



Podmienky obstarania prepravy pre produkt „DHL Road Freight Direct“ (ďalej iba „prepravné podmienky“)

Tieto prepravné podmienky upravujú podmienky obstarania každej prepravy zásielok uskutočňovanej prostredníctvom služby DHL Road Freight Direct (systém dokládkových a celovozových prepráv v rámci vnútroštátnej a medzinárodnej cestnej dopravy) a sú súčasťou každej zmluvy uzavretej medzi DHL a objednávateľom obstarania prepravy prostredníctvom služby DHL Freight Road Freight Direct. Pre obstaranie vnútroštátnej prepravy zásielok sa nepoužijú tie časti prepravných podmienok, ktoré sa svojou povahou týkajú iba obstarania medzinárodnej prepravy. Odchylné ustanovenia zasielateľskej zmluvy majú prednosť pred znením prepravných podmienok. Ustanovenia prepravných podmienok majú prednosť pred znením Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka, v rozsahu v akom to dovoľujú kogentné ustanovenia týchto predpisov.

1. Prepravovaný tovar

1.1. DHL Freight Slovakia, s.r.o. (ďalej len „DHL“) prijíma na prepravu zásielky obsahujúce tovary s výnimkou nasledovných:

- Živé zvieratá
- Ľudské a zvieracie pozostatky vrátane spololených
- Nebezpečný tovar triedy 1, 6.2 a 7 (ADR),
- Zásielku, ktorej preprava do požadovaného štátu nie je bežne povolená podľa zákonov SR, predpisov EÚ, alebo zákonov v štáte, v ktorom má sídlo príjemca,
- Cigarety, narkotiká,
- Zbrane (vzduchové, plynové, hračkárske, funkčné aj nefunkčné), časti a makety zbraní, muníciu
- Falzifikáty tovaru, ktoré porušujú autorské práva.

1.2. Bez písomného potvrdenia zo strany DHL nesmú byť dané na prepravu tieto zásielky:

- Iný nebezpečný tovar, tovar citlivý na teplotu, tovar podliehajúci rýchlej skaze a tovar s hodnotou nad 50.000 EUR na prepravu (dokládkovú alebo celovozovú)

Takéto zásielky môžu byť prijaté na prepravu iba na základe predošlej písomnej zmluvy s DHL.

- Nadrozmerný tovar:

Zásielky, ktoré rozmermi presahujú veľkosť vozidla, môžu byť prijaté na prepravu len na základe predchádzajúcej dohody s DHL a ich preprava je spoplatňovaná osobitne.

2. Výpočet objemu, účtovanej váhy

Účtovaná hmotnosť tovaru pri dokládkových zásielkach sa vypočíta na základe porovnania skutočnej fyzickej váhy zásielky alebo prepočítanej váhy (objem alebo ložný meter) zásielky, ktorá bola prijatá na prepravu. Prepočítaná váha bude účtovaná na základe volumetrického koeficientu $1 \text{ m}^3 = 250 \text{ kg}$ alebo jeden ložný meter sa bude účtovať ako ekvivalent 1 650 kg , pričom platí ten spôsob prepočtu, podľa ktorého vychádza vyššia účtovná hmotnosť.

3. Objednávka obstarania prepravy (ďalej len „objednávka“) a uzavretie zasielateľskej zmluvy

Aby mohla byť objednávka správne spracovaná a zásielka odovzdaná na prepravu, musí subjekt, ktorý zadáva objednávku na obstaranie prepravy (ďalej len „objednávateľ prepravy“), poskytnúť:

- riadne vyplnenú písomnú objednávku prepravy,
- originál obchodnej faktúry pre vývoz do krajín mimo Európskej Únie (pre prepravy do krajín Európskej Únie nie je nutné poskytnúť k prepravovaným zásielkam obchodnú faktúru, tá môže byť nahradená dodacím listom alebo iným prepravným dokumentom),
- vývozné colné dokumenty alebo iné sprievodné dokumenty nevyhnutné pre vyclenie tovaru v zahraničí.



Objednávka musí obsahovať nasledujúce údaje:

- úplné údaje o objednávateľovi prepravy – pokiaľ ide o fyzickú osobu : meno a priezvisko, adresu pobytu, v prípade fyzickej osoby podnikateľa aj obchodné meno, miesto podnikania, IČO, IČ DPH a číslo zápisu v príslušnom registri, pokiaľ ide o právnickú osobu: obchodné meno, sídlo, IČO, IČ DPH a číslo zápisu v príslušnom registri vrátane uvedenia kontaktnej osoby a telefónneho čísla,
- presnú adresu miesta nakládky a vykládky zásielky vrátane kontaktnej osoby a telefónneho čísla,
- dátum nakládky v mieste odoslania, prípadne špecifikáciu časového rozpätia možnosti nakládky,
- v prípade požiadavky na terminované doručenie dátum vykládky, prípadne špecifikáciu časového rozpätia možností vykládky,
- úplné údaje o platcovi prepravy v rozsahu podľa prvej odrážky, pokiaľ tento nie je zhodný s objednávateľom prepravy. Objednávateľ ručí DHL za úhradu odplaty za poskytnuté služby od uvedenej osoby, čo výslovne potvrdzuje zadaním objednávky.
- údaje o zásielke – popis tovaru a jeho balenie (hmotnosť, rozmery, počet nákladových kusov, charakter tovaru - bežné označenie zásielky).
- špeciálne požiadavky (napr. časové okno, nutnosť použitia auta s hydraulickým čelom, paletový vozík atď.)
- odplatu DHL (cenu za obstaranie prepravy).

Objednávka môže byť zadaná v písomnej forme, formou emailu ako scan podpísanej objednávky, vyplnením objednávkového formulára, cez elektronické objednávkové nástroje. Objednávateľ prepravy zadaním objednávky vyjadruje súhlas s tým, že nevyžaduje splnenie žiadnych iných podmienok uzavretia zasielateľskej zmluvy (najmä avšak nielen podmienok podľa § 5 ods. 3-6 zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.).

Objednávateľ prepravy bez výhrad súhlasí, že vo všetkých prípadoch uvedených vyššie považuje zvolenú formu uzavretia zasielateľskej zmluvy za vykonanú prostriedkami, ktoré nepochybne umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila a teda takto uzavretú zasielateľskú zmluvu považujú za písomnú formu právneho úkonu zodpovedajúcu požiadavkám platných právnych predpisov a za platný právny úkon.

Objednávateľ prepravy zodpovedá za všetky následky vyplývajúce z chýbajúcich alebo nesprávne zadaných údajov k obstaraniu prepravy a preprave.

Písomným potvrdením objednávky zo strany DHL (postačuje formou emailu) sa zasielateľská zmluva považuje za uzavretú.

V prípade ak objednávateľ prepravy objednávku zruší do 12 hodín pred požadovaným časom pristavenia vozidla na nakládku, v čase od 8:00 do 17:00 počas pracovných dní, DHL má právo požadovať od objednávateľa prepravy úhradu paušalizovanej náhrady škody vo výške 20% z odplaty za služby, pri medzinárodnej preprave minimálne 150 EUR a pri vnútroštátnej preprave minimálne 30 EUR.

Objednávateľ prepravy vyjadruje súhlas s tým, že komunikácia so zasielateľom (vrátane uzatvárania zmluvného vzťahu) sa môže okrem štátneho jazyka uskutočňovať aj v iných jazykoch.

DHL je oprávnená kedykoľvek si vyžiadať dodatočné alebo doplňujúce pokyny, týkajúce sa obstarania prepravy zásielky.

4. Balenie a označenie zásielky

Odosiateľ je povinný podať zásielku na prepravu ako ucelenú manipulačnú jednotku v riadnom obale tak, aby bola chránená pri preprave a pri manipulácii pred stratou, poškodením alebo zničením, aby nepoškodila spoločne prepravované zásielky, dopravné prostriedky a zároveň, aby neohrozila bezpečnosť osôb manipulujúcich so zásielkou.



Zodpovednosť za škody a dodatočné náklady, vyplývajúce z nedostatočného balenia bude na strane, ktorá takto nesprávne či nedostatočne zabalenú zásielku odoslala.

5. Odplata (cena za poskytnuté služby) a platobné podmienky

Odplata za poskytnuté služby sa pre dokládkové a celovozové prepravy DHL Road Freight Direct určuje individuálne podľa údajov uvedených pri dopyte a podľa požadovaných dodatočných služieb.

Odplata za poskytnuté služby neobsahuje cenu za nadštandardné služby, ktoré neboli uvedené pri dopyte, tj. ďalšie služby, ako je výmena paliet, dvaja vodiči alebo viacnakládky, viacvykládky atď. V takýchto prípadoch je vyžadovaná predchádzajúca dohoda s DHL. Odplata za poskytnuté služby je vyúčtovaná subjektu zodpovednému za úhradu odplaty a nákladov za poskytnuté služby v súlade s prepravnými podmienkami.

Odplata za poskytnuté služby neobsahuje stojné za nadmerné čakacie doby u odosielateľa alebo príjemcu. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, odplata za poskytnuté služby zahŕňa nakládku maximálne do 2 hodín a vykládku trvajúcu maximálne 2 hodiny. Štandardne si DHL účtuje na objednávateľa prepravy 30 eur za každú začatú hodinu stojného, maximálne však 300 eur za deň.

DHL je oprávnená jednostranne zmeniť výšku odplaty za poskytnuté služby v prípade, že boli zistené rozdiely medzi údajmi v objednávke a skutočným stavom a parametrami zásielky, ktorá bola prijatá na prepravu. Za rozdiely sa považujú akékoľvek odlišnosti v rozmeroch alebo váhe zásielky, ako aj miestom nakládky/vykládky zásielky. Dodatočné služby, ktoré boli využité nad rámec objednávky, budú splatnené na základe dohody.

Faktúry sú zasielané elektronicky na vopred dohodnutú emailovú adresu za podmienok uvedených v prílohe č. 1 týchto prepravných podmienok.

Splatnosť faktúr za poskytnuté služby a nákladov súvisiacich s touto prepravou (ako sú poistné, príplatok za prepravu nadštandardných tovarov) je 7 resp. 14 dní od vystavenia faktúry DHL, pokiaľ nie je doba splatnosti zmluvne dohodnutá inak.

Originál nákladného listu CMR sa štandardne s faktúrou nezasiela. Originál nákladného listu CMR je možné na vyžiadanie dodatočne doručiť za poplatok 1,50 EUR za jeden nákladný list.

Scan nákladného listu (CMR) je možné bezplatne stiahnuť cez aplikáciu Active Tracing (<https://activetracing.dhl.com/DatPublic/datSelection.do>) po zaregistrovaní sa.

Pokiaľ odplata za poskytnuté služby nie je hradená objednávateľom prepravy, tak objednávateľ prepravy ručí za úhradu odplaty za poskytnuté služby. Pokiaľ nebude odplata za poskytnuté služby uhradená v lehote splatnosti od označeného platcu odplaty za poskytnuté služby, je DHL oprávnená požadovať úhradu za poskytnuté služby od objednávateľa prepravy.

DHL je oprávnená započítať akékoľvek svoje splatné aj nesplatné pohľadávky voči akýmkoľvek pohľadávkam objednávateľa prepravy. DHL je oprávnená previesť (postúpiť) zasielateľskú zmluvu, akúkoľvek jej časť alebo akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce na ďalší subjekt bez súhlasu objednávateľa prepravy. Objednávateľ prepravy nie je bez písomného súhlasu DHL oprávnený započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči pohľadávkam DHL, postúpiť akúkoľvek pohľadávku voči DHL na ďalší subjekt alebo ju uplatňovať prostredníctvom ďalšieho subjektu, postúpiť zasielateľskú zmluvu, jej časť alebo akékoľvek práva a povinnosti z nej plynúce na ďalší subjekt.

6. Prepravný čas

Prepravný čas je štandardne uvedený s jedným vodičom, pokiaľ pri zadaní dopytu nebolo uvedené inak. Prepravný čas je vždy uvedený v pracovných dňoch. Do prepravného času sa nezapočítava deň vyzdvihnutia zásielky.



V prípade, že je v krajine vyzdvihnutia, v tranzitujúcej krajine, alebo v krajine doručenia sviatkov, prepravný čas je automaticky predĺžený o počet dní trvania sviatku.

7. Vyzdvihnutie a doručenie zásielky

Vyzdvihnutie zásielky od odosielateľa prebieha štandardne nasledujúci pracovný deň po doručení objednávky na prepravu alebo v inom, vopred určenom časovom termíne, ktorý bol s objednávateľom prepravy dohodnutý.

Pri preberaní zásielky na prepravu potvrdí odosielateľ nákladný list svojim podpisom a pečiatkou, čím odsúhlasí údaje na ňom uvedené (počet nákladových kusov, balenie, hmotnosť a rozmery zásielky, miesto vykládky). Ak zistí osoba poverená DHL, že obal zásielky chýba, alebo je nedostatočný, prevezme zásielku len s uvedením výhrady do prepravného listu a dokázateľným súhlasom odosielateľa s touto výhradou.

Po prevzatí zásielky bude odosielateľovi odovzdaná kópia prepravného listu ako doklad o prevzatí zásielky.

Pri doručení zásielky sa za dôkaz o doručení zásielky okrem papierového potvrdenia považuje aj elektronické potvrdenie v mobilnom zariadení vodiča s elektronickým podpisom príjemcu. Pri doručení zásielky právnickej osobe (PO) je príjemca povinný oznámiť vodičovi DHL meno a priezvisko osoby preberajúcej zásielku, ktoré vodič zapíše do mobilného zariadenia.

Elektronická verzia potvrdenia je rovnocenná papierovej verzii, spĺňa všetky potrebné náležitosti podľa platnej právnej úpravy, a považuje sa za plnohodnotný doklad o vykonaní služby.

V prípade, že zásielka pri prevzatí príjemcom vykazuje viditeľné nezrovnalosti v počte prepravovaných kusov, alebo poškodenie, alebo iný zjavný nesúlad, príjemca je povinný zaznačiť túto skutočnosť do prepravného dokumentu. V prípade, že táto skutočnosť nebola zaznamenaná pri preberaní zásielky a bude oznámená dodatočne, pre nezrovnalosť nebude možné uznať reklamáciu ako oprávnenú a požadovať kompenzáciu.

DHL má právo otvoriť zásielku v prípade, ak v dôsledku stavu zásielky alebo jej obalu hrozí škoda na iných prepravovaných zásielkach, škoda na zdraví, alebo majetku DHL alebo tretích osôb. Oprávnenia štátnych orgánov otvoriť zásielku a nakladať so zásielkou tým nie sú dotknuté.

Ak sa spoločnosť DHL dozvie, že niektorá zásielka nespĺňa niektoré z obmedzení alebo podmienok podľa týchto prepravných podmienok, spoločnosť DHL môže odmietnuť prepraviť príslušnú zásielku pričom ak sa preprava už začala, spoločnosť DHL môže pozastaviť prepravu a zadržať zásielku. Spoločnosť DHL môže takisto pozastaviť prepravu, ak nie je možné zásielku doručiť, ak príjemca odmieta akceptovať zásielku, ak nie je možné uskutočniť dodanie zásielky, pretože adresa nie je správna (po vynaložení všetkých rozumných prostriedkov na vyhľadanie správnej adresy), alebo preto, že nie je možné inkasovať sumy splatné príjemcom pri doručení zásielky. DHL je súčasne v týchto prípadoch oprávnená aj na vrátenie zásielky odosielateľovi podľa svojho uváženia, prípadne má DHL právo zničiť alebo prediť formou priameho predaja zásielku podľa svojho vlastného uváženia. Výnosy z takéhoto predaja sa prednostne použijú na úhradu všetkých poplatkov, nákladov alebo výdavkov vzniknutých v súvislosti s nakladaním so zásielkou, pričom zostatok z výťažku prípadne odosielateľovi.

8. Zodpovednosť DHL a poistenie

Zodpovednosť DHL ako aj dopravcu vnútroštátnej prepravy sa riadi podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a v medzinárodnej cestnej doprave sa riadi príslušnými ustanoveniami medzinárodného Dohovoru CMR – Medzinárodný dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej doprave, ak v týchto prepravných podmienkach nie je ustanovené inak.



V prípade, ak dôjde k prekročeniu zmluvne dohodnutej fixnej dodacej lehoty a poškodený preukáže, že škoda vznikla z tohto dôvodu, DHL zodpovedá za škodu len do výšky základnej odplaty za poskytnuté služby (bez ceny doplnkových a nadštandardných služieb).

DHL ako zasielateľ zodpovedá za škodu na prevzatej zásielke vzniknutú pri obstarávaní prepravy, iba že ju nemohla odvrátiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. DHL nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou – Vis Major. DHL nikdy nezodpovedá za akékoľvek následné a/alebo nepriame škody, ktoré môžu nastať v dôsledku straty alebo poškodenia prepravovanej zásielky, prípadne nedodržania lehoty dodania.

Ak DHL ako zasielateľ zodpovedá za škodu, jej povinnosť nahradiť škodu je obmedzená takto:

Pri škode, ktorá nastala na zásielke počas medzinárodnej prepravy dopravným prostriedkom alebo pri manipulácii súvisiacej s prepravou (napr. pri nakládke, prekládke, vykládke), sa výška škody, ktorú je DHL povinná nahradiť obmedzuje na maximálnu sumu 8,33 XDR za 1 kg brutto hmotnosti poškodeného, zničeného alebo strateného tovaru.

Pri škode, ktorá nastala na zásielke počas vnútroštátnej prepravy dopravným prostriedkom alebo pri manipulácii súvisiacej s prepravou (napr. pri nakládke, prekládke, vykládke), sa výška škody, ktorú je DHL povinná nahradiť obmedzuje na maximálnu sumu 50.000,- EUR za jeden škodový prípad.

V prípade osobitného záujmu na dodaní za osobitný poplatok je možné dohodnúť podmienky podľa platného sadzovníka DHL individuálne pri objednaní prepravy.

Objednávateľ prepravy je zodpovedný a uhradí a odškodní DHL za všetky náklady a výdavky (vrátane nákladov uskladnenia), ktoré vzniknú DHL, akékoľvek straty, dane, colné a iné poplatky, ktoré môžu spoločnosti DHL vzniknúť a všetky nároky uplatnené voči spoločnosti DHL z dôvodu, že zásielka nezodpovedá ktorýmkoľvek z obmedzení alebo podmienok alebo vyhlásení uvedených v týchto prepravných podmienkach alebo z dôvodu akéhokoľvek odmietnutia alebo dočasného pozastavenia prepravy alebo vrátenia zásielky (alebo jej časti) spoločnosťou DHL, ktoré je na základe týchto podmienok dovolené. V prípade vrátenia zásielky (alebo jej časti) bude odosielateľ zodpovedný aj za všetky poplatky za spätnú prepravu.

9. Doplnkové služby a príplatky

DOPLNKOVÉ SLUŽBY, PRÍPLATKY	Cena (bez DPH)
Palivový príplatok	Riadi sa aktuálnym palivovým príplatkom
Sezónny príplatok (účtuje sa v období od 01.09. do 31.12.)	5,90% z ceny prepravy
Tovarové prípoistenie	Riadi sa poisťovnými sadzbami
Preprava nebezpečného tovaru (okrem tovaru RID / ADR tried 1,6,7)	Individuálne, na vyžiadanie
Colné služby (odbavenie pri dovoze, vývoze a tranzite tovaru)	Riadi sa cenníkom Gerlach European Customs Services, spol.s r.o.
Stojné (2 hodiny stojného na nakládke a vykládke v cene)	30 EUR / každá začatá hodina, max 300 EUR / deň
Návrat potvrdených dokumentov objednávateľa prepravy (nie CMR, POD) – 1 strana - scanom	0,60 EUR
Návrat potvrdených dokumentov objednávateľa prepravy (nie CMR, POD) – 1 strana - poštou	1,50 EUR
Návrat prepravných obalov	Individuálne, na vyžiadanie
Doručenie / Vyzdvihnutie tovaru cez víkend	Individuálne, na vyžiadanie
Doručenie / Vyzdvihnutie tovaru cez štátny sviatok	Individuálne, na vyžiadanie
Vrátenie nedoručeného tovaru na adresu vyzdvihnutia	100% z ceny
Zaslanie kópie potvrdenia o doručení (nevzťahuje sa k prípadom, ktoré sú predmetom reklamačného konania) - scanom	Individuálne, na vyžiadanie



Zaslanie kópie potvrdenia o doručení (nevzťahuje sa k prípadom, ktoré sú predmetom reklamačného konania) – poštou	Individuálne, na vyžiadanie
Zrušenie objednávky – do 12h pred požadovaným časom nakládky v čase od 8:00 do 17:00 počas pracovných dní	20% z odplaty za poskytnuté služby, min. 30 EUR pre vnútroštátnu prepravu, min. 150 EUR pre medzinárodnú prepravu
Zrušenie objednávky – v deň nakládky	50% z odplaty za poskytnuté služby,

10. Reklamácie a reklamačné termíny

Príjemca je povinný pri preberaní zásielky zásielku a tovar dôkladne prezrieť a skontrolovať neporušenosť prepravných obalov (páska, fólia, kartón). Stratu zásielky alebo poškodenie, ktoré je viditeľne rozpoznateľné, musí príjemca reklamovať ihneď po zistení straty alebo pri prebratí zásielky a priložiť k reklamáci zázpis o škode a Nákladný list s výhradou príjemcu podpísaný vodičom doručujúcim zásielku.

Pri prebratí zásielky bez viditeľného poškodenia, u ktorej príjemca neskôr zistí jej poškodenie alebo stratu, je povinný poškodenie alebo stratu písomne reklamovať do 7 pracovných dní od prebratia zásielky, pričom je povinný preukázať, že zásielka mala reklamované vady v čase jej prevzatia príjemcom.

Pokiaľ príjemca riadne prevzal od dopravcu zásielku s kontrolou zjavného stavu zásielky a neoznámil zjavne neznateľné vady do 7 pracovných dní od prevzatia zásielky, potom reklamácia bude zamietnutá.

Nároky z prepráv sa premlčujú za 1 rok. Premlčacia doba začína plynúť:

- pri čiastočnej strate zásielky, pri jej poškodení alebo pri prekročení dodacej lehoty dňom vydania zásielky,
- pri úplnej strate tridsiatym dňom po uplynutí dohodnutej dodacej lehoty. Ak nebola dodacia lehota dohodnutá, šesťdesiatym dňom po prevzatí zásielky prepravcom,
- vo všetkých ostatných prípadoch uplynutím troch mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy. Deň, ktorým začína plynúť premlčacia doba, sa do premlčania nezapočítava.

Ak je reklamácia čiastočne uznaná, plynie premlčacia doba u tej časti reklamácie, ktorá zostala sporná. Dôkaz o prijatí reklamácie alebo o odpovedi na ňu a o vrátenie dokladov prislúcha tej strane, ktorá sa na tieto skutočnosti odvoláva. Neskoršie reklamácie v tejto veci beh premlčacej doby nezastavujú.

Pokiaľ reklamácia neobsahuje všetky náležitosti alebo je potrebné ju doplniť o ďalšie informácie alebo podklady, je DHL oprávnená vyzvať objednávateľa prepravy k ich doplneniu. Objednávateľ prepravy je povinný v lehote desať (10) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti doplniť požadované informácie alebo podklady. V dobe, od výzvy k doplneniu reklamácie do doplnenia požadovaných informácií alebo podkladov, neplynie lehota pre vybavenie reklamácie.

K reklamácií musia byť priložené doklady o vzniku škody, jej povahe, rozsahu a o výške škody. Vyčíslené skutočné škody musia byť vierohodným spôsobom doložené, najmä vierohodným daňovým dokladom alebo faktúrou, za ktoré boli predmety a/alebo látky tvoriace obsah zásielky nadobudnuté. Škodový nárok sa voči DHL uplatňuje zásadne bez DPH, a to vo všetkých prípadoch s výnimkou škôd riešených (v ekonomicky zdôvodnených prípadoch) opravou poškodeného výrobku alebo v prípadoch, kedy objednávateľ prepravy nie je platcom DPH.

Objednávateľ prepravy je povinný umožniť DHL sa presvedčiť o skutočnom stave poškodenia alebo čiastočnej straty zásielky. Z týchto dôvodov je objednávateľ prepravy povinný zaistiť, aby sa so zásielkou akokoľvek nemanipulovalo a aby bol zachovaný obal zásielky, v ktorom bola doručená. Z rovnakého dôvodu nesmie byť zásielka bez súhlasu DHL zničená alebo prepravovaná na iné miesto. Pri poškodených zásielkach je objednávateľ prepravy povinný umožniť alebo zaistiť možnosť obhliadky zásielky zástupcovi poisťovne DHL. Objednávateľ prepravy si je vedomý toho, že pokiaľ nesplní



svoje povinnosti v tomto odstavci, nemusí byť dostatok dôkazov o vzniku škody, čo môže viesť až k odmietnutiu reklamácie zo strany DHL.

Ako postupovať v prípade podania reklamácie nájde na nasledovnom odkaze: [Príprava reklamácie - DHL Freight - Slovensko](#).

11. Zmluvné pokuty

Zmluvné pokuty nemajú vplyv na nároky na náhradu škody a sú splatné v lehote 14 dní od výzvy DHL k úhrade.

12. Osobné údaje

Objednávateľ prepravy vyplnením objednávky obstarania prepravy vyhlasuje, že dotknuté osoby (zákazníci objednávateľa prepravy, ktorým má byť doručená zásielka (tovar) prostredníctvom DHL, informoval v rozsahu podľa článku 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb a v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) najmä (avšak nielen) o právach dotknutej osoby a o tom, že osobné údaje dotknutej osoby budú spracúvané treťou stranou, na aký účel, na základe akého právneho základu a v akom rozsahu a že osobné údaje slúžia výlučne pre potreby DHL súvisiace s plnením záväzkov vyplývajúcich z povinnosti obstarania prepravy zásielky, o okruhu ich príjemcov a prípadnom prenose do tretích krajín. Tieto údaje nebudú ďalej poskytované tretím osobám ani iným spôsobom využívané, výnimku tvoria subjekty vykonávajúce prepravu zásielok, ktorým budú osobné údaje poskytnuté za účelom splnenia záväzku obstarania prepravy zásielky. DHL bude osobné údaje spracúvať na účely vybavenia objednávky a dodania zásielky a vedenia účtovných a iných dokumentov spojených s vybavením objednávky, vrátane vybavovania reklamácií a sťažností.

Informácia o spracovaní osobných údajov je dostupná na nasledovnom odkaze: [Zásady ochrany osobných údajov - DHL - Slovensko](#).

13. Platné právo a jurisdikcia

Právne vzťahy vyplývajúce z týchto prepravných podmienok a/alebo v týchto podmienkach neupravené a prípadné spory v prípade vnútroštátnej prepravy budú riešené podľa ustanovení Obchodného zákonníka SR a v prípade medzinárodnej prepravy budú riešené podľa ustanovení Dohovoru CMR a podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

DHL je za účelom plnenia svojich zákonných povinností v súvislosti so zákonom č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu povinná identifikovať osoby a overiť identifikáciu objednávateľa obstarania prepravy, ktorému poskytuje služby a plniť zákonom stanovené oznamovacie povinnosti. DHL podľa tohto zákona je povinná odmietnuť uzavretie obchodného vzťahu, ukončiť obchodný vzťah v prípadoch, ak objednávateľ obstarania prepravy nevykoná opatrenia na dodržiavanie ustanovení tohto zákona alebo ak objednávateľ obstarania prepravy odmietne preukázať, v mene koho koná. Na tieto účely je DHL oprávnená spracúvať osobné údaje, ktoré jej objednávateľ obstarania prepravy poskytol.

DHL je oprávnená kedykoľvek obsah týchto prepravných podmienok jednostranne v primeranom rozsahu zmeniť s tým, že takáto zmena je účinná zverejnením nového znenia prepravných podmienok.

Prílohy:

1. Podrobnosti elektronickej fakturácie

Zverejnené dňa: 13. apríla 2026

Platnosť o: 13. apríla 2026

Verzia: 6