



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

Tieto prepravné podmienky upravujú podmienky obstarania každej prepravy zásielok uskutočňovanej prostredníctvom služby DHL Road Freight Standard „ECE“ (systém cestnej prepravy medzinárodných a vnútroštátnych kusových zásielok prepravovaný systémom zbernej služby), , DHL Road Freight Priority „ERA (cestná preprava medzinárodných kusových zásielok s prioritným odbavením), DHL Road Freight Standard Pallet International „SPI“ (cestná preprava medzinárodných paletizovaných zásielok) a DHL Road Freight Premium Pallet International „PPI“ (cestná preprava medzinárodných paletizovaných zásielok s prioritným odbavením), (ďalej všetko spolu len služba „DHL Road Freight Standard/Priority“) a sú súčasťou každej zmluvy uzavretej medzi DHL a objednávatelom obstarania prepravy prostredníctvom služby DHL Road Freight Standard alebo Priority. 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:

- Zbrane (vzdušné, plynové, funkčné aj nefunkčné), munícia
- Nebezpečný tovar (ADR) triedy 1 do Francúzska
- Nebezpečný tovar (ADR) triedy 1 (výbušné látky) s výnimkou UN 0323, UN 0432, UN 0454 a UN 0014 iba v prípade nábojov/náplní do nástrojov (nie zbraní), trieda 2.3, trieda 6.1 PG I (toxické látky), trieda 6.2 (infekčné látky) a trieda 7 (rádioaktívne látky), a/alebo klasifikačné kódy SR2 (samovoľne reagovateľné látky ktoré podliehajú tepelnej kontrole, trieda 4.1: od UN 3231 do UN 3240, UN 3533, UN 3534, UN 3364, UN 3365, UN 3367 a UN 3368) a P2 (organické peroxidy ktoré podliehajú tepelnej kontrole), trieda 5.2: od UN 3111 do UN 3120), a UN 3507 je vyňatý z akejkoľvek prepravy, trieda 9 (UN 2212, UN 2590, UN 2315, UN 3151, UN 3152), lítiovo-iónové batérie a lítiovo-kovové batérie (UN 3480, UN 3481, UN 3090 a UN 3091), ktoré sú poškodené alebo vadné
- Nebezpečný tovar (ADR) UN 3551 sodíkovo-iónové batérie, UN 3552 sodíkovo-iónové batérie ak sú súčasťou iného vybavenia, UN 3556 vozidlá poháňané lítiovo-iónovou batériou, UN 3557 vozidlá poháňané lítiovo-metalickou batériou, UN 3558 vozidlá poháňané sodíkovo-iónovou batériou
- Odpad, rastliny, zvieratá
- Bankovky a mince, drahé kovy, šperky, drahokamy, umelecké diela, starožitnosti, kožušiny, šeky, kreditné karty, telefónne karty
- Ľudské a zvieracie pozostatky vrátane spopolnených
- Osobné zvršky (ošatenie, osobné cennosti a pod.),
- Cigarety, narkotiká, elektronické cigarety
- Falzifikáty tovaru, ktoré porušujú autorské práva
- Zásielku, ktorej preprava do požadovaného štátu nie je bežne povolená podľa zákonov SR, predpisov EÚ, alebo zákonov v štáte, v ktorom má sídlo príjemca.



| PARAMETER | a rozmerové | | | | limity: | |
|---|-----------------|-----------------|--|--|---------|--|
| | ECE | ERA | SPI | PPI | | |
| Minimálne rozmery 1 nákladového kusu (colli) v cm (dĺžka x šírka x výška) | 15 x 11 x 3 | 15 x 11 x 3 | 80 x 60 x 3 | 80 x 60 x 3 | | |
| Maximálne rozmery 1 nákladového kusu (colli) v cm (dĺžka x šírka x výška) | 400 x 220 x 220 | 240 x 120 x 220 | 120 x 110 x 220 | 120 x 110 x 220 | | |
| Maximálne rozmery 1 nákladového kusu (colli) ak je potrebné vozidlo s hydraulickým čelom v cm (dĺžka x šírka x výška) | 220 x 120 x 220 | 220 x 120 x 220 | 120 x 110 x 220 | 120 x 110 x 220 | | |
| Minimálna hrubá hmotnosť 1 nákladového kusu (colli) | 1 kg | 1 kg | 1 kg | 1 kg | | |
| Maximálna hrubá hmotnosť 1 nákladového kusu (colli) | 1 500 kg | 1 000 kg | 750 kg | 750 kg | | |
| Maximálna hmotnosť 1 nákladového kusu (colli) ak je potrebné vozidlo s hydraulickým čelom | 750 kg | 750 kg | 750 kg | 750 kg | | |
| Maximálna hmotnosť 1 nákladového kusu (colli) ak nie je uložená na palete (potrebná manuálna manipulácia) | 30 kg | 30 kg | neaplikované* | neaplikované* | | |
| Maximálna volumetrická hmotnosť na zásielku | 2 500 kg | 2 500 kg | 2 500 kg | 2 500 kg | | |
| Maximálne hrubá hmotnosť na zásielku | 2 500 kg | 2 500 kg | 2 500 kg | 2 500 kg | | |
| Maximálny počet paletizovaných nákladových kusov (colli) na zásielku | neobmedzene | neobmedzene | 5 ks EUR pal/10 ks polpaleta/4 ks priemyselná paleta | 5 ks EUR pal/10 ks polpaleta/4 ks priemyselná paleta | | |
| Maximálny počet nepaletizovaných nákladových kusov (colli) na zásielku | 10 | 10 | neaplikované* | neaplikované* | | |

*do prepravy sú akceptované iba paletizované zásielky, bez presahu palety, s rovným povrchom

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

- Nebezpečný tovar, tovar citlivý na teplotu a tovar podliehajúci rýchlej skaze: Za prepravu nebezpečných zásielok účtuje DHL poplatok, ktorý je uvedený v prílohe č. 1 k týmto prepravným podmienkam.
- Objemný tovar, ťažké zásielky: Zásielky presahujúce limity definované v bode 1.2. môžu byť prijaté na prepravu len na základe predchádzajúcej dohody s DHL, a ich preprave je spoplatňovaná osobitne.
- Alkohol: Akýkoľvek tovar s obsahom alkoholu (pre obchodné aj súkromné účely) je možné prepraviť len na základe predchádzajúcej písomnej dohody s DHL.
- Zásielku, ktorá nemá uhradený poplatok za rozšírenú zodpovednosť a jej hodnota presahuje 15.000 €

2. Výpočet účtovanej hmotnosti

Účtovaná hmotnosť tovaru sa vypočíta na základe porovnania skutočnej fyzickej hmotnosti zásielky a prepočítanej hmotnosti podľa objemu zásielky, alebo ložných metrov zásielky. Hmotnosť ktorá je vyššia, je považovaná za účtovanú hmotnosť, podľa ktorej je určená cena za prepravu.

Podrobnosti výpočtu účtovanej hmotnosti tovaru sú uvedené v prílohe č. 2 k týmto prepravným podmienkam.

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 DHL riadne vyplnenú objednávku (najneskôr 1 pracovný deň do 14:00 pred požadovaným dňom naložky).

Objednávka musí byť vyplnená podľa požiadaviek uvedených v objednávkovom formulári, ktorý bude sprístupnený objednávateľovi prepravy, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

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.

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

Podrobnosti balenia a zodpovednosti za balenie zásielky sú uvedené v prílohe č. 3 k týmto prepravným podmienkam.

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

Odplata za poskytnuté služby a palivový príplatok sa pre službu DHL Road Freight Standard/Priority určuje individuálne podľa platných sadzobníkov. Určí sa podľa účtovanej hmotnosti zásielky, miesta nakládky a vykládky, výšky palivového príplatku a požadovaných dodatočných služieb. Sadzobník palivového príplatku je uvedený v prílohe č. 1 k týmto prepravným podmienkam.

Odplata za poskytnuté služby neobsahuje cenu za nadštandardné služby, ktoré neboli uvedené pri dopyte, t.j. ďalšie služby, ako sú vyzdvihnutie alebo doručenie zásielky mimo bežnej pracovnej doby, vynáška tovaru, dobierka, doručenie tovaru na určenú hodinu, resp. do určitej hodiny, vrátenie obalových materiálov, vrátenie dodacích listov, poplatok za rozšírenú zodpovednosť, vyzdvihnutie alebo doručenie zásielky na výstavy, do prístavov, na lode, do pešej zóny, do obchodných stredísk alebo do horských lokalít a iné. V takýchto prípadoch je vyžadovaná predchádzajúca písomná dohoda s DHL. Odplata za poskytnuté služby, palivový príplatok a cena za akékoľvek ostatné požadované služby (nadštandardné, alebo doplnkové, alebo dodatočné služby) sú vyúčtované subjektu-zodpovednému za úhradu odplaty a nákladov za poskytnuté služby v súlade s prepravnými podmienkami.

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 hmotnosti zásielky, ako aj miestom nakládky/vykládky zásielky. Dodatočné služby, ktoré boli využité nad rámec objednávky, budú dodatočne spoplatnené na základe platného cenníka uvedeného v prílohe č.1 k týmto prepravným podmienkam.

Faktúry sú zasielané elektronicky na vopred dohodnutú emailovú adresu za podmienok uvedených v prílohe č. 4 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 prepravného listu (POD) nie je štandardne priložený k faktúre. Originál prepravného listu POD je možné na vyžiadanie dodatočne doručiť za poplatok podľa cenníka uvedeného v prílohe č. 1 týchto prepravných podmienok. Scan prepravného listu (POD) 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 odplaty 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 uvedený v časových harmonogramoch služby DHL Road Freight Standard/Priority je uvedený ako predpokladaná doba prepravy, avšak nie je pevnou a garantovanou dodacou lehotou. 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 prepravný 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.

Odosielateľ zásielky môže po predchádzajúcej dohode s DHL odovzdať zásielku na prepravu priamo na termináli DHL. Zásielka je doručená príjemcovi podľa časového harmonogramu služby DHL Road Freight Standard. Príjemca zásielky po jej obdržaní zapíše dátum a hodinu prevzatia zásielky do prepravného listu a svojim podpisom a pečiatkou potvrdí bezchybné doručenie.

V prípade, že nedôjde k osobnému odberu alebo doručeniu zásielky príjemcovi do 3 pracovných dní vrátane od prijatia zásielky na terminál DHL, DHL bude účtovať náklady spojené s uskladnením zásielky. Tieto náklady budú účtované podľa prílohy č. 1 týchto prepravných podmienok.

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 predať 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 nemohol 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 15.000,- EUR za jeden škodový prípad.

V prípade osobitného záujmu na dodaní za osobitný poplatok je poistenie nad rámec tohto limitu možné dohodnúť 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

Prehľad cien doplnkových, nadštandardných služieb a prehľad príplatkov je uvedený v prílohe č. 1 týchto prepravných podmienok.

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, priložiť k reklamácie zápis o škode a prepravný list s výhradou príjemcu.

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. U 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. Inkaso za tovar alebo prepravu (COD = zaplatené pri dodaní, na dobierku)

Doručenie sa uskutoční oproti výberu hotovosti alebo platobnou kartou vybranej osobou doručujúcou zásielku od príjemcu tovaru v prospech objednávateľovi prepravy. Objednávateľ prepravy, zodpovedá za príslušné inštrukcie adresátovi a za príslušné písomné informácie DHL, ktoré sú uvedené v objednávke na prepravu, alebo v zasielateľskej zmluve.

Maximálna suma dobierky je 5000€. V prípade, že je požiadavka na vybratie vyššej sumy dobierky ako je maximálna hodnota, pri preprave takejto zásielky je DHL oprávnená službu vybratia dobierkovej sumy odmietnuť.

Objednávateľ prepravy, je zodpovedný za všetky náklady vyplývajúce z konfiškácie, odmietnutia prebratia, nesolventnosti alebo odmietnutia zaplatiť na strane príjemcu zásielky. Za spracovanie týchto zásielok na dobierku COD bude účtovaný príslušný poplatok podľa prílohy č.1 týchto prepravných podmienok, alebo na základe individuálnej dohody odosielateľovi alebo-objednávateľovi-prepravy.

Suma dobierky bude uhradená na účet zadaný v objednávke obstarania prepravy, alebo na účet dohodnutý v zasielateľskej zmluve do 7 kalendárnych dní od jej vybratia od príjemcu.

Služba Inkaso za tovar alebo prepravu (COD) je možná len po predchádzajúcej dohode s DHL.

12. Dodanie oproti dokumentom (DAD)

Dodanie bude uskutočnené iba oproti obdržaniu dokumentov pred zahájením dodania, ktoré sú špecifikované objednávateľom prepravy. Objednávateľ-prepravy, je zodpovedný za príslušné inštrukcie adresátovi a za príslušné písomné informácie DHL.

Objednávateľ prepravy, zodpovedá za všetky náklady vyplývajúce z konfiškácie, odmietnutia prebratia, nesolventnosti alebo odmietnutia zaplatiť na strane príjemcu zásielky. Za spracovanie týchto zásielok DAD bude účtovaný príslušný poplatok podľa prílohy č. 1 týchto prepravných podmienok odosielateľovi alebo subjektu, ktorý zadáva objednávku na obstaranie prepravy.

Služba Dodanie oproti dokumentom (DAD) je možná len po predchádzajúcej dohode s DHL.

13. Zmluvné pokuty

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

14. 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](#).

15. Platné právo, 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 nevykonal 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. Doplnkové služby a príplatky
2. Výpočet účtovanej hmotnosti
3. Balenie a označenie zásielky
4. Podrobnosti elektronickej fakturácie

Zverejnené dňa: 13. apríla 2026

Platnosť od 13. apríla 2026

Verzia: 10