VŠEOBECNÉ PODMÍNKY DORUČOVÁNÍ ZÁSILEK PPL

(„**Všeobecné podmínky**“)

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Specifická ujednání ohledně Podání prostřednictvím Podacích míst
3. Specifická ujednání ohledně Doručení prostřednictvím Výdejních míst
4. Zakázané zásilky (vyloučené z přepravy)
5. Povinnosti Odesílatele
6. Služby a povinnosti PPL
7. Poplatky za Služby a Úřední poplatky
8. Odpovědnost PPL
9. Poplatek za zvýšenou ochranu Zásilky
10. Celní odbavení
11. Zproštění odpovědnosti PPL
12. Ochrana osobních údajů
13. Různé
14. Způsob řešení sporů
15. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu
16. Změny Všeobecných podmínek

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky upravují podmínky při uzavírání smlouvy a poskytování poštovních služeb společnosti PPL CZ s.r.o., se sídlem: K Borovému 99, Jažlovice, 251 01 Říčany, IČO: 25194798, spisová značka: C 105858 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „**PPL**“). PPL poskytuje své služby vyjmenované na webovém odkazu www.ppl.cz/produktove--podminky v režimu poštovních služeb podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o poštovních službách**“) a přiměřeně dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a jeho ustanovení § 2471 a n. (tyto služby dále jen „**Služby**“).

1.2 K uzavření poštovní smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) dochází sjednáním Služby prostřednictvím objednávky svozu přes stránky www.ppl.cz nebo v aplikaci mojePPL, pokud je taková možnost pro danou Službu připuštěna nebo prostřednictvím Zákaznické zóny nebo Aplikace Klient dostupných na webových stránkách www.ppl.cz, pokud má Odesílatel do těchto zón zřízen přístup (dále jen „Zákaznická zóna“). Mezi PPL a Odesílatelem může být dále uzavřena rámcová smlouva, která blíže upravuje podmínky uzavřených Smluv. Rámcová smlouva může být uzavřena v listinné či elektronické podobě, a to včetně uzavření na dálku prostřednictvím Zákaznické zóny (zadáním údajů a přijetím podmínek zaškrtnutím checkboxů). Uzavřením Smlouvy odesílatel (dále jen „**Odesílatel**“) souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud by ve vztahu k dané Službě měl vzniknout třetí osobě jakýkoli nárok vůči PPL, má se za to, že Odesílatel sjednává konkrétní Službu i za takovou třetí osobu. Takovou třetí osobou je typicky, nikoliv však výlučně, příjemce Zásilky (dále jen „**Příjemce**“).

1.3 Pokud je sjednána Služba zahrnující Podání prostřednictvím Podacího místa, je Smlouva sjednána s rozvazovací podmínkou uplynutí doby do 15 dní ode dne sjednání Služby, ve které nedojde k Podání Zásilky.

1.4 Služba zahrnuje závazek PPL zajistit přepravu Zásilky od okamžiku převzetí Zásilky ze strany PPL až do okamžiku Doručení Zásilky dle těchto Všeobecných podmínek a dále jakékoliv zvolené nebo vedlejší Služby.

1.5 Definice:

1.5.1 „**Aplikace mojePPL**“ znamená aplikaci pro určité mobilní telefony ke stažení a spravování služeb PPL.

1.5.2 „**Zákaznická zóna**“ znamená webové rozhraní, klientskou aplikaci nebo jiné elektronické rozhraní zpřístupněné společností PPL, prostřednictvím kterého může Odesílatel sjednávat Služby, spravovat jejich poskytování a činit další úkony související s poskytováním Služeb.

1.5.3 „**Box třetích stran**“ znamená samoobslužné výdejní boxy provozované třetími osobami, osobami odlišnými od PPL, které mají nepřetržitý provoz a intuitivní ovládání.

1.5.4 „**Dobírka**“ znamená výběr peněžní částky od Příjemce pomocí platební karty, platební brány, mobilní Aplikace mojePPL nebo v hotovosti.

1.5.5 **Doplňkové služby pro Příjemce**“ znamenají volitelné služby poskytované společností PPL Příjemci v návaznosti na přepravu a dodání Zásilky, které Příjemce sjednává samostatně prostřednictvím Aplikace mojePPL (případně dalších kanálů PPL zpřístupněných pro tento účel), a to za cenu indikovanou v Aplikaci, nebo za jiné plnění (včetně gamifikačních bodů) za podmínek stanovených v Podmínkách užívání aplikace. Možnost sjednání Doplňkových služeb pro Příjemce je podmíněna existující poštovní zásilkou podanou odesílatelem a nemění povahu základní poštovní služby sjednané Odesílatelem s PPL.

1.5.6 „**Doručení**“ znamená doručení Zásilky Příjemci na zvolenou adresu nebo vyzvednutí Zásilky z Výdejního místa.

1.5.7 „**Etiketa/přepravní štítek**“ znamená identifikátor Zásilky vytvořený automatizovanými systémy PPL na základě údajů zadaných Odesílatelem.

1.5.8 „**Kontrolované zboží**“ znamená padělek, věc, 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 sankčních seznamech veřejně odmítnutých osob OSN, EU, USA nebo jiných), příp. která obsahuje jakékoliv jiné předměty, které se nesmí přepravovat dle příslušných právních předpisů nebo jiných regulačních omezení.

1.5.9 „**Nesmluvní zákazník**“ znamená Odesílatele, jenž nemá s PPL uzavřenu platnou rámcovou smlouvu o poskytování poštovních služeb.

1.5.10 „**Obchodní zákony**“ se rozumí všechny zákony, nařízení, vyhlášky, vyhlášky, příkazy, politiky nebo pravidla týkající se obchodních nebo ekonomických sankcí nebo embarg, zákonů proti bojkotu, seznamů Zakázaných stran, obchodních kontrol dovozu, vývozu, zpětného vývozu, převodu nebo jiného obchodu se zbožím, službami nebo technologiemi a jakékoli jiné podobné předpisy, pravidla, omezení, příkazy nebo požadavky, které mají ve vztahu k výše uvedeným záležitostem sílu zákona a jsou v daném období platné, včetně předpisů Evropské unie a jejích členských států, Spojeného království, Organizace spojených národů, Spojených států amerických (USA) nebo jakýchkoli vládních zákonů vztahujících se na stranu nebo na dohodu.

1.5.11 „**Omezená jurisdikce**“ znamená zemi, stát, území nebo region, na který se vztahují komplexní hospodářské sankce nebo obchodní omezení podle Obchodních zákonů platných pro kteroukoli stranu Smlouvy. Od počátku platnosti této Smlouvy mezi omezené jurisdikce patří Bělorusko, Kuba, Krymský poloostrov, vládou nekontrolované oblasti Doněcké, Luhanské, Chersonské a Záporožské oblasti na Ukrajině, Írán, Severní Korea, Rusko a Sýrie, přičemž tento pojem se může změnit.

1.5.12 „**PPL box**“ znamená samoobslužné výdejní boxy provozované PPL, které mají nepřetržitý provoz a intuitivní ovládání. PPL boxy zároveň slouží jako podací místa, kde je možné bezkontaktně podat zásilku PPL.

1.5.13 „**PPL shop**“ znamená místo (prodejnu, provozovnu třetích stran), které kromě své hlavní činnosti umožňuje příjem a výdej zásilek PPL (s výjimkou poboček České pošty, které neumožňují podání zásilek a výdej zásilek nad 20 kg).

1.5.14 „**PIN pro převzetí**“ znamená číselný kód sloužící k převzetí Zásilky a ke změně Doručení Zásilky.

1.5.15 „**Podací místo**“ znamená PPL shop nebo PPL box.

1.5.16 „**Podání**“ znamená vyzvednutí Zásilky na určené adrese nebo předání na Podacím místě.

1.5.17 “**Provozovny**“ znamená provozovny PPL a provozovny třetích stran.

1.5.18 „**Zakázaná strana**“ je jakákoli fyzická a právnická osoba (např. jednotlivci, společnosti, skupiny, organizace, instituce), která:
a) je uvedena na platném vládním seznamu zakázaných nebo omezených osob, mimo jiné včetně nejnovějších platných verzí Konsolidovaného seznamu finančních sankcí Evropské unie a Konsolidovaného kontrolního seznamu USA; nebo na jakémkoli podobném omezujícím seznamu osob podléhajících sankcím podle obchodních zákonů;
b) přímo nebo nepřímo vlastní 50 % nebo více (včetně souhrnného podílu) nebo je kontrolována (jak jsou tyto pojmy vykládány podle příslušných Obchodních zákonů) nebo jedná jménem osoby popsané v písmenu a); nebo
c) je ředitelem, vedoucím pracovníkem nebo zaměstnancem osoby popsané v bodě (a) nebo (b).

1.5.19 „**Smart PIN**“ znamená číselný kód sloužící k podání a identifikaci Zásilky.

1.5.20 „**Smluvní zákazník**“ znamená Odesílatele, jenž má s PPL uzavřenu platnou rámcovou smlouvu o poskytování poštovních služeb.

1.5.21 „**Nepřevzaté zásilky”** znamenají všechny zásilky, které byly Příjemci či Odesílateli odmítnuté či nevyzvednuté z jakéhokoliv důvodu

1.5.22 „**Notifikace**” znamená formu komunikace (oznámení), která informuje Odesílatele a Příjemce o důležitých událostech nebo změnách prostřednictvím různých digitálních kanálů, především emailovou komunikací a oznámením v Aplikaci mojePPL, případně dalšími komunikačními kanály (např. SMS nebo telefonické upozornění, informace v Zákaznické zóně). Notifikaci zasíláme na e-mailovou adresu a/nebo telefonní číslo, které zadal Odesílatel v rámci sjednání Služby, a případně i prostřednictvím Aplikace mojePPL nebo v Zákaznické zóně.. Způsob oznámení si může uživatel zvolit v Aplikaci mojePPL nebo v Zákaznické zóně.

1.5.23 „**Výdejní místo**“ znamená PPL box, Box třetích stran nebo PPL shop.

1.5.24 „**Zásilka**“ znamená všechny balíky, které se doručují na základě jednoho Nákladního listu a které mohou být přepravovány jakýmkoliv způsobem zvoleným PPL, a to včetně pozemní, letecké nebo jakékoliv jiné přepravy, nestanoví-li Produktové podmínky jinak. Pojem „**Nákladní list**“ (včetně elektronických verzí) zahrnuje jakýkoliv identifikátor Zásilky nebo dokument vytvořený automatizovanými systémy PPL nebo Odesílatele, jako například štítek, čárový kód, QR kód, nákladní nebo přepravní list. Zásilka se skládá z jednoho balíku, případně více balíků, pokud konkrétní Služba povoluje zaslání více kusů balíků v rámci jednoho Nákladního listu.

1.5.25 „**Objednávka svozu**“ znamená objednání vyzvednutí zásilek ze svozové adresy Odesílatele.

1.5.26 „**Objednávka přepravy**“ znamená objednání přepravy zásilky z libovolné adresy na jinou libovolnou adresu.

1.5.27 „**Sledování zásilek (tzv. funkce „LiveTracking“)** znamená orientační informaci o aktuální přibližné poloze Zásilky, jejím doručovacím stavu a odhadovaném čase doručení. Údaje poskytované prostřednictvím funkce LiveTracking mají pouze informativní a orientační povahu, nemusí odpovídat skutečnému okamžitému stavu přepravy a PPL neodpovídá za případné odchylky či nepřesnosti těchto údajů.“

1.5.28 **„Fyzická hmotnost“** znamená skutečnou hmotnost Zásilky stanovenou jejím vážením provedeným PPL nebo jejím smluvním partnerem.

1.5.29 **Volumetrická hmotnost**“ znamená hmotnost Zásilky vypočtenou na základě jejích rozměrů s použitím DIM faktoru.

1.5.30 **„DIM faktor“** znamená koeficient používaný pro výpočet Volumetrické hmotnosti. Aktuální hodnota DIM faktoru je uvedena v Ceníku služeb.

1.6 Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek jsou Produktové podmínky, Reklamační řád, Ujednání o rozsahu odpovědnosti za škodu a jejím určení, Vyzvednutí zásilek, Pokyny ke správnému balení Zásilky, Ceník služeb a Ceník nákladů za způsobené škody na majetku a zásilkách. V případě rozporů mezi těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovými podmínkami, Reklamačním řádem, Ujednáním o rozsahu odpovědnosti za škodu a jejím určení, Vyzvednutím zásilek, Pokyny ke správnému zabalení Zásilky, Ceníkem služeb a Ceníkem nákladů za způsobené škody na majetku, mají přednost ujednání zachycená v Produktových podmínkách, Reklamačním řádu, Ujednání o rozsahu odpovědnosti za škodu a jejím určení, Vyzvednutí zásilek, Pokyny ke správnému zabalení Zásilky, Ceníku služeb a Ceníku nákladů za způsobené škody na majetku, a to mezi sebou v následujícím pořadí: Produktové podmínky, Reklamační řád, Ujednání o rozsahu odpovědnosti za škodu a jejím určení,

Vyzvednutí zásilek, Pokyny ke správnému zabalení Zásilky, Ceník služeb, Ceník nákladů za způsobené škody na majetku a zásilkách a Všeobecné podmínky. Odchylky od těchto Všeobecných podmínek lze sjednat pouze písemně. Na Služby se nevztahují žádné všeobecné či jiné podmínky Odesílatele nebo třetí osoby.

2. **Specifická ujednání ohledně Podání prostřednictvím Podacích míst**

2.1 Nemá-li Smluvní zákazník ujednáno s PPL jinak, v rámci sjednání Smlouvy přes stránky www.ppl.cz nebo v aplikaci mojePPL či v Zákaznické zóně je Odesílateli vygenerován a dle volby Odesílateli i zaslán na e-mailovou adresu zadanou Odesílatelem či do Aplikace mojePPL nebo Zákaznické zóny Etiketa/přepravní štítek Zásilky, SMART PIN, nebo QR kód pro podej Zásilky.

2.2 Poplatky za sjednanou Službu je možné platit při sjednání Služby zejména prostřednictvím platební karty, prostřednictvím Aplikace mojePPL nebo na stránkách www.ppl.cz.

2.3 Podání Zásilky v PPL shopu je možné v provozní době daného provozovatele PPL shopu a závisí na volné kapacitě PPL shopu.

2.4 Podání Zásilky v PPL boxu je možné nepřetržitě a závisí na volné kapacitě PPL boxu.

2.5 Podání Zásilky přes Boxy třetích stran je možné nepřetržitě a závisí na kapacitě boxů třetích stran. Informace o aktuální dostupnosti boxů třetích stran jsou zobrazovány na mapě výdejních míst https://www.ppl.cz/mapa-vydejnich-mist.

2.6 Odesílatel při Podání Zásilky v PPL shopu předá Zásilku opatřenou přepravním štítkem či Smart PINem, čímž je uskutečněno Podání.

2.7 Odesílatel při Podání Zásilky v PPL boxu a) zadá na interaktivní obrazovce PPL boxu SMART PIN nebo b) naskenuje čárový kód z přepravného štítku a vloží Zásilku opatřenou SMART PINem/přepravním štítkem do schránky, která se mu otevře. Odesílatel je po vložení Zásilky povinen zavřít příslušnou schránku, čímž je uskutečněno Podání. Do schránky lze vložit vždy pouze jeden balík.

2.8 Odesílatel při Podání Zásilky v boxu třetích stran se musí řídit pokyny na obrazovce boxu třetí strany.

2.9 V případě výskytu technických problémů při Podání v PPL boxu se Odesílatel může řídit pokyny zobrazenými na interaktivní obrazovce PPL boxu, případně se může obrátit na zákaznický servis PPL.

2.10 Maximální a minimální rozměry Zásilky Podávané prostřednictvím Podacích míst jsou uvedeny v Produktových podmínkách. Odesílatel bere na vědomí, že velikost schránek v PPL boxu se může drobně lišit v důsledku provedení daného zařízení.

2.11 SMART PIN je přenositelný, tj. Odesílatel jej může sdílet s třetí osobou. Za případné neoprávněné užití nebo zneužití SMART PINU nenese PPL žádnou odpovědnost.

3. **Specifická ujednání ohledně Doručení prostřednictvím Výdejních míst**

3.1 V rámci sjednání Služby s Doručením Zásilky do určeného PPL boxu a Boxu třetích stran je možné určit jako osobu Příjemce pouze fyzickou osobu, nepodnikatele.

3.2 O uložení Zásilky k Doručení ve Výdejním místě bude informován Příjemce prostřednictvím Notifikace.

3.3 Úložní doba Zásilky je v případě PPL boxu maximálně 72 hodin, u Boxu třetích stran je maximálně 48 hodin, a v případě PPL shopu maximálně 7 (sedm) otevíracích dní, vždy od obdržení zprávy dle Článku 3.2 těchto Všeobecných podmínek. Úložní doba v jednotlivých PPL boxech či Boxech třetích stran se může lišit. PPL je oprávněna jednostranně zkrátit v období od 1. října do 31. ledna úložní dobu Zásilky bez možnosti jejího prodloužení. Upozornění o takovém zkrácení úložní doby musí být oznámeno Odesílatelům nejméně jeden týden předem obvyklým způsobem. Úložní doba se neprodlužuje o dobu trvání případných technických problémů s vyzvednutím Zásilky či po dobu uzavření PPL shopu. Po dobu úložní doby nebude PPL se Zásilkou manipulovat a měnit její umístění, s výjimkou výskytu překážky, která by znamenala omezení možnosti Doručení či ohrožení bezpečnosti Zásilky nebo jejího obsahu. O všech takových změnách PPL informuje způsobem dle Článku 3.2 těchto Všeobecných podmínek.

3.4 Příjemce je pro vyzvednutí Zásilky z PPL shopu povinen sdělit obsluze PPL shopu PIN pro převzetí, na jehož základě obsluha PPL shopu vydá Příjemci Zásilku a dojde k Doručení.

3.5 Příjemce je pro vyzvednutí Zásilky z PPL boxu a Boxu třetích stran povinen zadat na interaktivní obrazovce PPL boxu a Boxu třetích stran PIN pro převzetí. Po řádném vložení PINU pro převzetí se otevře schránka se Zásilkou, čímž je uskutečněno Doručení.

3.6 PIN pro převzetí je přenositelný, tj. Příjemce jej může sdílet s třetí osobou. Za případné neoprávněné užití nebo zneužití PINU pro převzetí nenese PPL žádnou odpovědnost.

3.7 Maximální a minimální rozměry Zásilky určené k Doručení prostřednictvím Výdejních míst jsou uvedeny v Produktových podmínkách. Odesílatel bere na vědomí, že velikost schránek v PPL boxu a Boxu třetích stran se může drobně lišit v důsledku provedení daného zařízení.

4. **Zakázané zásilky (vyloučené z přepravy)**

4.1 Odesílatel souhlasí s tím, že Zásilka se bude považovat za neakceptovatelnou a/nebo (nebezpečnou) a z tohoto důvodu za vyloučenou z přepravy (dále jen „**Zakázaná zásilka**“), pokud:

4.1.1 obsahuje Kontrolované zboží;

4.1.2 vyžaduje zvláštní zacházení, povolení nebo obsahuje zboží podléhající rychlé zkáze, nebo ohledně kterého se vyžaduje kontrola teploty nebo vlhkosti;

4.1.3 je nedostatečně nebo nesprávně zabalena; Pokyny ke správnému zabalení Zásilky jsou uvedeny zde: www.ppl.cz/spravne-zabaleni-zasilky;

4.1.4 obsahuje živá zvířata nebo rostliny, příp. lidské nebo zvířecí pozůstatky;

4.1.5 je klasifikována jako zásilka obsahující nebezpečné věci a látky, zejména hořlavé či výbušné věci a látky, a dále věci klasifikované jako nebezpečná věc, zakázaná věc nebo věc, jejíž přeprava je omezena podle ADR (Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí) ve vztahu k Zásilkám přepravovaným silniční přepravou, či ze strany IATA (Mezinárodní asociace leteckých dopravců) nebo ICAO (Mezinárodní organizace pro civilní letectví) ve vztahu k Zásilkám;

4.1.6 na Odesílatele, Příjemce nebo třetí stranu jakkoliv (přímo anebo nepřímo) zapojenou do transakce se Zásilkou se vztahují sankce a/nebo příslušná obchodní omezení a/nebo embarga, OSN, EU, USA nebo případně jiných vlád a mezinárodních institucí („**Odmítnutá strana“);**

4.1.7 její hodnota přesahuje pro jednotlivé Služby dle Produktových podmínek částku 5.000 Kč

nebo 20.000 Kč nebo 50.000 Kč (včetně DPH) na Zásilku bez dojednané Zvýšené ochrany Zásilky dle Článku 9 těchto Všeobecných podmínek, přičemž vždy se uplatní omezená odpovědnost PPL dle Článku 8 těchto Všeobecných podmínek;

4.1.8 její hodnota přesahuje částku 500.000 Kč (včetně DPH) na Zásilku se Zvýšenou ochranou Zásilky, přičemž vždy se uplatní omezená odpovědnost PPL dle Článku 8 těchto Všeobecných podmínek;

4.1.9 obsahuje bankovky, mince, aktivované platební a jiné peněžní karty a ceniny, předměty mající mimořádně vysokou hodnotu, jako jsou drahé kameny, drahé kovy, umělecké či vzácné předměty, předměty zvláštní obliby a předměty nenahraditelné povahy, sbírky, data a přístupové kódy nahrané či uchovávané na jakémkoli nosiči. Pokud obsahuje Zásilka stravenky, nabíjecí kupony do mobilních telefonů, SIM karet, dálničních známek, výherních losů a telefonních karet operátorů pevných telefonních linek, lze je vzít do přepravy za podmínky, že jejich maximální hodnota v jedné Zásilce nepřesahuje hodnotu 150.000 Kč (včetně DPH);

4.1.10 celková hodnota všech Zásilek od jednoho Odesílatele, které se mají doručit stejnému Příjemci ve stejný den a které obsahují zboží dle Článku 4.1.9 těchto Všeobecných podmínek, přesáhne sumu 150.000 Kč (včetně DPH);

4.1.11 obsahuje zbraně nebo jejich hlavní části, střelivo, napodobeniny zbraní (včetně airsoftových a paintballových zbraní);

4.1.12 obsahuje předměty a látky lehce poškoditelné, jako jsou alkohol a jiné drahé tekutiny ve skleněných lahvích, obdobných křehkých obalech apod., a to i za předpokladu dodržení pokynů správné zabalení Zásilky;

4.1.13 obsahuje tabákové výrobky a konopné výrobky; pro účely těchto podmínek se konopnými výrobky rozumí výrobky obsahující látky z konopí (Cannabis sp.), s výjimkou technického konopí a výrobků z něj splňujících limity THC dle platných právních předpisů;

4.1.14 obsahuje technické konopí a výrobky z něj v případě mezinárodní přepravy; takové zásilky jsou vyloučeny z přepravy zejména z důvodu omezení využívané přepravní sítě;

4.1.15 obsahuje hasicí přístroje.

4.2 PPL není povinna zkoumat, zda je Zásilka Zakázanou zásilkou. V případě pochybností o tom, zda je Zásilka Zakázanou zásilkou, nebo z bezpečnostních, celních nebo jiných důvodů stanovených právními předpisy, je PPL oprávněna otevřít a zkontrolovat obsah Zásilky. Osoba vykonávající Doručení Zásilky není povinna se zúčastnit kontroly obsahu Zásilky. Převzetí Zásilky k přepravě ze strany PPL není možné považovat za potvrzení, že Zásilka není Zakázanou zásilkou. V případě, že je Zásilka Zakázanou zásilkou, PPL 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 služeb, (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 vyrozumění Odesílatele a následně požadovat od Odesílatele úhradu dodatečného Poplatku za jakékoliv nezbytné zvláštní zacházení (pokud takový Poplatek Ceník služeb obsahuje), případně úhradu újmy spočívající ve zvýšených nákladech na straně PPL, nebo (iv) postupovat dle Článku 6.10 těchto Všeobecných podmínek.

4.3 Produktové podmínky mohou ve vztahu k dílčí Službě obsahovat jiné parametry vymezující Zakázanou zásilku.

5. Povinnosti Odesílatele

5.1 Odesílatel má následující povinnosti:

5.1.1 připravit a v souladu s Pokyny ke správnému zabalení Zásilky zabalit Zásilku tak, aby byla zabezpečena její bezpečná přeprava při vynaložení běžné péče při manipulaci prostřednictvím automatizovaných systémů; zejména Zásilku zabalit do pevného a vhodného obalu, a zároveň vnitřek Zásilky dostatečně vyztužit a vyplnit, a to v takové míře, aby nedošlo k jejímu poškození při přepravě, skladování a manipulaci s ní, a zároveň aby nedošlo k poškození či znečištění ostatních společně přepravovaných zásilek nebo přepravní, třídicí a skladovací techniky. Objednatel bere na vědomí, že v případě nesprávného zabalení Zásilky vedoucího k poškození nebo znečištění obalu společně přepravovaných zásilek nebo poškození či znečištění přepravní, třídicí či skladovací techniky, je PPL oprávněna požadovat po Objednateli náklady na přebalení zásilek nebo čištění techniky dle Ceníku nákladů za způsobené škody na majetku dostupného na webových stránkách PPL; tímto není omezena odpovědnost Objednatele za poškození obsahu společně přepravovaných zásilek nebo poškození přepravní, třídicí či skladovací techniky. Bližší požadavky na úpravu Zásilky stanovují Pokyny ke správnému zabalení Zásilky a Produktové podmínky;

5.1.2 Zásilku řádně označit, poskytnout PPL úplné a pravdivé informace ohledně Zásilky a jejího obsahu a uvést na Zásilce jméno či název a úplnou adresu Příjemce a Odesílatele. Jakékoli prohlášení o hodnotě poskytnuté pro celní nebo jiné informační účely se nebude považovat za prohlášení o zájmu na zvláštním Doručení Zásilky nebo hodnotě Zásilky ve smyslu mezinárodních úmluv o přepravě (např. CMR, Montrealská úmluva) nebo ve smyslu pravidel vydaných ze strany UPU (Mezinárodní poštovní unie) a nebude mít za následek rozšíření odpovědnosti PPL;

5.1.3 dodržovat všechny své povinnosti ve vztahu k osobním údajům poskytovaným PPL, včetně (nikoliv výlučně) údajů Příjemce a Odesílatele obvykle v rozsahu: jméno a příjmení, doručovací a e-mailová adresa a telefonní čísla, a to za účelem řádného poskytnutí Služby;

5.1.4 dodržovat veškerá příslušná ustanovení celních, dovozních a vývozních právních předpisů, sankce, embarga, vývozních kontrol, jakož i jiné právní předpisy vládních orgánů a mezinárodních organizací a k Zásilce připojit veškeré dokumenty, které mohou být vyžadovány ve smyslu příslušných právních předpisů. PPL není povinna kontrolovat správnost a úplnost těchto dokumentů. V případě, že některý z potřebných dokumentů není k dispozici, Odesílatel je bezodkladně povinen takový

dokument na požádání PPL předložit, nejpozději však do pěti pracovních dnů. V případě opožděného předložení nebo selhání předložení takového dokumentu nebo dokumentů je PPL oprávněna se Zásilkou nakládat jako se Zakázanou zásilkou ve smyslu Článku 4 těchto Všeobecných podmínek;

5.1.5 exportovat klasifikované zboží, nepředávat žádné Kontrolované zboží společnosti PPL a neprodleně písemně informovat společnost PPL, pokud má Odesílatel znalosti nebo důvody se domnívat, že Zásilka obsahuje Kontrolované zboží;

5.1.6 zajistit, aby Doručení (způsob a podmínky Doručení jsou blíže vymezeny v Produktových podmínkách) do konečného místa určení, jakýkoli známý koncový uživatel a konečné použití byly v souladu s příslušnými právními předpisy a aby ani Odesílatel, Příjemce ani žádná s kterýmkoliv z nich propojená osoba ani jakákoli zúčastněná třetí strana nebyla Odmítnutou stranou;

5.1.7 vést záznamy a předkládat informace a dokumenty týkající se jeho Zásilek, jak to vyžadují příslušné právní předpisy či orgány veřejné moci.

5.2 Odesílatel je povinen neprodleně nahradit PPL újmu způsobenou porušením právních předpisů či těchto Všeobecných 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 PPL orgány veřejné moci z titulu či v souvislosti s porušením příslušných právních předpisů či těchto Všeobecných podmínek.

5.3 Bude-li Zásilka předána k přepravě třetí osobou, je Odesílatel povinen zajistit splnění veškerých jeho povinností dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek touto třetí osobou.

5.4 PPL je oprávněna započíst své pohledávky za Odesílatelem, které jsou více než 5 dní po splatnosti, proti pohledávce Odesílatele na zaplacení částky Dobírky vybrané při Doručení Zásilky.

5.5 PPL je oprávněna přerušit poskytování Služeb a přepravu Zásilek Odesílatele v případě, že eviduje pohledávky za Odesílatelem více než 15 dní po splatnosti. Po vyrovnání závazků Odesílatelem bude poskytování Služeb a přeprava Zásilek obnovena.

6. Služby a povinnosti PPL

6.1 PPL se zavazuje a je povinna převzít od Odesílatele pouze Zásilku, která je v souladu s ustanoveními Všeobecných podmínek, a zajistit Doručení Zásilky Příjemci na adresu označenou Odesílatelem, a to k prvním uzamykatelným dveřím, nebo do určeného Výdejního místa. Adresou se na území České republiky rozumí adresa definovaná poštovním směrovacím číslem, názvem obce a její části, názvem ulice a čísla popisného nebo evidenčního, dostupná po zpevněné komunikaci, která splňuje prvky bezpečnosti provozu na pozemních komunikacích. PPL nedoručuje Zásilky do P.O. Boxů. Pokud (i) nebude adresa splňovat v tomto Článku stanovené požadavky na Doručení, nebo (ii) nebude možné doručit Zásilku k prvním uzamykatelným dveřím, (iii) nebo by způsob doručení mohl ohrozit bezpečnost Zásilky, jejího obsahu nebo řádný průběh doručení, nebo (iv) určené Výdejní místo nebude z jakéhokoli důvodu schopno Zásilku přijmout, PPL má právo zajistit Doručení Zásilky příjemci některým z alternativních způsobů dle Článku 6.3 těchto Všeobecných podmínek, zvoleným PPL, tj. bez nutnosti předchozího souhlasu Odesílatele či Příjemce.

6.2 Není-li v čase doručení na adrese zadané Odesílatelem přítomen Příjemce ani jím určená osoba, je PPL oprávněna zajistit Doručení Zásilky 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), PPL zajistí Doručení Zásilky na místo takového centrálního příjmu.

6.3 Není-li možné doručit Zásilku způsobem dle Článku 6.1 nebo 6.2 těchto Všeobecných podmínek, PPL může zajistit Doručení Zásilky (i) dle své volby některým z alternativních způsobů Doručení do sítě Výdejních míst, (ii) v případě nemožnosti dodat Zásilku na určené Výdejní místo, PPL doručí Zásilku na jiné možné Výdejní místo, (iii) v případě nefunkčnosti PPL boxu nebo Boxu třetích stran, PPL učiní pokus o odstranění závady v co nejkratší době, případně uloží Zásilku na jiné možné Výdejní místo.

6.4 O změně místa Doručení dle Článku 6.3 těchto Všeobecných podmínek bude Příjemce informován prostřednictvím Notifikace.

6.5 Nedojde-li k vyzvednutí Zásilky z Výdejního místa (tj. nedojde-li k Doručení) v úložní době dle Článku 3.3 těchto Všeobecných podmínek, Zásilka se vrací Odesílateli.

6.6 Nedojde-li k Doručení Zásilky z důvodu, že údaje, uvedené na Zásilce, které jsou potřebné pro Doručení nebo vrácení Zásilky, jsou nepřesné, neúplné nebo nečitelné, PPL zajistí uskladnění Zásilky, nejdéle však po dobu sedmi (7) dnů. Po uplynutí doby uvedené v předchozí větě se Zásilka vrací Odesílateli.

6.7 Podmínky Doručení Zásilek jsou dále upraveny v Produktových podmínkách.

6.8 Pokud místo či osobu pro Doručení Zásilky určuje Příjemce, má se pro účely tohoto Článku 6 těchto Všeobecných podmínek za to, že Odesílatel zmocnil Příjemce k tomu, aby určil místo či osobu pro Doručení Zásilky.

6.9 PPL je pro účely prokázání Podání a Doručení Zásilky oprávněna používat elektronická zařízení, která může používat i ke sběru identifikačních údajů příjemce. Takováto elektronická dokumentace představuje dostatečný důkaz o Podání a Doručení.

6.10 Pokud je Zásilka Zakázanou zásilkou, Nepřevzatou zásilkou nebo byla pro celní účely podhodnocena, pokud Příjemce není možné s vyvinutím přiměřeného úsilí identifikovat nebo lokalizovat, nebo pokud Příjemce odmítne zaplatit Poplatky, clo, daně, nebo Dobírku v souvislosti se Zásilkou, PPL vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby vrátila Zásilku Odesílateli na náklady Odesílatele (v případě Zakázané zásilky a nezaplacených Poplatků jen pokud nebude zvolen jiný postup podle Článku 4.2 nebo 7.4 těchto Všeobecných podmínek) a v případě Nepřevzaté zásilky vzniká PPL také právo požadovat po Odesílateli Poplatek za službu spojenou s Nepřevzatou zásilkou až do plné výše Poplatku dle Ceníku služeb), přičemž v případě, že toto nebude přiměřeně možné, může se s touto Zásilkou v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů a Reklamačního řádu, zveřejněného na internetové stránce www.ppl.cz/reklamacni-rad, volně nakládat nebo se může prodat, a to bez toho, aby PPL vůči Odesílateli nebo jakékoliv jiné osobě vznikly v této souvislosti nějaké závazky, s tím, že takto získaný výtěžek se použije na pokrytí celních poplatků, daní, Poplatků a nákladů v souvislosti se Zásilkou a zbytek výtěžku z prodeje se vrátí Odesílateli. V případě, že to příslušné právní předpisy umožňují, PPL má právo

zničit jakoukoliv Zásilku, jejíž vrácení Odesílateli je dle příslušného právního předpisu zakázáno, jakož i jakoukoliv Zásilku obsahující nebezpečné zboží a zboží podléhající rychlé zkáze. Bližší podrobnosti jsou stanoveny v Reklamačním řádu.

6.11 PPL vynaloží přiměřené úsilí s cílem doručit Zásilku v termínech uvedených k jednotlivým Službám v Produktových podmínkách. Uvedené termíny však nejsou závazné ani vymahatelné.

6.12 PPL je dle svého vlastního uvážení oprávněna zvolit přepravní trasu a libovolnou část Služby realizovat prostřednictvím subdodávek smluvních partnerů.

6.13 Další podrobnosti o Službách PPL jsou k dispozici včetně příslušných možností Doručení na adrese www.ppl.cz.

6.14 PPL může upravit službu doručení dle čl. 1.5.4 na základě doplňkové služby pro Příjemce sjednané Příjemcem.

7. **Poplatky za Služby a Úřední poplatky**

7.1 Cena za přepravu a jiné Služby (dále jen „**Poplatky**“) bude účtována a Odesílatel je povinen zaplatit Poplatky v souladu se sazebníkem Poplatků PPL platným v okamžiku uzavření Smlouvy Zásilky k zajištění její přepravy a přístupným na internetové stránce www.ppl.cz/cenik-firmy a www.ppl.cz/cenik-osoby (dále jen „**Ceník služeb**“). Pokud není v Ceníku služeb uvedeno jinak, Poplatky jsou účtovány včetně DPH. Pokud nebude uvedeno jinak, Poplatky nezahrnují žádné dodatečně vyměřené daně a celní poplatky (dále jen „**Úřední poplatky**“). Některé Poplatky (zejména Sezónní příplatek) mohou být uvedeny na webové stránce ppl.cz a na které Ceník služeb odkazuje. Právo na zaplacení Poplatku vzniká u Nesmluvních zákazníků okamžikem uzavření Smlouvy a u Smluvních zákazníků okamžikem předání Zásilky k přepravě PPL; tím není dotčena povinnost zaplatit Poplatek za marný nájezd. Odesílatel je povinen zaplatit Poplatky a Úřední poplatky. Rozsah nároku odesílatele na vrácení Poplatků v případě porušení povinnosti PPL vyplývající ze Smlouvy se řídí Reklamačním řádem.

7.2 PPL je oprávněna kdykoli v průběhu trvání Smlouvy nebo Zasílatelské smlouvy změnit Poplatky nejméně 30 dnů předem, a to za účelem poměrného zohlednění jakékoli změny nákladů PPL na poskytování Služeb, která vznikne v důsledku: a. Změn daňových sazeb, právních předpisů nebo jiných regulatorních požadavků; b. Sezónních příplatků: Jeden nebo více sezónních příplatků se uplatní na zásilky v období vysoké poptávky. PPL stanoví období vysoké poptávky předem, nejpozději 30 dnů před jeho začátkem, a zveřejní je na webových stránkách, může však zahrnovat dobu zvýšené poptávky po přepravních službách nebo období s vysokými provozními náklady. Podrobnosti týkající se uplatnění sezónních příplatků musí být komunikovány se všemi zákazníky a mohou se měnit s předchozím oznámením nejméně 30 dní. Sezónní příplatky se uplatňují kumulativně, pokud zásilka a/nebo jednotlivé kusy splňují více než jedno z určených kritérií. Sezónní příplatky se uplatňují nad rámec sjednaných sazeb a jakýchkoli dalších příslušných Poplatků; c. Významných změn v objemu zásilek objednaných Odesílateli v období říjen–prosinec ve srovnání s průměrným denním objemem zásilek v období červen–září. PPL je oprávněna stanovit denní limit převzatých zásilek odpovídající tomuto průměru. Přesáhne-li Odesílatel tento limit, je PPL oprávněna účtovat zvláštní příplatek. Konkrétní výše limitu a příplatku bude Smluvnímu zákazníkovi oznámena nejméně 30 dnů před začátkem rozhodného období; d. Z jiných důvodů vzniklých mimo přiměřenou kontrolu PPL, což znamená například zpoždění na hraničních přechodech nebo zpoždění související s vyhlášenou karanténou v České republice nebo v sousedních zemích. Pokud Odesílatel se změnou Poplatků nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenou PPL nejpozději 10 dnů před účinností změny, s účinností ke dni předcházejícímu dni účinnosti změny.

7.3 PPL je oprávněna kdykoli během přepravy Zásilky zjistit, ověřit nebo přeměřit její hmotnost a rozměry pro účely stanovení účtované hmotnosti. Pro účely stanovení ceny Služeb u vybraných služeb mezinárodní přepravy, je rozhodující hmotnost Zásilky stanovená PPL, přičemž pro účely určení účtované hmotnosti může být v souladu s Ceníkem služeb nebo Produktovými podmínkami použita:

a) Fyzická hmotnost Zásilky, nebo
b) Volumetrická hmotnost Zásilky vypočtená podle vzorce (délka × šířka × výška) / DIM faktor.

Pro ostatní Služby se použije Fyzická hmotnost Zásilky, nestanoví-li Ceník služeb nebo Produktové podmínky jinak.

7.4 Odesílatel je povinen přiměřeným způsobem Příjemce informovat o jeho platebních povinnostech v souvislosti s objednanou Službou. Na vyžádání PPL a nejpozději při Doručení Zásilky Příjemce uhradí PPL Úřední poplatky, pokud je má dle právních předpisů platit Příjemce. Příjemce, pokud jej v rámci některé ze Služeb zastupuje PPL, dále uhradí PPL veškeré Poplatky, které neuhradil Odesílatel. Pokud Příjemce odmítne v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami uhradit Úřední poplatky či Poplatky, bude to považováno za odmítnutí převzetí Zásilky; Odesílatel je povinen k úhradě takových dlužných částek společně a nerozdílně s Příjemcem. Pokud Příjemce či Odesílatel tyto dlužné částky nezaplatí, PPL je oprávněna buď (i) Zásilku na náklady Odesílatele vrátit Odesílateli, nebo (ii) Zásilku na náklady Odesílatele uschovat za účelem jejího včasného vyzvednutí Odesílatelem, nebo (iii) pokud je to dle použitelných právních předpisů přípustné, Zásilku zničit bez toho, aby tím vůči PPL nebo jakékoliv jiné osobě vznikly jakékoliv závazky, nebo (iv) postupovat dle ustanovení Článku 6.10 těchto Všeobecných podmínek.

7.5 Pokud dojde k zániku Smlouvy dle Článku 1.3 těchto Všeobecných podmínek, PPL vrátí Poplatek do (sedmi) 7 dnů ode dne, kdy nastala rozvazovací podmínka, a to stejným způsobem, jakým byl uhrazen.

8. **Odpovědnost PPL**

8.1 Každá Zásilka je přepravována na základě a s výhradou omezené odpovědnosti PPL za újmu. Omezená odpovědnost PPL se vztahuje na každý jednotlivý kus balíků v rámci Zásilky, v případě, že Zásilka se skládá z více kusů. Každá Služba je sjednána s výhradou omezené odpovědnosti PPL za újmu, to vše ve smyslu a v souladu s ustanoveními těchto Všeobecných podmínek. Pokud Odesílatel vyžaduje pro sebe nebo Příjemce zvýšenou úroveň ochrany Zásilky, je možné za dodatečný příplatek takovou zvýšenou ochranu Zásilky v jednotlivých případech sjednat.

8.2 Odpovědnost PPL za újmu ve vztahu k jakékoliv Zásilce je striktně omezena následovně: ve vztahu k přeshraničním Zásilkám přepravovaným formou silniční dopravy (která je považována za standardní formu přepravy), stejně jako k přeshraničním Zásilkám přepravovaným letecky (včetně pomocné silniční přepravy a mezipřistání) i k Zásilkám vnitrostátním, (pokud v příslušných právních

předpisech neexistují jiné předepsané limity), škoda představuje:

8.2.1 v případě poškození Zásilky přiměřené náklady na opravu, které jsou nutné pro uvedení Zásilky do původního stavu, včetně nákladů na rozebrání a sestavení věci. Od těchto nákladů se odečte cena zpeněžitelných a využitelných zbytků nahrazovaných částí. Pokud se poškozená Zásilka neopraví a je použitelná k původnímu účelu i s poškozením, potom má Odesílatel nárok na náhradu škody ve výši rozdílu cen Zásilky před poškozením a po vzniku škody. Cena poškozené Zásilky je částka stanovená odborným posudkem, případně čistý výtěžek z prodeje poškozené Zásilky;

8.2.2 v případě zničení nebo ztráty Zásilky skutečnou hodnotu Zásilky v době převzetí Zásilky k přepravě, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část.

8.3 Odpovědnost PPL za újmu je v případě vnitrostátní přepravy za každých okolností striktně omezena maximální částkou 50.000 Kč (včetně DPH) na jednu Zásilku, s výjimkou případů, kdy je u dílčí Služby v Produktových podmínkách nebo Ujednání o rozsahu odpovědnosti za škodu a jejím určení výslovně stanoveno jinak.

8.4 Odpovědnost PPL za újmu je v případě přeshraniční přepravy za každých okolností striktně omezena maximální částkou 100.000 Kč (včetně DPH) na jednu Zásilku, s výjimkou případů, pokud je u dílčí Služby v Produktových podmínkách výslovně stanoveno jinak.

8.5 Maximální rozsah odpovědnosti PPL dle Článků 8.3 a 8.4 těchto Všeobecných podmínek lze navýšit sjednáním Poplatku za zvýšenou ochranu Zásilky v souladu s Článkem 9 těchto Všeobecných podmínek. V takovém případě je odpovědnost PPL omezena na sjednanou částku, maximálně však do 500.000 Kč (včetně DPH) na jednu Zásilku u vnitrostátní přepravy a 250.000 Kč u mezinárodní přepravy.

8.6 Odpovědnost PPL za újmu je dále striktně omezena pouze na skutečnou přímou škodu na Zásilce s limity uvedenými v tomto Článku 8 těchto Všeobecných podmínek. Odpovědnost PPL za nemajetkovou újmu a další druhy následných škod (jako jsou zejména ušlý zisk, ztráta obchodu, ztráta dobrého jména, nároky třetích stran, náklady spojené s uplatněním reklamace, či jakékoliv další následné škody) se vylučuje, a to i v případě, že PPL byla o riziku takové újmy předem informována.

8.7 PPL neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku ztráty či poškození:

8.7.1 Zakázané zásilky, a to ani v případě, kdy byla k této Zakázané zásilce sjednána Zvýšená ochrana Zásilky (pokud i přes sjednání této Zvýšené ochrany Zásilky trvá její povaha jako Zakázané zásilky), a to vzhledem ke skutečnosti, že PPL není oprávněna před sjednáním Zvýšené ochrany Zásilky kontrolovat obsah Zásilky;

8.7.2 Zásilky, která nebyla zabalena způsobem stanoveným těmito Všeobecnými podmínkami a Pokyny ke správnému zabalení Zásilky.

8.8 Ujednání tohoto Článku 8 těchto Všeobecných podmínek budou vykládána jako vzdání se práva oprávněné osoby vůči PPL na náhradu škody vzniklé oprávněné osobě ve výši přesahující sjednanou částku omezení odpovědnosti za újmu. Oprávněná osoba mj. i v této souvislosti prohlašuje, že není tzv. slabší stranou ve smyslu příslušných ustanovení OZ.

8.9 Detailní postup reklamace a reklamační lhůty stanoví Reklamační řád a Informace o právech spotřebitelů jako zákazníků PPL.

9. Poplatek za zvýšenou ochranu Zásilky

9.1 Pokud Odesílatel považuje rozsah odpovědnosti za škodu dle Článků 8.3 nebo 8.4 těchto Všeobecných podmínek za nedostatečný, může učinit zvláštní písemné prohlášení o hodnotě Zásilky nad takovou hodnotu prostřednictvím formuláře dostupného na webovém odkazu www.ppl.cz a zaplatit Poplatek za Zvýšenou ochranu Zásilky. Takové prohlášení, je-li v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, spolu s uhrazením Poplatku za Zvýšenou ochranu Zásilky se považuje za sjednání rozšířené odpovědnosti PPL za škodu (dále jen „**Zvýšená ochrana Zásilky**“). Zvýšená ochrana Zásilky nemodifikuje žádné z ustanovení Článku 8, s výjimkou Článků 8.3 a 8.4 těchto Všeobecných podmínek. Zásilka musí vždy splňovat podmínky Všeobecných podmínek.

9.2 Další podrobnosti o Poplatku za Zvýšenou ochranu Zásilky ve vztahu k jednotlivým Službám jsou stanoveny v Ceníku služeb.

10. Celní odbavení

10.1 PPL může pro účely poskytnutí svých Služeb vykonat v zastoupení Odesílatele kterýkoliv z následujících úkonů:

10.1.1 vyplnit jakékoliv dokumenty, změnit kódy zboží nebo služeb a zaplatit jakékoliv cla nebo daně, jejichž zaplacení může být vyžadováno dle příslušných právních předpisů;

10.1.2 vystupovat jako přepravce Odesílatele pro účely celních a vývozních kontrol a jako Příjemce výlučně pro účely ustanovení celního zástupce zabezpečujícího celní odbavení a vstup zboží;

10.1.3 přesměrovat Zásilku zástupci Příjemce zabezpečujícího celní odbavení a vstup zboží nebo tuto Zásilku přesměrovat na jinou adresu na základě žádosti jakékoliv osoby, u které má PPL důvodně za to, že disponuje potřebným oprávněním.

11. Zproštění odpovědnosti PPL

11.1 PPL se zprostí odpovědnosti za škodu, pokud prokáže, že škoda byla způsobena okolnostmi, které PPL 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, nebo její přirozené povahy a to i v případě, pokud o ní PPL věděla, (iii) jakékoliv jednání nebo opomenutí ze strany osoby, která není zaměstnancem nebo smluvním partnerem PPL (např. Odesílatele, Příjemce, třetí osoby, představitele celního nebo jiného orgánu veřejné moci), (iv) jakákoliv událost vyšší moci (např. zemětřesení, vichřice, bouřka, záplavy, mlha, sněhová kalamita, válka, havárie dopravních prostředků, embargo, vzpoura, občanské nepokoje nebo stávky, počítačové viry, epidemie, pandemie, nedostatek pracovních sil, materiálu a služeb a neschopnost nebo zpoždění při získávání zásob; kybernetické útoky třetích stran nebo jiné hrozby související se zabezpečením informací a jakékoli další obrany dostupné podle příslušných právních předpisů události mimo přiměřenou kontrolu PPL), a (v) jakékoliv jiné prostředky obrany či vyloučení odpovědnosti dle příslušných právních předpisů.

12. Ochrana osobních údajů

12.1 Odesílatel v souvislosti s plněním Smlouvy a poskytováním Služby předává PPL osobní údaje

třetích osob, zejména osobní údaje Odesílatele či Příjemce zásilky v rozsahu např.: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa (dále jen „**osobní údaje třetích osob**“).

12.2 Odesílatel prohlašuje, že osobní údaje třetích osob získal v souladu s právními předpisy, zejména pak nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“), poskytl třetím osobám veškeré informace podle GDPR a splnil veškeré povinnosti vyplývající z GDPR tak, aby tyto osobní údaje třetích osob mohl předat PPL a PPL tak mohla řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Pokud by se prohlášení Odesílatele uvedené v předchozí větě ukázalo jako nepravdivé či zavádějící, Odesílatel se ve smyslu § 2890 a násl. OZ zavazuje uhradit PPL újmu, která PPL vznikne.

12.3 PPL je oprávněna a bude zpracovávat osobní údaje třetích osob v pozici správce osobních údajů pro účely zajištění přepravy a sledování Zásilek, zákaznické podpory, plnění svých právních povinností, statistik a přehledů, vnitřní kontroly a evidence a ochrany svých právních nároků.

12.4 V souvislosti s plněním práv a povinností ze smlouvy je PPL oprávněna osobní údaje třetích osob předat či jinak zpřístupnit smluvním partnerům PPL, kteří pro PPL zajišťují zejména přepravu, svoz, manipulaci, Doručení či uložení Zásilky za účelem Doručení ve smyslu a v souladu se zásadami zpracovávaní osobních údajů dle Článku 12.6.

12.5 V závislosti na způsobu sjednání Služby se PPL zavazuje Odesílateli zpřístupnit a umožnit využívat zabezpečené rozhraní pro předávání osobních údajů třetích osob PPL. Za zabezpečení osobních údajů při přenosu k PPL jiným způsobem než pomocí tohoto zabezpečeného rozhraní, odpovídá Odesílatel. PPL uplatňuje vhodná technická a organizační opatření na ochranu předaných osobních údajů třetích osob proti náhodnému nebo nedovolenému zničení nebo náhodné ztrátě, úpravám, neoprávněnému sdělování nebo přístupu.

12.6 Další informace a zásady zpracovávání osobních údajů jsou dostupné na internetových stránkách PPL – sekce Osobní údaje.

12.7 Veškeré osobní údaje předané PPL na základě poštovních podmínek jsou chráněny jako poštovní tajemství ve smyslu § 16 Zákona o poštovních službách, a vztahuje se tak na ně zákonná povinnost mlčenlivosti PPL. Tyto osobní údaje je PPL oprávněna předat za zákonem stanovených podmínek výhradně osobám oprávněným podle § 16 Zákona o poštovních službách, resp. subjektům a orgánům oprávněným k přístupu k těmto osobním údajům podle zvláštních právních předpisů. V souladu s § 16 Zákona o poštovních službách může PPL zpřístupnit osobní údaje, které jí byly předány na základě poštovních podmínek, třetím osobám podílejícím se na poskytování služeb PPL, tj. zejména na přepravě, svozu, manipulaci, dodání či uložení výplatního dokladu a dodání poukázané peněžní částky. Tyto osoby mohou zpracovávat dotčené osobní údaje pouze na základě pokynu PPL, ledaže jim zpracování osobních údajů ukládají právní předpisy. Tyto osoby jsou povinny přijmout opatření pro zajištění tohoto požadavku, a dále zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně povinnost mlčenlivosti dle právních předpisů.

13. Různé

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

13.2 Ujednání či informace obsažené v těchto Všeobecných podmínkách mají aplikační přednost před zněním obsahu webu PPL či informací uvedených v Aplikaci mojePPL mojePPL nebo v Zákaznické zóně.

13.3 PPL neprověřuje a neodpovídá za správnost a úplnost údajů zadaných a předaných Odesílatelem. Odesílatel tímto výslovně potvrzuje, že je plně odpovědný za správnost těchto údajů, včetně, nikoli však výlučně, destinací, kde PPL poskytuje své služby. Odesílatel se rovněž vzdává práva na náhradu škody či jiné újmy, která by mohla vzniknout Odesílateli nebo jiné oprávněné osobě v důsledku použití nesprávných dat, jako jsou zejména kontakty, adresy, čísla bankovního účtu, výše dobírky apod.

14. Způsob řešení sporů

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

14.2 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.

15. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu

15.1. Odesílatel prohlašuje, zaručuje se a souhlasí s tím, že:

15.1.1. Při plnění této poštovní smlouvy bude plně dodržovat všechny platné obchodní zákony

15.1.2. Ani on, ani jeho holdingová společnost (společnosti), dceřiné společnosti, zástupci, přidružené společnosti, příjemce (příjemci) nebo jakákoli jiná třetí strana, s níž přímo či nepřímo uzavřela smlouvu, není Zakázanou stranou.

15.1.3. Nezapojí žádné Zakázané strany ani omezené jurisdikce v žádném postavení, přímo ani nepřímo, do žádné části této Smlouvy a plnění podle této Smlouvy.

15.1.4. Nepožádá PPL o poskytnutí Služby, která by přímo či nepřímo způsobila porušení jakýchkoli platných obchodních zákonů.

15.2. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy může každá strana tuto dohodu okamžitě pozastavit nebo ukončit, aniž by za to nesla odpovědnost:

i. v případě, že druhá strana poruší nebo nedodrží některou z podmínek, prohlášení a závazků uvedených v tomto oddíle; nebo

ii. v případě, že jakékoli obchodní právo jakýmkoli způsobem brání, omezuje nebo zakazuje plnění povinností kterékoli ze stran, jak je vyžadováno touto smlouvou.

15.3. V rozsahu povoleném zákonem se každá ze stran („odškodňující“) zavazuje odškodnit druhou stranu za jakékoli škody, nároky a náklady jakékoli třetí strany, mimo jiné včetně přiměřených nákladů na právní zastoupení a jakýchkoli pokut nebo sankcí od příslušných orgánů, které vyplývají z nedbalostního porušení tohoto oddílu ze strany odškodňujícího.

16. Změny Všeobecných podmínek

16.1 PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění těchto Všeobecných podmínek, jakož i jejich veškerých součástí. Pokud PPL provede změnu těchto Všeobecných podmínek, zveřejní novou verzi Všeobecných podmínek na internetové adrese https://www.ppl.cz/ke-stazeni-firmy, přičemž tato změna bude účinná nejdříve třicet (30) dní po jejím uveřejnění. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi Všeobecných podmínek vyznačeno.

***

Další informace o Službách jsou dostupné na internetové adrese PPL (www.ppl.cz) nebo na Zákaznickém servisu PPL.

Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. října 2026 a účinné od 1. listopadu 2026.