prijemcu.
3. Poskytovateľ neposkytuje inkasné služby v prípade, ak výška inkasovanej čiastky má byť väčšia ako 1.660,00 EUR vrátane DPH. V prípade doručenia zásielky nie je Poskytovateľ povinný čakať na inkaso dlhšie ako desať minút. Ak bude táto doba prekročená alebo ak Prijemca odmietne inkaso zaplatiť, musí o tom Poskytovateľ okamžite informovať Objednávateľa a čakať na ďalšie inštrukcie. Pokiaľ v primeranej dobe, najneskôr však do desiatich minút, nebudú vydané žiadne inštrukcie, alebo ak z objektívnych dôvodov nebude možné tieto inštrukcie splniť, prípadne ak sa preukázateľne nebude možné skontaktovať s Objednávateľom, zásielka sa považuje za nedoručiteľnú a Poskytovateľ je povinný zásielku doručiť späť Objednávateľovi. V tomto prípade sa uplatní článok VI. bod 6.

## **článok XVI.**

### **Vzťah k právnym predpisom SR a súdne spory**

1. Všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa riadia právnymi predpismi SR. Vo veciach neupravených dohodou, prípadne zmluvou alebo týmito VOP, sa uplatnia príslušné ustanovenia zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Obchodného zákonníka.
2. Na všetky spory medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, vznikajúce priamo alebo nepriamo zo služieb poskytovaných Poskytovateľom, je miestne príslušný súd, v ktorého obvode sa nachádza sídlo Poskytovateľa.

**Článok XVII.**  
**Ochrana osobných údajov**

1. Ochrana osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z.z. sa riadi u zmluvných zákazníkov Zmluvou (Poverením) na spracúvanie osobných údajov, ktorej aktuálne znenie je uverejnené na internetovej stránke Poskytovateľa [www.remax.sk](http://www.remax.sk).

**článok XVIII.**  
**Autentické znenie VOP a vzťah k odlišným prehláseniam alebo dokumentom**

1. Tieto VOP majú prednosť pred prípadným odlišným prehlásením osôb vystupujúcich v mene Poskytovateľa, ibaže je toto odlišné prehlásenie učené v písomnej forme a podpísané osobami oprávnenými konať v mene Poskytovateľa.
2. Tieto VOP sa uplatňujú iba vtedy, pokiaľ písomná dohoda alebo zmluva neustanoví niečo iné.
3. Tieto VOP sú uverejnené na verejne prístupnom informačnom systéme Poskytovateľa s možnosťou diaľkového prístupu (Internet) a to na adrese [www.remax.sk](http://www.remax.sk). V prípade rozporu medzi písomným vyhotovením VOP a ich verziou uverejnenou na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet) má prednosť verzia zverejnená na verejne prístupnom informačnom systéme (Internet), ktorá je jedinou autentickou verziou.

**článok XIX.**  
**Záverečné ustanovenia**

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1.8.2014.