

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



Tyto Obchodní podmínky upravují každou přepravu uskutečňovanou prostřednictvím služby DHL FREIGHT EUROCONNECT INTERNATIONAL (dále jen „ECE“: „služba pro přepravu mezinárodních kusových zásilek“), prémiové služby DHL FREIGHT EURAPID (dále jen „ERA“: „služba pro přepravu mezinárodních kusových zásilek s pevně stanoveným doručením a prioritním odbavením, nabízeno pro vybrané destinace“) a služby DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC (dále jen „ECD“: „přeprava zásilky s vyzvednutím kdekoli na území ČR a následné doručení na zvolenou adresu na území ČR“) za dále stanovených podmínek. DHL Freight CZ s.r.o. (dále jen DHL) si vyhrazuje právo tyto Obchodní podmínky měnit.

1. Přepravované zboží

DHL přijímá pro přepravu veškeré zásilky a zboží s výjimkou (dále jen „Zakázané zboží“):

- bankovek a mincí, šeků, kolků,
- zbraní a munice, napodobenin zbraní nebo vojenského materiálu,
- odpadu,
- nebaleného sypkého materiálu,
- tabákových výrobků,
- komodit podléhajících spotřební dani (tvrdý alkohol, cigarety, elektronické cigarety a jejich náplně),
- živých zvířat,
- živých rostlin,
- lidských či jiných ostatků,
- zboží podléhající rychlé zkáze,
- cenností (drahé kovy a kameny, šperky), včetně telefonních SIM karet,
- zásilek, které obsahují předměty a látky lehce poškoditelné, jako jsou alkohol podléhajících spotřební dani a jiné drahé tekutiny ve skleněných lahvích, obdobných křehkých obalech apod., a to i za předpokladu dodržení pokynů správného zabalení zásilky,
- hasicích přístrojů neupevněných na paletě,
- komodit vyžadujících zvláštní zacházení, povolení či regulovaný teplotní režim,
- nebezpečného zboží třídy 1 (s výjimkou UN0014), 6.2 a 7 (ADR),
- padělků, věci, která porušuje práva duševního vlastnictví, či obsah, který je v rozporu s příslušnými obchodními omezeními a embargy, nebo která má být

doručena odmítnuté osobě (uvedené v seznamech veřejně odmítnutých osob OSN, EU, USA nebo jiných), příp. která obsahuje jakékoliv jiné předměty, které se nesmí přepravovat dle příslušných právních předpisů,
- nedostatečně nebo nesprávně zabaleného zboží.

Pokyny ke správnému zabalení jsou uvedeny na: www.freight.dhl/ece-packing-instructions.

Přijetí klenotů a hodinek k přepravě je možné pouze na základě předchozí písemné smlouvy s příslušným pracovištěm (terminálem) DHL.

V případě služby ECD přijme DHL k přepravě pouze takovou zásilku, jejíž maximální hodnota nepřesahuje 1 000 000,- CZK.

Doručení fyzickým osobám na soukromou adresu není možné v rámci prémiové služby ERA.

Veškeré nebezpečné zboží (ADR) nelze přepravovat v rámci doplňkové služby Fixed Delivery Date (FDD).

Zásilky v rámci prémiové služby ERA a doplňkové služby Fixed Delivery Date (FDD) v rámci služby ECE s celkovou hodnotou zásilky nad 100 000 EUR, resp. s hodnotou zboží nad 50 000 EUR na jeden nákladový kus, mohou být přijaty k přepravě pouze na základě předchozího písemného ujednání s příslušným pracovištěm (terminálem) DHL. V případě, že zásilku tvoří pouze jeden nákladový kus, platí maximální limit hodnoty 50 000 EUR.

Převzetí zásilky k přepravě není možné považovat za potvrzení, že zásilka není Zakázaným zbožím.

DHL není povinna zkoumat, zda je zásilka Zakázaným zbožím. V případě pochybností o tom, zda je zásilka Zakázaným zbožím, nebo z bezpečnostních, celních nebo jiných důvodů stanovených právními předpisy, je DHL oprávněna otevřít a zkontrolovat obsah zásilky. Osoba vykonávající doručení zásilky není povinna se zúčastnit kontroly obsahu.

Váhové a rozměrové limity

Pro službu ECE: Minimální rozměrový limit jednoho nákladového kusu je: délka 15 cm, šířka 11 cm a výška 3 cm, minimální hmotnost jednoho nákladového kusu činí 1 kg.

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.

Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



Zásilky s jednotlivými nákladovými kusy s délkou přesahující 400 cm, šířkou 220 cm a výškou 220 cm, nebo s jednotlivými nákladovými kusy o hmotnosti více než 1500 kg, lze přijmout k přepravě pouze na základě předchozího písemného ujednání s příslušným pracovištěm (terminálem) DHL. Maximální celková hmotnost zásilky přepravované v rámci služby ECE je stanovena na 2 500 kg.

V případě služby ECE/ERA je DHL povinna přijmout k přepravě pouze zásilku, jejíž hmotnost volně loženého nákladového kusu je maximálně 30 kg. Nákladový kus s hmotností větší než 30 kg musí být manipulovatelný běžnou manipulační technikou.

V případě požadavku na vyzvednutí nebo doručení zásilky vozidlem s hydraulickým čelem je maximální hmotnost 1 nákladového kusu 750 kg a maximální rozměr: délka 220 cm, šířka 120 cm, výška 150 cm.

Pro prémiovou službu ERA: Maximální rozměry nákladového kusu: délka 240 cm, šířka 120 cm, výška 220 cm. Maximální celková hmotnost zásilky přepravované v rámci služby ERA je 2500 kg a maximální hmotnost 1 nákladového kusu je 1000 kg.

Pro službu ECD: Maximální rozměry nákladového kusu: délka 300 cm, šířka 200 cm, výška 200 cm Hmotnost nebo volumetrická hmotnost ($1\text{m}^3 = 250 \text{ kg}$) celé zásilky (hmotnost nebo volumetrická hmotnost všech kusů zásilky) nesmí překročit 3000 kg. Maximální hmotnost 1 nákladového kusu je 800 kg, jinak DHL není povinna službu poskytnout, a není odpovědná za jakoukoliv újmu zákazníka.

Pro doplňkovou službu ECD „výnos do patra“ nesmí hmotnost nebo volumetrická hmotnost ($1\text{m}^3 = 250 \text{ kg}$) celé zásilky (hmotnost nebo volumetrická hmotnost všech kusů zásilky) překročit 80 kg. Hmotnost jednoho kusu takové zásilky nesmí být vyšší jak 50 kg, jinak DHL není povinna službu poskytnout, a není odpovědná za jakoukoliv újmu zákazníka. Zároveň zásilka musí být bez problémů manipulovatelná 2 osobami.

Přeprava zásilek vyžadující nakládku nebo vykládku z boku vozidla je možná pouze po předchozí dohodě s příslušným pracovištěm (terminálem) DHL.

V případě, že je zásilka Zakázaným zbožím, DHL může:

(i) odmítnout převzít zásilku bez uvedení důvodů a požadovat po odesílateli poplatek za marný nájezd k odesílateli až do plné výše poplatku dle ceníku, (ii) zásilku na náklady odesílatele vrátit odesílateli nebo zásilku uschovat za účelem jejího vyzvednutí odesílatelem či orgány činnými v trestním řízení, nebo (iii) zásilku převzít a přepravit bez vyzvednutí odesílatele a následně požadovat od odesílatele úhradu dodatečného poplatku za jakékoliv nezbytné zvláštní zacházení (pokud takový poplatek ceník obsahuje), případně úhradu újmy spočívající ve zvýšených nákladech DHL.

Objemový přepoččet

Objemné zboží bude fakturováno na základě volumetrického koeficientu $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$. Jeden ložný metr se bude účtovat jako ekvivalent 1 650 kg (pokud není stanoveno jinak).

Cena za přepravu zásilky se zpravidla stanovuje na základě skutečné nebo objemové hmotnosti zásilky. Výsledná cena za přepravu je poté vypočítána z údaje s vyšší hodnotou.

Pro službu ECE, ERA platí: zásilky ADR se účtují vždy jako nestohovatelné, tzn. je aplikován přepoččet dle ložných metrů (platí i pro podlimitní množství).

2. Objednávka přepravy

Aby objednávka služby ECE, ERA mohla být správně zpracována a zásilka předána k přepravě, musí strana, která zadává objednávku přepravy, poskytnout:

- řádně vyplněnou objednávku přepravy, 3 kopie obchodní faktury pro vývoz do zemí mimo Evropskou unii (pro přepravy do zemí Evropské unie není nutno vybavit zásilky pro přepravu obchodní fakturou, ta může být nahrazena balícím listem nebo jiným přepravním dokumentem ke zboží),
- vývozní celní dokumenty nebo jiné doprovodné dokumenty nezbytné pro vycelení na terminálu DHL.

Objednávka služby ECD může být realizována na základě zasilatelské smlouvy nebo prostřednictvím vyplnění příslušného formuláře, případně elektronicky e-mailovou objednávkou nebo prostřednictvím aplikací DHL.

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



Objednávka musí být podána a data poskytnuta v elektronické nebo písemné podobě nejpozději při převzetí zásilky k přepravě. V případě, že objednávka nebude DHL podána ve formě a čase uvedeném v těchto Obchodních podmínkách či v souladu se zasílatelskou smlouvou, DHL není povinna službu poskytnout, a není odpovědná za jakoukoliv újmu zákazníka.

Objednávka musí obsahovat minimálně následující údaje:

- a) úplné údaje o objednavateli přepravy – jeho jméno a příjmení, jde-li o fyzickou osobu, a úplné označení obchodní firmy, jde-li o právnickou osobu, včetně kontaktní osoby a telefonu, přesnou adresu včetně PSČ, IČ, DIČ a bankovní spojení,
- b) přesnou adresu místa nakládky a vykládky zásilky včetně kontaktních osob a jejich telefonu,
- c) datum nakládky v místě odeslání, případně specifikaci časového rozpětí možnosti nakládky,
- d) pro mezinárodní přepravu dodací podmínku dle INCOTERMS 2020,
- e) úplné údaje o plátcí přepravy, není-li shodný s objednavatelem,
- f) údaje o zásilce – druh, popis zboží a jeho balení (hmotnost, rozměry, počet nákladových kusů, charakter zboží).

Strana, která zadává objednávku k přepravě, zodpovídá za veškeré následky vyplývající z chybějících nebo nesprávně zadaných údajů k přepravě. Navíc DHL v takovémto případě není odpovědná za jakoukoliv škodu způsobenou druhé smluvní straně.

3. Povinnosti odesílatele

Zákazník má následující povinnosti:

- a) připravit a přiměřeně zabalit zásilku tak, aby byla zabezpečena její bezpečná přeprava při vynaložení běžné péče při manipulaci;
- b) zásilku přiměřeně označit, poskytnout DHL úplné a pravdivé informace ohledně zásilky a jejího obsahu, a uvést na zásilce úplnou adresu příjemce (zásilky) a zákazníka. Jakékoli prohlášení o hodnotě poskytnuté pro celní nebo jiné informační účely se nebude považovat za prohlášení o zájmu na zvláštním dodání zásilky nebo hodnotě zásilky ve smyslu mezinárodních úmluv o přepravě (např.

CMR) a nebude mít za následek rozšíření odpovědnosti DHL;

- c) v souladu s právními předpisy získat všechny potřebné souhlasy ve vztahu k osobním údajům poskytovaným DHL, včetně (nikoliv výlučně) údajů příjemce a zákazníka obvykle v rozsahu: jméno a příjmení, e-mailová adresa a telefonní čísla, a to za účelem řádného poskytnutí služby;
- d) dodržovat veškerá příslušná ustanovení celních, dovozních a vývozních právních předpisů, sankce, embarga, jakož i jiné právní předpisy a k zásilce připojit veškeré dokumenty, které mohou být vyžadovány ve smyslu příslušných právních předpisů. DHL není povinna kontrolovat správnost a úplnost těchto dokumentů. V případě, že některý z potřebných dokumentů není k dispozici, je zákazník bezodkladně povinen takový dokument na požádání DHL předložit, nejpozději však do pěti pracovních dnů;
- e) v případě opožděného předložení nebo selhání předložení takového dokumentu nebo dokumentů je DHL oprávněna se zásilkou nakládat jako se Zakázaným zbožím.

Zákazník je povinen neprodleně nahradit DHL újmu způsobenou porušením právních předpisů či těchto Obchodních podmínek ze strany odesílatele či třetí osoby v souvislosti se službou. Újma pro účely tohoto ustanovení zahrnuje i jakékoliv sankce, pokuty a nároky uplatněné vůči DHL orgány veřejné moci z titulu či v souvislosti s porušením příslušných právních předpisů či těchto Obchodních podmínek.

4. Balení a označení zásilky

Zákazník je povinen podat zásilku k přepravě jako ucelenou manipulační jednotku v řádném obalu tak, aby byla chráněna při přepravě a při manipulaci před ztrátou, poškozením nebo zničením, aby nepoškodila společně přepravované zásilky, dopravní prostředky, zařízení terminálu a zároveň aby neohrozila bezpečnost osob manipulujících se zásilkou.

Zákazník je povinen zásilku řádně zabalit v souladu s §2097 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, s tím, že řádný obal musí splňovat rovněž následující podmínky: materiál na paletě musí být vzájemně spojený stahovací páskou tak, aby nedocházelo k naklápění zásilky nebo k jejímu svévolnému posunu o

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.

Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



volné balíky, musí být zabalený v dvojitým kartonovém obalu doplněném stahovací fólií, odesílatel je povinen podat jednotlivý kus zásilky k přepravě jako ucelenou manipulační jednotku v řádném obalu tak, aby byla při přepravě a při manipulaci chráněna před ztrátou, poškozením nebo zničením a aby nepoškodila společně přepravované zásilky, použité dopravní prostředky, zařízení překladiště v majetku nebo pronájmu zasílatele a aby zároveň neohrozila bezpečnost všech osob manipulujících se zásilkou, řádný obal je odvozen od povahy přepravovaného zboží, jeho fyzické hmotnosti, rozměrů a těžiště. Doporučeným zajištěním zásilek pro přepravu je přelepení obalu originální firemní lepicí páskou.

Zákazník je povinen očíslovat každý jednotlivý kus zásilky (např.: 1/5 – v případě, že se zásilka skládá z 5 kusů) a označit všechny kusy zásilky etiketou DHL s čárovým kódem (tištěných zákaznickou aplikací nebo jiným dohodnutým řešením tisku etiket DHL). V případě udělené výjimky na neoznačení etiketou DHL, provede označení všech kusů zásilky úplnou adresou příjemce.

Pro službu ECE a ERA jednotlivá zásilka může obsahovat maximálně 10 kusů (nepaletizovaných). Zásilky s vyšším počtem nákladových kusů (nepaletizovaných) mohou být k přepravě přijaty pouze na základě předchozího ujednání s příslušným pracovištěm (terminálem) DHL.

Strana, která zadává objednávku přepravy, musí dostatečně specifikovat nezbytné informace k identifikaci průběhu přepravy na jednotlivých nákladových kusech a to tak, aby bylo možné zásilku prostřednictvím DHL bezpečně přepravit. Tyto informace musejí obsahovat adresu příjemce zásilky, adresu odesílatele zásilky (zákazníka), symboly pro manipulaci a charakteristiku zboží. Pokud povaha zásilky vyžaduje, aby s ní bylo během přepravy a při manipulaci zacházeno určitým způsobem, nebo aby byla ukládána v určité poloze, je odesílatel povinen označit ji manipulační nebo výstražnou značkou.

Zodpovědnost za škody vyplývající z nedostatečného balení bude na straně, která takto nesprávně či nedostatečně zabalenou zásilku předala k přepravě.

Kombinace společného balení bezpečných a nebezpečných látek je povolena pouze při přepravě v omezeném množství dle kapitoly 3.4 ADR, na základě

písemného čestného prohlášení odesílatele, že obě látky spolu nemohou nebezpečně reagovat.

5. Přepravné a platební podmínky

Přepravné se u služeb ECE, ECD a prémiové služby ERA určí individuálně podle platných sazebníků DHL. Stanoví se podle hmotnosti nebo objemu zásilky, místa nakládky a vykládky a požadovaných dodatečných služeb.

Přepravné neobsahuje sazby za nadstandardní služby, tj. další služby, jako je vyzvednutí nebo doručení zásilky mimo běžnou pracovní dobu, vyzvednutí nebo dodání zásilky na výstavy, do přístavů, na loď, na peší zóny, do obchodních středisek nebo na lokality v horách. V takových případech je vyžadována předchozí dohoda s příslušným terminálem DHL.

Přepravné je vyúčtováno straně zodpovědné za přepravné v souladu s dodacími podmínkami.

Splatnost faktur za přepravu a nákladů souvisejících s touto přepravou (jako jsou pojištění, příplatek za přepravu ADR zboží a další dodatečné služby) je 14 dní od vystavení faktury.

V rámci služby ECD je možná dohoda DHL, zákazníka a příjemce o tom, že cenu za přepravu zásilky uhradí DHL příjemce.

V rámci služby ECD je možno objednat další doplňkové služby: Paletové hospodářství, Svoz v pozdních hodinách, Uložení v terminálu delší než 3 dny, Třetí pokus o doručení, blíže specifikované na: www.dhlfreight.cz/paletacesko.

Bez ohledu na další ustanovení této smlouvy DHL může kdykoliv navýšit odměnu za obstarání přepravy (či přepravu) tak, aby zohlednila navýšení nákladů DHL, které vzniknou v důsledku:

- změn v daňových sazbách, legislativě, jiných regulačních požadavků a vydaných opatření;
- dalších nákladů, které DHL vznikly z příčin mimo její přiměřenou kontrolu;
- změny v požadavcích zákazníka na služby poskytované dle smlouvy, na základě kterých je aktuální výše odměny založena.

Toto navýšení odměny se stává platným od okamžiku kdy je to prakticky možné, a to i zpětně, pokud by DHL jinak

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



utrpěla finanční újmu. Deseti denní lhůta k oznámení změny se neuplatní.

6. Dodací podmínky

Pro mezinárodní přepravu se dodací podmínky řídí dle INCOTERMS 2020.

Možné jsou tyto podmínky:

- a) ze závodu (EXW),
- b) s ujednaným místem vyplaceně dopravci (FCA),
- c) s dodáním na místo vykládky (DPU) – odesílající nebo doručující,
- d) vyplaceně na místo určení příjezdu s ujednaným místem (CPT/CIP),
- e) vyplaceně na adresu nebo na hranici, neproclené, s ujednaným místem (DAP),
- f) vyplaceně na adresu, proclené* – (DDP) rozšířeno na zahrnutí poznámek „se zaplacením cla a poplatků“ nebo „bez zaplacení cla a poplatků“ a s ujednaným místem

*platí pouze pro zboží ze zemí, které nespádají do Evropské unie.

Dodací podmínku DDP lze aplikovat pro prémiovou službu ERA pouze v případě celního odbavení zajištěného v rámci skupiny DPDHL.

DHL je dle svého vlastního uvážení oprávněna zvolit přepravní trasu a Službu či libovolnou část Služby realizovat prostřednictvím subdodávek smluvních partnerů.

7. Doba přepravy

Doba přepravy uvedená v časových harmonogramech systému ECE je uvedena jako předpokládaná doba přepravy, avšak není pevnou a garantovanou dodací lhůtou. O sobotách, nedělích a svátcích dodací lhůta neplyne, termín dodání zásilek se přesouvá na další pracovní den.

Doplňková služba Fixed Delivery Date (FDD) v rámci služby ECE nabízí možnost doručení v předem dohodnutý den, avšak s dodací lhůtou vždy minimálně o 1 pracovní den a maximálně o 5 pracovních dnů delší, než je předpokládaná doba přepravy.

Prémiová služba ERA doručuje v pevně stanovené dny.

V rámci služby ECD vyvine DHL úsilí k doručení zásilky následující pracovní den po vyzvednutí zásilky. Doručení zásilky probíhá v pracovních dnech od pondělí do pátku (8:00 – 18:00 hod.).

8. Vyzvednutí zásilky a doručení zásilky k příjemci

Vyzvednutí zásilky od zákazníka je uskutečněno následující den po doručení objednávky přepravy nebo v jiném předem určeném časovém termínu, který byl se zákazníkem dohodnut. V rámci prémiové služby ERA je možno pro některé vybrané lokality realizovat vyzvednutí zásilky ještě v ranních nebo dopoledních hodinách v den objednání přepravy.

Při převzetí zásilky k přepravě potvrdí zákazník přepravní list svým podpisem a razítkem, čímž odsouhlasí údaje na něm uvedené (počet nákladových kusů, balení, hmotnost a rozměry zásilky, místo vykládky). Zjistí-li řidič svozového vozidla, že obal zásilky chybí nebo je nedostatečný, převezme zásilku jen s uvedením výhrad do přepravního listu a prokazatelným souhlasem zákazníka s touto výhradou.

Po převzetí zásilky k přepravě předá řidič svozového vozidla odesílateli kopii přepravního listu jako doklad o převzetí zásilky k přepravě.

Zákazník může po předchozí dohodě s příslušným terminálem DHL předat zásilku k přepravě přímo na terminále DHL.

Zásilka služby ECE nebo ERA je doručena příjemci dle časového harmonogramu dané služby.

Příjemce zásilky po jejím obdržení zapíše datum a hodinu převzetí zásilky do přepravního listu a svým podpisem a razítkem (rodným číslem) potvrdí bezchybné doručení.

Zákazník je povinen zajistit u třetích osob, zejména u příjemců, započetí vykládky zásilky bezprostředně po příjezdu vozidla.

Zákazník je povinen zajistit přiměřenou pomoc s nakládkou/vykládkou zásilek v případě, že má zásilka manipulovaná u jednoho odesílatele/příjemce vyšší hmotnost než 500 kg anebo obsahuje-li kus o hmotnosti vyšší než 50 kg.

Pro účely služby ECD je v případě nedoručení zásilky

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



proveden druhý pokus o doručení a následně uskladnění po dobu 7 dní, další pokus o doručení je zpoplatněn.

Zákazník je povinen o podmínkách a o vlastnostech zásilek a způsobu předávání a přebírání zásilek informovat třetí osoby, které budou předávat zásilky k přepravě či je přebírat a zajistit, aby zásilky předávané k přepravě na základě jeho objednávky, resp. zásilky přebírané od DHL vyhovovaly těmto ustanovením. Za nesplnění těchto požadavků Zákazník odpovídá stejně, jako by zásilku k přepravě předával sám, resp. jako by zásilku sám přebíral.

Zásilky jsou předávány na vykládací rampě nebo na chodníku před budovou příjemce. DHL standardně nezajišťuje donášku a stěhování zásilek do bytů, pater, sklepů, skladů.

Není-li v čase doručení na adrese zadané zákazníkem přítomen příjemce ani jím zplnomocněná osoba, je DHL oprávněna doručit zásilku náhradnímu příjemci. Za náhradní příjemce se považují plnoletí příbuzní příjemce či jiné osoby nacházející se v prostorách na adrese příjemce. Pokud je na adrese příjemce místo s centrálním příjmem (např. recepce či podatelna), DHL doručí zásilku na místo takového centrálního příjmu.

Pokud místo či osobu pro alternativní doručení zásilky určuje příjemce, má se pro účely tohoto článku za to, že zákazník zmocnil příjemce k tomu, aby určil místo či osobu pro alternativní doručení zásilky.

DHL je pro účely prokázání doručení zásilky oprávněna používat elektronická zařízení. Takováto elektronická dokumentace představuje dostatečný důkaz o doručení.

9. Odpovědnost a pojištění přepravy

Odpovědnost DHL za újmu u mezinárodní přepravy se řídí příslušnými ustanoveními mezinárodní Úmluvy o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční dopravě (Úmluva CMR). Pokud není dále stanoveno jinak, odpovědnost DHL za újmu u vnitrostátní přepravy je omezena na 8,33 SDR (Special Drawing Rights) za 1 kg hrubé hmotnosti zásilky.

Zásilky ECE a ERA s hodnotou do 500 000,- Kč s přepravným placením v České republice mají zahrnuto

automatické pojištění na 100% své hodnoty v ceně přepravného. Toto automatické pojištění zásilek se vztahuje na země EU, evropskou část Ruska, Maroko, Tunisko a Blízký Východ. Destinace Írán a Sýrie jsou ze systému pojištění zcela vyjmuty.

Zásilky ECE a ERA s deklarovanou hodnotou zboží nad 500 000,- Kč, stejně jako zásilky do/ze zbývajících destinací (kromě výše uvedených) budou na požadavek připojištěny individuálně dle smluvních sazeb, maximálně však do hodnoty 100 000 EUR za jednu zásilku. Automatické pojištění nelze uplatnit u zásilek, jejichž obsahem je již použité zboží nebo reklamované zboží a zboží na opravu – tyto případy lze na požadavek připojistit individuálně.

Zásilky ECD s hodnotou do 500 000,- Kč s přepravným placením v České republice mají zahrnuto automatické pojištění na 100% své hodnoty v ceně přepravného.

Pro službu ECD je odpovědnost DHL za újmu omezena částkou 500 000,- Kč (bez DPH) na jednu zásilku.

Zásilky ECD s deklarovanou hodnotou zboží nad 500 000,- Kč, budou na požadavek zákazníka připojištěny individuálně dle smluvních sazeb, maximálně však do hodnoty 1 000 000,- Kč (včetně DPH) na jednu zásilku.

Odpovědnost DHL za újmu je dále striktně omezena pouze na přímou škodu na zásilce s limity uvedenými v tomto článku.

V případě automatického pojištění zásilky do 500 000,- Kč (bez DPH) a v případě připojištění zásilky nad 500 000,- Kč kryje pojištění škodu na zásilce, přepravné a doložené poplatky související s doručením zásilky.

Odpovědnost za škody způsobené na zásilkách, na něž se nevztahuje pojištění na 100 % hodnoty, zejména případy výše uvedené, se řídí Úmluvou CMR. Výše odškodnění dle Úmluvy CMR činí maximálně 8,33 SDR (Special Drawing Rights) za 1 kg hrubé hmotnosti zásilky.

Odpovědnost DHL za nemajetkovou újmu a další druhy následných škod (jako jsou zejména ušlý zisk, ztráta obchodu, ztráta dobrého jména, nároky třetích stran, či

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



jakékoliv další následné škody) se vylučuje, a to i v případě, že DHL byla o riziku takové újmy předem informována.

DHL nelimituje ale odpovědnost za újmu v případech, kdy to ze zákona není možné.

DHL neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku ztráty či poškození Zakázaného zboží nebo zásilky, která nebyla zabalena způsobem stanoveným těmito Obchodními podmínkami.

Oprávněná osoba mj. i v této souvislosti prohlašuje, že: (i) není tzv. slabší stranou ve smyslu příslušných ustanovení OZ, a (ii) je si vědoma toho, že cena za poskytnutí Služby odráží rozsah práv a povinností dle těchto Obchodních podmínek, jakož i rozsah omezení sjednaných v těchto Obchodních podmínkách.

DHL se zproští odpovědnosti za újmu, pokud prokáže, že újma byla způsobena okolnostmi, které DHL nedokázala ovlivnit. Mezi takové okolnosti patří především, avšak nikoliv výlučně: (i) elektrické nebo magnetické poškození nebo vymazání elektronických nebo fotografických obrázků, údajů nebo záznamů, (ii) jakákoliv závadnost nebo vlastnost týkající se druhu zásilky, a to i v případě, pokud o ní DHL věděla, (iii) jakékoliv jednání nebo opomenutí ze strany osoby, která není zaměstnancem nebo smluvním partnerem DHL (např. odesílatele, příjemce, třetí osoby, představitele celního nebo jiného orgánu veřejné moci), (iv) jakákoliv událost vyšší moci a (v) jakékoliv jiné prostředky obrany či vyloučení odpovědnosti dle příslušných právních předpisů.

10. Reklamační a reklamační termíny

Částečnou ztrátu zásilky nebo poškození, které je zjevně znatelné, musí příjemce reklamovat ihned při převzetí zásilky a přiložit k reklamaci zápis o škodě, popř. přepravní list podepsaný řidičem doručujícím zásilku s uvedením výhrady.

Při převzetí zásilky bez zjevného poškození, u které příjemce později zjistí její poškození nebo částečnou ztrátu, je povinen písemně reklamovat do 7 dnů od převzetí zásilky. Neděle a státní svátky se do výše uvedené lhůty nezapočítávají.

Reklamační uplatnění po této lhůtě mají za následek, že důkazní břemeno se přenáší na reklamujícího (má se za

to, že příjemce obdržel zásilku ve stavu uvedeném v nákladním listu, pokud neprokáže opak).

Nároky na reklamace z přeprav, na něž se vztahuje Úmluva CMR, se promlčují za 1 rok (čl. 32 Úmluvy CMR).

Promlčecí doba počíná běžet:

- a) při částečné ztrátě zásilky, při jejím poškození nebo při překročení dodací lhůty dnem vydání zásilky,
- b) při úplné ztrátě třicátým dnem po uplynutí dohodnuté dodací lhůty, a nebyla-li dodací lhůta dohodnuta, šedesátým dnem po převzetí zásilky dopravcem,
- c) ve všech ostatních případech uplynutím tří měsíců ode dne uzavření přepravní smlouvy. Den, kterým promlčecí doba počíná běžet, se do promlčení doby nepočítá.

Písemná reklamační stává se během promlčecí doby až do dne, kdy dopravce reklamaci písemně odmítne a vrátí k ní připojené doklady. Je-li reklamační zčásti uznána, běží promlčecí doba toliko u té části reklamační, která zůstala sporná. Důkaz o přijetí reklamační nebo o odpovědi na ni a o vrácení dokladů přísluší té straně, která se na tyto skutečnosti odvolává. Pozdější reklamační v téže věci během promlčecí doby nestaví.

Náležitosti reklamační

Reklamační musí obsahovat informace o zákazníkovi, o předmětu reklamační, označení povahy, rozsahu a výše škody a v případě poškození či částečné ztráty obsahu zásilky musí být doložena fotodokumentací poškození i přepravního obalu. Za reklamaci se považuje i zápis o škodě, pokud obsahuje všechny potřebné náležitosti reklamační.

Pokud reklamační neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či podklady, je DHL oprávněna vyzvat zákazníka k jejich doplnění. Zákazník má deset (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti k doplnění požadovaného doplnění. V době, od výzvy k doplnění reklamační do doplnění reklamační neběží lhůta pro vyřízení reklamační.

K reklamaci musí být přiloženy doklady o vzniku škody, její povaze a rozsahu a o výši škody. Vyčíslení skutečné škody musí být vhodným způsobem doloženo, zejména věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty a/nebo látky tvořící obsah zásilky

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



pořízeny. Škodní nárok se vůči DHL uplatňuje zásadně bez DPH, a to ve všech případech s výjimkou škod řešených (v ekonomicky zdůvodněných případech) opravou poškozeného výrobku, která bude fakturována jako samostatný úkon, nebo v případech, kdy zákazník není plátcem DPH.

Reklamací je oprávněn uplatnit výhradně zákazník (nikoliv příjemce zásilky).

Zákazník musí umožnit DHL se přesvědčit o skutečném stavu poškození či částečné ztrátě zásilky. Z těchto důvodů je zákazník povinen zajistit, aby se zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal zásilky, ve kterém mu byla zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být zásilka bez souhlasu DHL zničena nebo přepravována na jiné místo. U poškozených zásilek je zákazník povinen umožnit či zajistit možnost ohledání zásilky také zástupci pojišťovny DHL. Zákazník si je vědom toho, že pokud nesplní své povinnosti v tomto odstavci, nemusí být dostatek důkazů o vzniku škody, což může vést až k odmítnutí reklamace ze strany DHL.

11. Inkaso za zboží (COD = splatné při dodání, na dobírku)

Doručení se provede pouze oproti inkasu doběrečného při dodání. Toto doběrečné je následně poukázáno na bankovní účet ve prospěch strany, která zadává příkaz k přepravě. Strana, která zadává příkaz k přepravě, zodpovídá za příslušné instrukce adresátovi zásilky a za příslušné písemné informace DHL.

Kromě toho strana, která zadává objednávku k přepravě, zodpovídá za veškeré náklady vyplývající z konfiskace, odmítnutí převzetí, nesolventnosti nebo odmítnutí zaplatit na straně příjemce zásilky. Za zpracování těchto zásilek na dobírku bude DHL účtovat příslušný poplatek zákazníkovi nebo straně, která zadala příkaz k přepravě.

Inkaso za zboží nelze využít pro prémiovou službu ERA.

Inkaso za zboží lze využít pro službu ECE pouze na základě písemné dohody s příslušným pracovištěm DHL.

V rámci služby ECD je možná doplňková služba „Inkaso dobírky od příjemce platební kartou či v hotovosti“. Za platbu dobírky (hotovostí či kartou) bude účtován příslušný poplatek zveřejněný na: www.freight.dhl/ecd-

[pricelist](#). Maximální výše doběrečného za zásilku činí 200 000,- Kč. Maximální hotovostní úhrada za dobírky od jednoho plátce v jednom kalendářním dni v celkové kumulované výši činí 270 000,- Kč. Po doručení zásilky je dobírková suma pohledávkou odesílatele vůči DHL a DHL ji poukáže nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení zásilky na odesílatelem specifikovaný účet. Dobírku je možné realizovat pouze na základě Zasilatelské smlouvy. Finanční převod za zásilky vázané dobírkovou částkou je prováděn bezhotovostním převodem, a to dle nastavení v zákaznické kartě buď jednotlivě - tedy 1 zásilka = 1 platební příkaz či souhrnně, kdy odchází 1 platba za veškeré zásilky uhrazené v daný den odvodu. Pokud zákazník zvolí souhrnné odeslání, je mu ke dni odvodu současně zaslán e-mail, v kterém jsou jednotlivé placené částky přiřazené k číslům jednotlivých zásilek, a to ve formátu .xlsx.

12. Dodání oproti dokumentům (DAD)

Dodání bude uskutečněno pouze oproti před dodáním předloženému potvrzení neodvolatelného bankovního příkazu o provedení platby ve prospěch strany, která zadává příkaz k přepravě, případně oproti obdržení dokumentů před zahájením dodání, které jsou specifikovány stranou, která zadává objednávku přepravy.

Strana, která zadává objednávku přepravy, je zodpovědná za příslušné instrukce adresátovi a za příslušné písemné informace DHL.

Kromě toho strana, která zadává objednávku přepravy, zodpovídá za veškeré náklady vyplývající z konfiskace, odmítnutí převzetí, nesolventnosti nebo odmítnutí zaplatit na straně příjemce zásilky. DHL nenese odpovědnost vyplývající z nepřesnosti obsahu nebo nepravosti obdržených dokumentů. Za zpracování těchto zásilek DAD bude DHL účtovat příslušný poplatek zákazníkovi nebo straně, která zadala příkaz k přepravě. Dodání oproti dokumentům nelze využít pro prémiovou službu ERA a službu ECD.

13. Pandemie

Šíření Coronavirus (COVID-19) bylo WHO oficiálně prohlášeno za pandemii. Důsledky šíření Coronavirus (COVID-19) jsou mimo přiměřenou kontrolu DHL a dohodnuté ceny a úrovně služeb nezohledňují šíření Coronavirus (COVID 19).

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



S ohledem na výše uvedenou situaci si DHL vyhrazuje právo změnit všechny nebo část svých služeb, změnit své pracovní postupy a dohodnuté ceny, účtovat příplatky a přijímat opatření k přizpůsobení svých obchodních operací a závazků vůči zákazníkům z důvodu okolností, které vzniknou v důsledku šíření Coronavirus (COVID 19). DHL je zproštěna jakékoli odpovědnosti za újmu, pokud tato odpovědnost za újmu vznikla v důsledku rozšíření Coronaviru (COVID-19). Pokud je DHL bráněno v plnění jejích závazků (změněných nebo upravených v souladu s výše uvedeným) po dobu delší než 30 po sobě jdoucích dnů, má kterákoli strana právo okamžitě ukončit smlouvu písemným oznámením zaslaným druhé straně.

14. Compliance

Zákazník je povinen zajistit dodržování všech platných zákonů a předpisů o kontrole vývozu a sankcích (dále jen „vývozní zákony“) a zaručuje zejména, že:

(i) ani zákazník, ani žádná holdingová společnost, agent, příjemce, odesílatel nebo jakákoli jiná třetí strana, kteří se jakkoli účastní na přepravě, nejsou uvedeni v seznamu zakázaných stran (denied party); ii) přeprava zásilky na její konečné místo určení, či její konečný uživatel a její konečné použití nepředstavují porušení žádných platných vývozních zákonů; (iii) zákazník bude informovat DHL, pokud by zásilka podléhala jakýmkoli platným embargům /sankcím a zákazu zpětného dovozu nebo dopravním omezením podle platných vývozních zákonů; (iv) zákazník získal všechna nezbytná povolení, licence nebo jiná vládní oprávnění potřebná pro doručení zásilky na její konečné místo určení a konečné použití.

Zákazník je povinen neprodleně uhradit DHL náklady za zpětnou přepravu zásilky v případě, že zákazník nedodá DHL obratem všechny dokumenty požadované DHL obsahující informace o zásilce, a/nebo příjemce zásilky bude uveden na seznamu zakázaných stran.

Zákazník poskytne společnosti DHL veškeré informace, včetně povolení a licencí, požadované příslušnými vývozními zákony, aby společnost DHL mohla provést přepravu zásilky do konečného místa určení.

Každá strana jedná v souladu se svým vlastním kodexem chování. Pokud zákazník nemá Kodex chování, bude dodržovat zásady Kodexu chování Deutsche Post DHL zveřejněny na: www.freight.dhl/kodex.

15. Force Majeure

Ani jedna ze smluvních stran není odpovědná za škody nebo jakékoliv porušení této smlouvy, nebo prodlení v plnění povinností vyplývajících z této smlouvy (s výjimkou porušení povinnosti provést platbu jakékoli částky splatné podle této smlouvy) v tom rozsahu, v jakém je způsobeno vyšší mocí. Pokud je výkon povinností podle této smlouvy jedné ze smluvních stran ovlivněn vyšší mocí, datum pro plnění této povinnosti se považuje za pozastavené na dobu rovnající se zpoždění způsobené vyšší mocí a dotčené strany musí obnovit řádný výkon povinností neprodleně poté, co překážka vyšší mocí odpadla.

Strana, jíž se zásah vyšší mocí týká, vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby druhé straně oznámila a co nejdříve poté, co se o vyšší mocí doví, uvedla povahu a rozsah vyšší mocí. Obě strany vyvinou veškeré přiměřené úsilí ke zmírnění účinků vyšší mocí na plnění smlouvy a jakéhokoli prohlášení o práci. Aby se předešlo pochybnostem, uzavření informačních systémů, odvětví nebo jejich částí v důsledku hrozby nebo útoku souvisejícího s bezpečností informací se vždy považuje za zmírňující opatření. Pokud z důvodu vyšší mocí může společnost DHL splnit své závazky pouze tím, že ji vzniknou dodatečné náklady, nese tyto přiměřené a odsouhlasené dodatečné náklady zákazník.

„Vyšší mocí“ se rozumí událost nebo nepředvídatelná výjimečná situace, mimo přiměřenou kontrolu smluvních stran, které nelze zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí, která není způsobena chybou nebo nedbalostí na jejich straně. Jedná se zejména o jednání v souladu s jakýmkoli rozhodnutími kteréhokoli vládního nebo jiného orgánu, válku nebo národní nouzi, nepokoje, občanské nepokoje, teroristické činy, pirátství, požár, výbuch, povodeň, počítačové viry, kybernetické útoky, nepříznivé přírodní podmínky, epidemie, pandemie, výluky, stávkové a další spory (v každém případě bez ohledu na to, zda se jedná o pracovní sílu této strany nebo subdodavatele), nedostatku pracovních sil, materiálů a služeb a nemožnosti nebo zpoždění při získávání dodávek.

16. Data Protection

Zákazník a DHL prohlašují, že jsou nezávislými správci osobních údajů a jsou povinni dodržovat Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnosti DHL Freight CZ s.r.o.

Pro službu DHL FREIGHT EUROCONNECT
INTERNATIONAL, DHL FREIGHT EURAPID,
DHL FREIGHT EUROCONNECT DOMESTIC



DHL je dále oprávněna zpracovávat údaje poskytnuté zákazníkem, pokud je to nutné pro splnění smlouvy nebo pro zajištění dodržování vlastních zákonných povinností. DHL dále poukazuje na to, že může být ze zákona povinna oznamovat osobní údaje nebo údaje o zásilce soudům a jiným orgánům. Zákazník tímto povoluje DHL zasílání na e-mailovou adresu informace o nových nabídkách. Zákazník může toto povolení kdykoli bezplatně odvolat e-mailem na následující e-mailovou adresu: czfre.privacy@dhl.com. Poskytne-li zákazník DHL e-mailovou adresu a případně další kontaktní údaje o příjemci zásilky za účelem informování o stavu zásilky, je oprávněn tak učinit ze zákona (například souhlasem). V případě neoprávněného zpřístupnění osobních údajů zákazníkem DHL, je zákazník povinen DHL odškodnit na základě první písemné žádosti vůči všem nárokům uplatněných třetími stranami, zejména příjemci, pokud DHL zpracovává data v souladu se smlouvou. DHL bude udržovat ochranu dat v souladu s platnými zákony.

Zákazník zaručuje, že dodržel zákonné povinnosti týkající se osobních údajů poskytovaných DHL, včetně údajů o příjemci, které mohou být vyžadovány pro přepravní, doručovací a logistické služby, jako je např. jméno, adresa, e-mail a telefonní číslo. Více informací ohledně ochrany osobních údajů je uvedeno na: <https://www.dhl.com/cz-cs/home/paticka/mistni-oznameni-o-ochrane-soukromi.html>.

17. Platné právo. Odpovědnost, jurisdikce a místo výkonu

Neplatnost (nicotnost) nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení těchto Obchodních podmínek nemá vliv na zbylá ustanovení těchto Obchodních podmínek.

V případě, že dojde mezi DHL 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 Zásílatelské smlouvy příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, zveřejněno na: www.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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.

DHL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění těchto Obchodních podmínek, jakož i jejich veškeré součásti. Pokud DHL provede změnu těchto Obchodních podmínek, zveřejní novou verzi Obchodních podmínek zveřejněné na: www.dhl.com/freight/podminky přičemž tato změna bude účinná nejdříve deset (10) pracovních dní po jejím zveřejnění. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi Obchodních podmínek vyznačen.

Rozhodným právem je právo platné v České republice.

Platnost Obchodních podmínek od 1.1. 2022