

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY MUFF S.R.O.

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále „VOP“) upravují právní vztahy mezi společnostmi MUFF s r.o., IČO: 03980090, se sídlem na adrese Újezd 450/40, 118 00 Praha – Malá Strana (dále „my“ a sem tam i „Zasílatel“) a subjektem, se kterým uzavřela *Smlouvu o poskytování zásílatelských služeb* (dále „Smlouva“) a obstarává pro něj vlastním jménem a na jeho účet Převahu Zásilkou (dále „Vy“ a sem tam i „Příkazce“) určenému Příjemci, případně poskytuje jiné služby s Převahou Zásilkou související.

Za provedené služby se nám zavazujete zaplatit sjednanou odměnu dle Smlouvy a těchto VOP.

Smlouva o poskytování zásílatelských služeb je uzavřena písemně a tyto VOP tvoří nedílnou součást takové Smlouvy. Uzavřením Smlouvy vyjadřujete souhlas se zněním VOP a zavazujete se je dodržovat.

## 2 POJMY

**Abychom si dobře rozuměli, používáme následující pojmy v uvedeném významu:**

**SMLOUVA** je *Smlouva o poskytování zásílatelských služeb* nebo *Smlouva o přepravě*, kterou jsme mezi sebou uzavřeli ve smyslu příslušných ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „Občanský zákoník“), na jejímž základě pro vás zajišťujeme Převahu Zásilkou. Smlouva je uzavřena písemně a může být uzavřena jednorázově či jako rámcová s pravidelnými či nepravidelnými srovy Zásilek, záleží, jak se dohodneme.

**PŘEPRAVA** je výkon činností nezbytných k Přepravě Zásilkou dle Smlouvy, včetně činností s Převahou souvisejících.

**ZÁSILKA** je věc námi převzatá k poskytnutí služby dle Smlouvy. Zásilku tvoří jeden nákladový kus určený pro jednoho Příjemce a námi evidovaný pod jediným a jedinečným číslem Zásilkou.

**VYDÁNÍ ZÁSILKY** je předání Zásilkou určenému Příjemci u prvních uzamykatelných dveří objektu na adrese na území České republiky Vámi udané nebo Osobní odběr Příjemcem na výdejních místech na území České republiky.

**PŘÍJEMCE** je subjekt uvedený na Zásilce, pro nějž je Zásilka určena.

**KURÝR** je pracovník Doprovodce nebo pracovník náš (pokud realizujeme dopravu přímo), který převáží Zásilku.

## 3 NAŠE SLUŽBY

### 3.1 Naše služby zahrnují:

**a.** veškeré úkony spojené s obstaráním Převahy Zásilkou (zejména vyzvednutí, přeprava, vydání a tak);

**b.** v případě nutnosti i druhý pokus o Vydání Zásilkou Příjemci;

**c.** vrácení nevydaných Zásilek k Vám včetně Zásilek, jejichž přijetí bylo Příjemcem odmítnuto.

Předmětem našich služeb mohou být i další činnosti s Vámi individuálně dohodnuté.

### 3.2 Přepravu Zásilek lze objednat v těchto variantách produktu:

**STANDARD DELIVERY:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána následující pracovní den v čase 8:00–21:00 hodin od Převzetí Zásilkou.

**NOON DELIVERY:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána následující pracovní den do 12:00 hodin od Převzetí Zásilkou.

**NIGHT DELIVERY:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána následující pracovní den v čase 17:00–21:00 hodin od Převzetí Zásilkou.

**SAME DAY DELIVERY:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána v den Převzetí Zásilkou, s ohledem na dohodnutý čas Převzetí Zásilkou.

**EXPRESS DELIVERY:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána do 4 hodin od Převzetí Zásilkou, s ohledem na dohodnutý čas Převzetí Zásilkou.

**DELIVERY ON REQUEST:** Zásilka, u níž vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby byla Vydána v den a časovém rozmezí zvoleném Příjemcem, bez ohledu na den Převzetí Zásilkou.

### 3.3 K Přepravě Zásilkou lze objednat tyto doplňkové služby, není-li dále uvedeno jinak:

**DOBÍRKA:** Zásilkou na dobírku se rozumí taková Zásilka, oproti jejímuž fyzickému Vydání předem určenému

Příjemci máme povinnost inkasovat od Příjemce peněžní dobírkovou částku (maximálně do výše 85.000 Kč) ve Vámi určené výši a následně ji poukázat na specifikovaný účet. Dobírková částka může být uhrazena v hotovosti nebo platební kartou.

**POJIŠTĚNÍ ZÁSILEK:** Pojištění Zásilek do hodnoty 50.000 Kč bez DPH je kalkulováno v základní ceně Přepravy. V případě objednání Přepravy Zásilek s vyšší hodnotou máte povinnost každou takovou Zásilku připojistit před započítáním Přepravy.

**ZPĚTNÉ DOKUMENTY:** Zpětnými dokumenty se rozumí zajištění potvrzení dodacího listu či jiného dokumentu při předání Zásilky Příjemci a jeho předání zpět Vám. Zpětné dokumenty Vám lze předat zpět fyzicky, v elektronické podobě jako „Sken zpětných dokumentů“ či v obou podobách.

**SKEN ZPĚTNÝCH DOKUMENTŮ:** Ve Smlouvě můžete specifikovat, jaké dokumenty je třeba skenovat. Můžete specifikovat také způsob přenosu Skenu zpětných dokumentů v elektronické podobě. Tuto službu je nutné kombinovat se službou „Zpětné dokumenty“.

**FOTO DOKUMENTU:** Ve Smlouvě můžete specifikovat, jaké dokumenty je potřeba v okamžiku Vydání Zásilky fotit. Foto dokumentu Vám můžeme předat fyzicky, v elektronické podobě či v obou podobách. Můžete také specifikovat způsob přenosu Foto dokumentu v elektronické podobě. Tuto službu je nutné kombinovat se službou „Zpětné dokumenty“.

**OVĚŘENÍ IDENTITY:** Před předáním Zásilky bude Kurýr po Příjemci požadovat předložení originálu dokladu totožnosti (občanský průkaz, řidičský průkaz nebo cestovní pas či jiný doklad Vámi definovaný). Ve Smlouvě můžete specifikovat, jaké údaje je třeba dle dokladu ověřit a jakým způsobem. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je požadováno předložení občanského průkazu a základními ověřovanými údaji jsou jméno a příjmení a rodné číslo nebo datum narození.

**FOTO DOKLADU:** Ve Smlouvě můžete specifikovat, jaký ověřovaný doklad a jaké údaje na ověřovaném dokladu je třeba fotit. Foto dokladu Vám můžeme předat fyzicky, v elektronické podobě či v obou podobách. Můžete také specifikovat způsob přenosu Foto dokladu v elektronické podobě. Tuto službu je nutné kombinovat se službou „Ověření identity“.

**OVĚŘENÉ DORUČENÍ:** Na základě úspěšného Vydání Zásilky Příjemci budou Příjemci vygenerovány a odeslány přístupové údaje do sekce „Ověřené doručení“ aplikace *MUFF Race* sloužící k finálnímu potvrzení úspěšného převzetí Zásilky Příjemcem.

**DOPRODEJ:** Současně s Vydáním Zásilky zajistíme na adrese Příjemce Vámi určené doprodej Vašich služeb. Můžete definovat, jaké služby se doprodej týká a v jakém rozsahu má být doprodej služeb realizován.

**TELEFONNÍ AVÍZO:** Máte možnost zadat telefonní číslo ke kontaktování a poznámku s doplňujícími informacemi pro Kurýra. Příjemce bude Kurýrem telefonicky kontaktován pro potvrzení místa a termínu Vydání.

**SMS AVÍZO:** Příjemce bude informován SMS zprávou o plánovaném termínu Vydání Zásilky. SMS zpráva bude obsahovat základní informace k Zásilce (Vaše identifikace, číslo Zásilky, referenční číslo, dobírková částka), časové okno Vydání Zásilky a telefonický kontakt na Kurýra.

**E-MAIL AVÍZO:** Příjemce bude informován e-mailem o plánovaném Vydání Zásilky. E-mail bude obsahovat základní informace k Zásilce (Vaše identifikace, číslo Zásilky, referenční číslo, dobírková částka) s aktivním odkazem na on-line sledování Zásilky v sekci track&trace v aplikaci *MUFF Race*, časové okno Vydání Zásilky a telefonický kontakt na Kurýra.

**ZPĚTNÁ ZÁSILKA:** Zajistíme vyzvednutí Zásilky kdekoli na území České republiky a také její Přepravu zpět na sjednané místo předání.

**PŘÍMÁ ZÁSILKA:** Zajistíme Přepravu Zásilky s vyzvednutím na adrese na území České republiky, kterou nemáte zaregistrovanou jako místo předávání zásilek, a Vydání na adresu kdekoli na území České republiky, kterou nemáte zaregistrovanou jako místo předávání zásilek.

**VÝMĚNNÁ ZÁSILKA:** Současně s Vydáním Zásilky zajistíme na Vámi určené adrese Příjemce vyzvednutí druhé Zásilky a její Vydání zpět Vám. Bez vyzvednutí druhé Zásilky nebude Příjemci první Zásilka předána.

**DONOS:** Fyzická Přeprava (donesení) Zásilky od prvních zamykatelných dveří objektu na Vámi udané adrese na místo určení.

**OSOBNÍ ODBĚR:** Máte možnost zvolit jedno z našich výdejních míst na území České republiky jako místo Vydání Zásilky Příjemci.

## 4 SPECIFIKACE ZÁSILEK

### 4.1 Definice a parametry standardní Zásilky

Standardní Zásilkou se rozumí jeden nákladový kus určený pro jednoho Příjemce evidovaný pod jediným a jedinečným číslem Zásilky a opatřený adresou Příjemce na území České republiky.

Každý kus musí mít celistvou základnu a musí být opatřen Přepravním štítkem.

Maximální hmotnost Zásilky je 10 kg. Maximální obvodová délka Zásilky je 250 cm (2krát šířka + 2krát výška + 1krát délka), maximální délka nejdelší strany je 100 cm.

#### **4.2 Z Přepravy jsou vyloučeny Zásilký**

- a.** které nejsou chráněny nebo zabaleny odpovídajícím způsobem (zejména s ohledem na jejich hmotnost, tvar a charakter obsahu, zejména křehkosti apod.);
- b.** u kterých chybí potřebné údaje o Vás nebo Příjemci nebo je jako adresa Vydání uveden P. O. BOX;
- c.** uvnitř obalu nezabezpečené proti pohybu obsahu;
- d.** zjevně poškozené;
- e.** obsahující předměty obzvláště vysoké hodnoty (zejména drahé kameny, perly, šperky, drahé kovy, umělecké předměty, starožitnosti, sbírky, bankovky, mince, platební a jiné peněžní karty a ceniny, cenné papíry, nabíjecí kupony do mobilních telefonů, dálniční známky, výherní losy, poukázky a vstupenky apod.);
- f.** jejichž obsah může způsobit škodu na majetku a zdraví (zejména výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky, hořlaviny s nízkým bodem vzplanutí, jedy, radioaktivní látky, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách apod.) a Zásilký, jejichž obsah podléhá zákonu č. 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích, a Evropské dohodě o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (Dohoda ADR);
- g.** obsahující barvy, lepidla a jiné tekuté látky, které mohou být při Přepravě poškozeny nebo mohou poškodit či znehodnotit jiné Zásilký, případně naše zařízení;
- h.** obsahující živá zvířata nebo pozůstatky lidí a zvířat, části těl nebo orgánů, zdravotnický materiál (krevní vzorky a deriváty, infuze), odpad a obdobné předměty;
- i.** obsahující předměty podléhající některému ze zvláštních režimů (režimy s podmíněným osvobozením od cla a režimy s hospodářským účinkem) dle nařízení rady (EHS) č. 2913/92, ve znění pozdějších předpisů;
- j.** obsahující předměty, které je nutno zvláštním způsobem chránit nebo s nimiž je zapotřebí zvláštním způsobem nakládat,
- k.** obsahující předměty a látky, které podléhají změnám teploty (například potraviny, živé rostliny, rychle se kazící a jiné obdobné předměty);
- l.** obsahující předměty a látky křehké či snadno poškoditelné i za předpokladu dodržování pokynů pro zvláštní manipulaci se Zásilkou (například skleněné výrobky, alkohol a jiné drahé tekutiny či látky ve skleněných lahvích nebo obdobných křehkých obalech apod.);
- m.** obsahující jiné předměty a látky, které s ohledem na svůj charakter vyžadují speciální úpravu vozidla nebo vytvoření speciálních podmínek při Přepravě podle platných předpisů nebo konkrétních okolností;
- n.** jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob Přepravy či jejichž držení nebo nakládání s nimi je protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost, veřejný pořádek a práva třetích osob;
- o.** zahrnující svazek více nákladových kusů spojených páskou, strečovou fólií apod., kdy hrozí rozpadnutí na jednotlivé nákladové kusy.

#### **4.3 Právo odmítnout Přepravu**

Zásilký, které jsou vyloučeny z Přepravy, nejsme povinni přijmout k Přepravě. Za účelem zjištění, zda se jedná o Zásilkou, která je vyloučena z Přepravy, jsme oprávněni Zásilkou včetně jejího obsahu zkontrolovat. Náklady, které jsme vynaložili v souvislosti s Přepravou takové Zásilký, máte povinnost uhradit.

K Přepravě jsme oprávněni přijmout i Zásilkou uvedenou výše (viz bod 4.2 těchto VOP), přičemž souhlas s její Přepravou musí být vysloven písemně. Vyhrazuje si právo účtovat k ceně Přepravy za každou takovouto Zásilkou příplatek dle aktuálního Ceníku.

S těmito VOP máte povinnost seznámit veškeré osoby, které se budou z Vaší strany na Přepravě jakkoliv podílet (např. budou předávat Zásilkou k Přepravě) a zajistit, aby byly dodržovány. Za splnění podmínek odpovídáte stejným způsobem, jako by byla Zásilka k Přepravě předána přímo Vámi.

Pokud předáte k Přepravě Zásilkou vyloučenou z Přepravy, a to bez našeho předchozího písemného souhlasu, neneseme žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s Přepravou Zásilký. V takovém případě máte povinnost nám uhradit veškeré náklady spojené s Přepravou, včetně náhrady případné škody a nemajetkové újmy, které v souvislosti s takovou Zásilkou vznikly nám nebo třetí osobě, a to jak na majetku, tak na zdraví.

Přijetím Zásilký k Přepravě se nezbavujeme práva odmítnout Přepravu Zásilký, pokud později nabudeme důvodného podezření, že Zásilka nespňuje podmínky Přepravy dle těchto VOP. V takovém případě jsme po Vašem informování oprávněni na Vaše náklady Zásilkou podle konkrétních okolností buď Vydát Příjemci, nebo vrátit Vám, popřípadě naložit se Zásilkou jinak, a to v krajním případě včetně její likvidace (aby bylo zamezeno vzniku případné újmy či rizik).

## **5 OZNAČOVÁNÍ ZÁSILEK**

### **5.1 Podmínky označování Zásilek**

Abychom věděli, komu a kam máme vaši Zásilkou dovézt, máte povinnost opatřit Zásilkou předané k Přepravě

Přepravním štítkem, který umístíte na rovnou plochu mimo spoje krabice tak, aby byl čárový kód (BARCODE) dobře čitelný. A abychom to nespolekli, máte povinnost odstranit ze Zásilky všechna zavádějící sdělení a zejména dříve použité štítky, které nemají souvislost s Přepravou dohodnutou s námi.

**Povinnými údaji na Přepravním štítku jsou:**

- číslo Zásilky;
- čárový kód Zásilky (BARCODE);
- třídící kód.

**Dalšími doporučenými údaji na Přepravním štítku jsou:**

- jméno a příjmení (u fyzických osob) nebo název (u právnických osob) Příjemce;
- přesná adresa Vydání, včetně PSČ a státu;
- telefonický kontakt;
- objednávané doplňkové služby.

Maximální pozornost musíte věnovat zejména správnosti adresy Vydání, a to především PSČ. Tímto berete na vědomí, že neověřujeme, zda PSČ uvedené na Přepravním štítku odpovídá adrese Vydání.

Bez našeho vědomí nemáte oprávnění poskytnout Přepravní štítek třetí osobě. V případě nedodržení tohoto ustanovení nesete všechna rizika z toho vyplývající.

Zásilku, která nesplňuje tyto VOP, jsme oprávněni nepřepřevážet a vrátit zpět Vám. Dále máte povinnost zajistit, aby čitelnost Přepravního štítku, zejména čárového kódu (BARCODE), nebyla žádným způsobem omezena.

Nepřípustné je i přelepení průhlednou lepicí páskou.

V případě nečitelnosti čárového kódu (BARCODE) si vyhrazujeme právo předmětnou Zásilku nezařadit do rozvozu a pozdržet ji do následujícího pracovního dne. V případě opakovaného předání Zásilek s nečitelným čárovým kódem (BARCODE) si vyhrazujeme právo nezařadit Zásilky do rozvozu do doby, než je řádně označíte.

**Máte povinnost dohlédnout na to, aby každý nákladový kus obsahoval vždy pouze jeden štítek. Současně máte povinnost zajistit, aby na dvě různé Zásilky nebyl použit Přepravní štítek se shodným číslem Zásilky.**

V případě, že porušíte tyto podmínky, znamená to pro nás komplikace, a proto jste povinni nám uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý takový případ, čímž navíc není dotčeno naše právo požadovat po vás případně také náhradu jiné újmy, pokud nám vznikla. Za případ porušení je v tomto případě považována každá Zásilka, která nám byla předána k Přepravě v rozporu s těmito požadavky. Pokud vám porušením těchto podmínek vznikne jakákoliv újma, je nám líto, ale je to vaše chyba, za kterou neneseme odpovědnost.

## 5.2 Získání Přepravního štítku

Přepravní štítek si můžete opatřit následujícími způsoby:

**a. Pro tisk štítků využijete námi poskytnutý software (dále jen aplikace *MUFF Race*).**

V takovém případě Vás vybavíme přihlašovacími údaji (přihlašovací jméno, heslo). Tyto údaje nemáte oprávnění poskytnout třetí osobě. V případě porušení této povinnosti nesete všechna rizika z toho vyplývající.

**b. Pro tisk štítků využijete vlastní software.**

V takovém případě máte povinnost zejména:

- před zahájením používání vlastních Přepravních štítků nám předat minimálně 3 ks štítků jako vzorek a my musíme schválit podobu a obsah těchto štítků, abychom je uměli přečíst;
- pravidelně aktualizovat předepsaná data tak, aby pro tisk štítků byla využívána vždy data aktuální;
- využívat výhradně přidělenou číselnou řadu, formát a strukturu čárového kódu (BARCODE).

## 6 BALENÍ ZÁSILEK

Zásilku máte povinnost řádně zabalit tak, aby byl její obsah zabezpečen proti poškození a proti pohybu jejího obsahu uvnitř obalu tak, aby s ní bylo možno nakládat běžným způsobem bez rizika poškození. Obal musí umožňovat bezpečnou manipulaci se Zásilkou jedné osobě. Pokud Zásilku nezabalíte řádně, je nám líto, ale neneseme odpovědnost za jakoukoliv újmu, která by vám z důvodu nesprávného zabalení vznikla.

## 7 ZÁSILKY NA DOBÍRKU

U Zásilek zasílaných na dobírku provádíme u Příjemce inkaso částky Vámi určené (maximálně do výše 85.000 Kč) a poukážeme tuto částku na Vámi definovaný účet v souladu s těmito VOP. Na vyžádání Příjemce bude kurýrem vydáno potvrzení o převzetí dobírkové částky.

Dobírkové částky budou odepsány z našeho účtu na Vámi definovaný účet do 3 pracovních dnů po jejich vybrání v Kč.

V případě Vašeho prodlení s úhradou našich pohledávek se uvedená splatnost vybraných dobírek prodlužuje o dobu Vašeho prodlení, tj. do zaplacení dlužných pohledávek z Vaší strany.

Dobírková data zadáváte on-line prostřednictvím aplikace *MUFF Race* pomocí námi specifikované datové věty (manifestu).

Při zasílání inkasovaných dobírek od Vás vyžadujeme uvádění jedinečného variabilního symbolu (dále jen VS) a neneseme zodpovědnost za případné chyby způsobené nejedinečností VS.

Pokud dodáte chybná dobírková data, zejména pokud je na naší straně nutné zpracovávat Vaše dobírková data manuálně (např. v případě neplatného kódu banky), jsme oprávněni účtovat Vám administrativní poplatek za každou Zásilku. Administrativní poplatek je určen ve výši 200 Kč za každý případ, ve kterém musela být dobírková data zpracována manuálně.

Zároveň neodpovídáme za škody Vám způsobené chybným zadáním dobírkových dat či jinou chybou vzniklou v důsledku Vašeho nedodání dobírkových dat řádně či včas.

## 8 PŘEVZETÍ ZÁSILKY K ZAJIŠTĚNÍ PŘEPRAVY

Zásilku určenou k Přpravě přebíráme na sjednaném místě předání, není-li dohodnuto jinak. Další možností je Osobní předání na předávacích místech.

### 8.1 Zajištění Přepavy

K vyzvednutí Zásilky dochází na základě

- a. uzavřené Smlouvy mezi námi a vámi za podmínek uvedených v těchto VOP a
- b. akceptace Vaší objednávky, přičemž objednávka je zadána prostřednictvím aplikace *MUFF Race* nebo individuálně domluveným způsobem.

### 8.2. Obsah objednávky na zajištění Přepavy

Objedávka na zajištění Přepavy musí obsahovat zejména:

a. Specifikaci objednávky:

- identifikaci Vás jako objednatele (plátce) Přepavy
- identifikaci Příjemce jako přebírajícího Zásilky s identifikací, zda se jedná o podnikatele nebo osobu nepodnikající;
- datum a místo svozu;
- počet Zásilek na svoz.

b. Specifikaci jednotlivých Zásilek:

- rozsah požadované služby (produkt, doplňkové služby);
- způsob Vydání;
- v případě Zásilky na dobírku výši dobírky a označení Zásilky jako Zásilky na dobírku;
- adresu pro Vydání Zásilky včetně PSČ;
- hmotnost Zásilky;
- mobilní telefonní číslo a e-mail Příjemce.

Objedávku můžete učinit prostřednictvím aplikace *MUFF Race* nebo jiným dohodnutým způsobem.

Máte povinnost poskytnout nám správné, úplné a srozumitelné údaje o Zásilce, přičemž přebírající Kurýr není povinen kontrolovat správnost těchto údajů, adekvátnost balení ani na nesrovnalosti jakkoliv upozorňovat.

V případě převzetí neoznačené, chybně označené nebo neadekvátně zabalené Zásilky není v žádném případě vyjádřen náš souhlas s označením či balením dané Zásilky. Vaší povinností je Zásilku řádně zabalit dle bodu 6 těchto VOP.

## 9 VYDÁNÍ ZÁSILKY

### 9.1 Čas Vydání Zásilky

**Čas Vydání Zásilky je vázán na zvolený produkt dle 3.2 těchto VOP.**

Vynaložíme přiměřené úsilí k tomu, aby Zásilka byla Vydána v čase odpovídajícím času Vydání Zásilky dle zvolené varianty produktu. Čas Vydání Zásilky je orientační. Neodpovídáme za případné škody vzniklé Vám nebo Příjemci Zásilky z důvodu nedodržení orientačního času Vydání Zásilky.

**Do doby Přepavy se nepočítá:**

- den našeho převzetí Zásilky;
- prodlení způsobené vyšší mocí nebo okolnostmi vyplývajícími z provozu, jakož i okolnostmi, které jsme nemohli odvrátit nebo předvídat;
- dny pracovního klidu;
- prodlení převzetí Zásilky Příjemcem.

Zařizujeme Vydání Zásilky na adresu Příjemce uvedenou na Přepavním štítku.

Zásilka je Vydána předáním osobě jednající za Příjemce v místě Vydání. V případě důvodných pochybností jsme oprávněni požadovat prokázání totožnosti takovou osobou, jakož i její oprávnění jednat za Příjemce. Neneseme žádnou odpovědnost za prodlení a škodu vzniklou odmítnutím splnění požadavku na prokázání totožnosti a oprávnění jednat za Příjemce ze strany takové osoby. Pokud na naší straně nevzniknou důvodné pochybnosti o oprávnění takové osoby jednat za Příjemce, jsme oprávněni bez dalšího prodlení takové osobě v místě Vydání Zásilku předat.

Při Osobním odběru na výdejních místech se za okamžik Vydání považuje vyzvednutí předmětné Zásilky. Při Osobním odběru Příjemcem, případně Vámi ve výdejním místě jsme oprávněni vyžádat si prokázání totožnosti.

## **9.2 Způsob Vydání Zásilky**

**Zásilka bude předána Příjemci po splnění následujících podmínek:**

- Příjemce nebo osoba jednající za Příjemce potvrdí převzetí Zásilky svým podpisem do přenosného elektronického skenovacího zařízení („ePOD“), případně svým podpisem na dokument k tomuto účelu určený („POD“ - Proof of delivery). V případě Osobního odběru ve výdejních místech se osoba oprávněná k převzetí Zásilky může prokázat průkazem totožnosti nebo jiným vyžadovaným způsobem;
- v případě Vydání Zásilky na dobírku bude Zásilka předána až po uhrazení příslušné dobírkové částky vztahující se k dané Zásilce a po potvrzení dle předchozího odstavce. Úhrada dobírkové částky může proběhnout také prostřednictvím námi akceptované platební karty;
- při objednané službě „Zpětné dokumenty“ bude Zásilka předána až na základě potvrzení příslušných dokumentů;
- při objednané službě „Foto dokumentu“ bude Zásilka předána až na základě předložení požadovaného dokumentu;
- při objednané službě „Ověření identity“ bude Zásilka předána až po předložení občanského průkazu, řidičského průkazu nebo cestovního pasu;
- při objednané službě „Foto dokladu“ bude Zásilka předána až po předložení občanského průkazu, řidičského průkazu nebo cestovního pasu;
- při objednané službě „Výměnná Zásilka“ až po předání vyzvedávané Zásilky.

Kurýr provádějící Vydání Zásilky není povinen účastnit se kontroly obsahu Vydané Zásilky.

## **9.3 Neúspěšný pokus o Vydání Zásilky**

Není-li Zásilka na první pokus Vydána, zajistíme zanechání písemné zprávy o úmyslu Zásilku Vydát na uvedené adrese Vydání a obstaráme druhý pokus o Vydání následující pracovní den, pokud se nedohodneme jinak. Pokud je i tento pokus neúspěšný, informujeme Příjemce o možnosti vyzvednout si Zásilku na našem nejbližším výdejním místě, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne, kdy byla Zásilka na výdejním místě uložena. Po uplynutí této lhůty bude Zásilka vrácena zpět Vám.

Tím však není dotčen náš nárok na úhradu celé odměny, a to včetně poplatků souvisejících s vrácením Zásilky Vám.

## **9.4 Změna instrukcí pro Vydání Zásilky**

Příjemce Zásilky má právo změnit instrukce pro Vydání Zásilky, zejména osobu Příjemce, adresu Vydání nebo datum Vydání Zásilky.

Vy máte právo změnit instrukce pro Vydání Zásilky, zejména osobu Příjemce, adresu Vydání, datum Vydání Zásilky, dobírkovou částku a doplňkové služby.

Změnu instrukcí pro Vydání Zásilky může Příjemce i Vy provést před prvním pokusem o Vydání a v případě neúspěšného prvního pokusu o Vydání. Tuto změnu můžete provést prostřednictvím naší webové aplikace nebo zákaznické linky. Změnu instrukcí pro Vydání Zásilky provedenou prostřednictvím naší webové aplikace nebo zákaznické linky budeme akceptovat v případě, že ji Příjemce nebo Vy provedete do 20:00 dne, kdy proběhl první neúspěšný pokus o Vydání Zásilky. V případě, že Příjemce nebo Vy změníte instrukce pro Vydání dle těchto VOP, jsme povinni zajistit provedení Vydání v souladu s těmito instrukcemi. Změnu instrukcí pro Vydání Zásilky prostřednictvím naší zákaznické linky je možné provést pouze v její provozní době.

## **9.5 Nezaplacení poplatku za Vydání Zásilky na dobírku**

Nezaplatí-li Příjemce poplatek za Vydání Zásilky na dobírku při prvním pokusu o Vydání, Zásilka bude u nás ponechána. Není-li dohodnuto jinak, obstaráme uskutečnění druhého pokusu o Vydání následující pracovní den. Nezaplatí-li Příjemce doběřečně ani při druhém pokusu o Vydání, bude informován o možnosti vyzvednout si Zásilku na našem nejbližším výdejním místě, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne, kdy byla Zásilka na výdejním místě uložena. Po uplynutí této lhůty bude Zásilka vrácena zpět Vám.

Tím však není dotčen náš nárok na úhradu celé odměny včetně poplatků souvisejících s vrácením Zásilky Vám, protože jsme udělali, co jsme mohli.

## **9.6 Odmítnutí převzetí Zásilky Příjemcem**

Pokud Příjemce Zásilky odmítne Zásilku převzít, nejsou prováděny další pokusy o Vydání a Zásilka je vrácena následující pracovní den zpět Vám. Tím však není dotčen náš nárok na úhradu celé odměny včetně poplatků souvisejících s vrácením Zásilky Vám, protože jsme udělali, co jsme mohli.

### 9.7 Vaše storno Zásilky

Pokud stornujete Zásilku po svozu, není prováděn první ani žádné další pokusy o Vydání a Zásilka je vrácena následující pracovní den zpět Vám. Tím však není dotčen náš nárok na úhradu celé odměny včetně poplatků souvisejících s vrácením Zásilky Vám, protože chyba není na naší straně. Stornování Zásilky před svozem je samozřejmě zdarma.

### 9.8 Vaše odmítnutí převzetí Zásilky

Pokud odmítnete Zásilku směřovanou zpět převzít, bude Vám účtováno skladné ve výši 200 Kč za každý den skladování. V případě nevyzvednutí do jednoho roku od Vašeho odmítnutí převzetí Zásilky, bude se Zásilkou naloženo dle bodu 12 těchto VOP.

### 9.9 Odchýlení od ustanovení

Od všech ustanovení se lze odchýlit po vzájemné dohodě obou stran.

## 10 ODMĚNA ZA ZASÍLATELSKÉ SLUŽBY

### 10.1 Stanovení výše odměny za zasilatelské služby

Za poskytnuté služby se nám zavazujete zaplatit odměnu ve výši sjednané ve Smlouvě nebo dle našeho aktuálního Ceníku (k dispozici zde: [https://www.muff.cz/sites/default/files/zakladni\\_cenik\\_muff.pdf](https://www.muff.cz/sites/default/files/zakladni_cenik_muff.pdf)). Náš nárok na uhrazení ceny za zasilatelské služby vzniká Vaším předáním Zásilky. **Individuální ceny dle Smlouvy stanovujeme v závislosti na vámi uvedeném předpokládaném objemu a struktuře Přepřavovaných Zásilek.** Když budete naše služby využívat po dobu tří měsíců v průměrném rozsahu o min. 30% menším, než jste uvedli/předpokládali, máme právo od prvního dne následujícího kalendářního měsíce fakturovat cenu dle aktuálního Ceníku, nedohodneme-li se jinak.

**K ceně za zajištění Přepřavy Vám budeme dále účtovat zejména následující položky, pokud nám na ně na základě těchto VOP vznikne nárok:**

- dobřeřečné (dobírka);
- další doplňkové služby;
- cenu nadstandardních zasilatelských úkonů, které bylo nutno provést z důvodů spočívajících na Vaší straně;
- náklady na marnou jízdu při svozu Zásilek;
- administrativní úkony spojené se změnou nesprávně zadaných doplňkových služeb, apod.

**Pokud není sjednáno jinak, účtujeme Vám ke každé zásilce palivový příplatek.** Výše palivového příplatku je pravidelně každý měsíc zveřejňována na [www.muff.cz/palivo](http://www.muff.cz/palivo). Palivový příplatek se účtuje ke všem službám, které jsou přímo spojeny se zajištěním Přepřavy.

### 10.2 Změna odměny za zasilatelské služby

Jsme oprávněni kdykoliv jednostranně měnit Ceník přepravních služeb v případech odůvodněných změnou legislativy, jeho provozních, režijních a jiných nákladů. O provedených změnách Vás informujeme písemně či emailem nejméně 14 pracovních dnů před nabytím jejich účinnosti. V případě nesouhlasu se změnou Ceníku přepravních služeb můžete Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí dva měsíce a je započata prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pokud tak do nabytí účinnosti nového Ceníku přepravních služeb neučiníte, je pro Vás nový Ceník přepravních služeb závazný od doby jeho účinnosti.

V případě, že zjistíme rozdíl mezi údajem uvedeným v objednávce Přepřavy (manifestu) a skutečnými parametry Zásilky, jsme oprávněni upravit Vámi uvedený údaj o hmotnosti a dalších parametrech Zásilky a následně přiřadit odpovídající doplňkové služby. V takovém případě je pro účely výpočtu výše naší odměny rozhodující nově zjištěný údaj, který je archivovaný pro důkazní účely.

### 10.3 Prodlení s úhradou odměny za zasilatelské služby

V případě, že se dostanete do prodlení s úhradou odměny za naše služby, jsme oprávněni omezit či pozastavit Váš přístup do aplikace *MUFF Race*, poskytování služeb dle Smlouvy a zároveň jsme oprávněni vyúčtovat Vám rozdíl mezi jakoukoliv zvýhodněnou cenou/odměnou dle Smlouvy a základní cenou podle Ceníku zasilatelských služeb, a to i zpětně za vystavené neuhrazené faktury.

Za každý den prodlení se dále zavazujete zaplatit nám smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky. K zajištění svých nároků vůči Vám máme zástavní právo k Zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku. V případě

nezaplacení odměny za zasilatelské služby máme právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy podle ustanovení § 1309 a násl. Občanského zákoníku.

Veškeré dobírkové částky vybrané při Vydání dobírkových Zásilek od Příjemců jsme oprávněni jednostranně započítat za své splatné pohledávky, s jejichž platbou jste v prodlení delším než 5 pracovních dnů. V opačném případě jsme povinni Vám tento svůj závazek odvést. Jsme také oprávněni jednostranně započítat veškeré své závazky s Vašimi pohledávkami, se kterými jste v prodlení déle než 5 pracovních dnů. O provedení zápočtu vás písemně vyrozumíme. Souhlasíte s tím, že pro tyto účely se za písemné vyrozumění považuje i vyrozumění zaslané elektronickou poštou.

#### **10.4 Fakturace odměny za zasilatelské služby**

Tímto dáváte souhlas s možností elektronické fakturace (rovněž elektronických upomínek) s tím, že elektronická faktura (upomínka) bude zasílaná na alespoň jednu e-mailovou adresu, kterou nám předem písemně sdělíte.

### **11 ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU NA ZÁSILCE**

Odpovídáme Vám za takovou újmu, kterou jsme na Přepřavované Zásilce způsobili. Odpovídáme pouze za škodu skutečnou a nikoliv za jakoukoliv další složku škody nebo újmy (jako například případný ušlý zisk, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále, nároky třetích osob nebo jiné následné škody).

Neodpovídáme za obsah Přepřavovaných dokumentů a nehradíme škodu vzniklou poškozením či ztrátou při zajištění jejich Přepřavy. Odpovídáme za skutečnou škodu vzniklou na Přepřavované Zásilce pouze do výše 50.000 Kč bez DPH za jednu Zásilku. Skutečnou škodou se rozumí to, oč se zmenšil Váš majetek v důsledku škodné události námi zaviněné na Přepřavované Zásilce.

Právo na náhradu škody/újmy nelze postoupit na třetí osobu.

Zásilky do hodnoty 50.000 Kč bez DPH jsou pojištěny v rámci ceny za Přepřavu, nad tuto hodnotu jsme povinni Zásilku pojistit pouze v případě, že si toto připojištění objednáte.

Před započítáním Přepřavy máte povinnost sdělit nám skutečnou hodnotu Zásilky. Pokud hodnota Zásilky převyšuje 50.000 Kč bez DPH, máte povinnost si objednat připojištění Zásilky nebo zajistit její připojištění dle skutečné hodnoty Zásilky. Pokud tak neučiníte a tato skutečnost vyjde najevo, jsme plně zproštěni odpovědnosti za škodu. Jestliže je Vámi sdělená hodnota Zásilky nižší než skutečná, odpovídáme za škodu maximálně do výše částky Vámi sdělené před započítáním Přepřavy.

Rovněž jsme zproštěni odpovědnosti za škodu/újmu v případě, že jsme vzniku škody/újmy nemohli zabránit ani při vynaložení odborné péče obvyklé v odvětví zasilatelských služeb, nebo pokud bylo porušení našich povinností způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

Dále jsme zproštěni odpovědnosti za škodu/újmu:

- a. pokud prokážeme, že škoda byla způsobena Vámi, Příjemcem nebo vlastníkem Zásilky;
- b. způsobenou neoznačením Zásilky Přepřavním štítkem nebo označením více Přepřavními štítky;
- c. způsobenou vadou nebo přirozenou povahou Zásilky, včetně obvyklého úbytku;
- d. způsobenou vadným obalem, na který jsme Vás neupozornili při převzetí Zásilky k Přepřavě. Pokud jsme Vás neupozornili na vadnost obalu, neodpovídáme za škodu způsobenou na zásilce vadným obalem jen tehdy, jestliže nebyla vadnost či nevhodnost obalu zřejmá.

### **12 OTEVŘENÍ, ZNIČENÍ NEBO PRODEJ ZÁSILKY**

#### **12.1 Otevření Zásilky**

Není-li dále stanoveno ve Smlouvě jinak, jsme oprávněni otevřít Zásilku pouze s Vaším písemným souhlasem (i elektronicky e-mailem).

Bez Vašeho souhlasu jsme oprávněni (nikoliv povinni) otevřít Zásilku, jestliže:

- a. je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle těchto VOP za vyloučenou z Přepřavy (viz bod 4.2 těchto VOP) nebo věc, jejíž předání k Přepřavě není podle těchto Podmínek dovoleno;
- b. ji nelze Vydát a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Smlouvy vrácena;
- c. byla poškozena;
- d. je důvodná obava, že došlo nebo že by do doby dodání mohlo dojít ke vzniku újmy;
- e. je to nezbytné k dodržení povinností nám uložených zvláštním právním předpisem.

O otevření Zásilky jsme povinni při dodání písemně informovat Příjemce, popřípadě Vás v případě jejího vrácení. Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu otevření. Je-li to možné a s ohledem na okolnosti vhodné, k otevření Zásilky Vás přivzeme. Není-li možná Vaše přítomnost při otevření Zásilky, musí být u otevření přítomny dvě osoby, které tím pověříme. Jestliže je s ohledem na okolnosti možno zajistit pouze přítomnost jediné osoby námi pověřené, je možné Zásilku otevřít pouze v případě, že bude



celý průběh otevření Zásilky zaznamenán naší bezpečnostní kamerou a záznam o takovém otevření bude námi uchován. O otevření Zásilky bude pořízen písemný protokol, který bude následně připojen k Zásilce. Pokud je možná Vaše přítomnost u otevření Zásilky, vydáme Vám na Vaší žádost kopii takového protokolu. Za otevření Zásilky se nepovažuje oprava jejího obalu, při níž je alespoň částečně zachován původní obal Zásilky. Na vyžádání státních orgánů jsme oprávněni kdykoli otevřít a zkontrolovat jakoukoli Zásilku.

### **12.2 Zničení Zásilky nebo její části**

Nedojde-li k prodeji Zásilky, kterou nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být dle Smlouvy vrácena, po uplynutí jednoho roku od převzetí k obstarání Přepravy dojde k jejímu zničení. Jsme oprávněni Zásilku nebo její část zničit i před uplynutím sjednané jednoleté lhůty, jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany bezpečí a zdraví lidí, případně pokud byl její obsah zcela nebo zčásti znehodnocen.

O zničení Zásilky nebo její části vyhotovíme písemný protokol, který uchováme po dobu dvou let. V případě zničení pouze části Zásilky bude písemný protokol o zničení takové části Zásilky připojen ke zbývajícím částem předmětné Zásilky.

### **12.3 Prodej Zásilky nebo její části**

Zásilku máme oprávněni prodat v souladu s § 2477 Občanského zákoníku, hrozí-li bezprostředně podstatná škoda na zásilce a není-li čas vyžádat si Vaše pokyny nebo jste v prodlení s poskytnutím takových pokynů.

Po uplynutí doby jednoho roku od převzetí Zásilky jsme oprávněni Zásilku prodat, v případě že:

- a.** je důvodná obava, že se obsah Zásilky do doby dodání znehodnotí;
- b.** ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Smlouvy vrácena.

Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části ceny (dále jen „čistý výtěžek“) Vám vydáme.

Nebyl-li Vám čistý výtěžek vydán, máte právo požádat o jeho vydání ve lhůtě jednoho měsíce od prodeje Zásilky nebo její části. Po marném uplynutí této lhůty Vaše právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne nám. O prodeji Zásilky nebo její části vyhotovíme písemný protokol, který uchováme po dobu dvou let. V případě prodeje pouze části Zásilky bude písemný protokol o prodeji takové části Zásilky připojen ke zbývajícím částem předmětné Zásilky.

## **13 REKLAMACE A NÁHRADA ÚJMY**

### **13.1 Vytknutí vady poskytnutých služeb**

Pokud se vám nelíbila nějaká část našich služeb, napište nám. Toto právo máte po dobu dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy měla být naše služba poskytnuta. Pokud nám do této lhůty nevytknete vadu poskytovaných služeb, máme za to, že vše, co jsme udělali, bylo správně. Vytknutí vady musí být provedeno písemně a musí v něm být uvedeno označení příslušné Smlouvy, předmětné Zásilky, vytykána vada a označení nároku, který uplatňujete, jakož i uvedení našeho zavinění.

### **13.2 Uplatnění nároku při poškození, zničení, částečné či úplné ztrátě**

Pokud během Přepravy dojde naším prokazatelným zaviněním k poškození, zničení, částečné nebo úplné ztrátě vaší Zásilky, máte právo uplatnit nárok na náhradu takto vzniklé újmy (ve smyslu újmy na jmění, nemajetková újma není hrazena).

Poškozením se rozumí změna stavu, kterou lze odstranit opravou, případně je-li možné věc i bez opravy používat k původnímu účelu.

Zničením se rozumí stav, kdy věc nelze opravit ani jí nelze použít k původnímu účelu.

#### **13.2.1 Výše újmy (dále „škody“)**

Při poškození Zásilky představuje výše škody přiměřené náklady na opravu, které jsou nezbytné pro uvedení Zásilky do původního stavu (Výši nákladů na opravu se s námi zavazujete předem projednat a odsouhlasit).

Při ztrátě Zásilky nebo její části představuje výše škody hodnotu Zásilky nebo její části, která byla ztracena.

Při určení maximální výše náhrady škody, resp. újmy, se vychází z obvyklé ceny v době poškození nebo z pořizovací ceny s přihlédnutím ke stáří věci, jejímu opotřebení či vadám. Hodnotu Zásilky deklaruujete pořizovací fakturou či jinou dokumentací tak, aby byla prokázána skutečná hodnota Zásilky. V případě, že není možnost doložit pořizovací fakturu či jinou dokumentaci, je za hodnotu Zásilky považována cena obvyklá, za kterou lze danou věc pořídit na relevantním trhu. Nebude-li takto možné cenu určit nebo se na výši ceny nedohodneme, bude cena věci určena námi zadaným znaleckým posudkem vypracovaným na Vaše náklady.

#### **13.2.2 Oznámení škody**

Máte povinnost zajistit, aby si Příjemce při převzetí Zásilky prohlédl a při zřejmém poškození znatelném na

povrchu obalu Zásilký nám tuto skutečnost oznámil. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s našimi pokyny.

Není-li poškození nebo částečná ztráta obsahu Zásilký při jejím předání a převzetí Příjemcem zjevná, máte povinnost nám písemně oznámit vznik škody bez zbytečného odkladu poté, co byla zjištěna, nejpozději však do dvou pracovních dnů ode dne Vydání Zásilký. Na jakoukoliv později uplatněnou reklamaci nebude brán zřetel. Máte povinnost umožnit nám přesvědčit se o rozsahu škody. Z těchto důvodů je nutné zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal Zásilký, ve kterém byla Zásilka vydána. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez našeho souhlasu likvidována nebo přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek jste Vy i Příjemce povinni umožnit ohledání Zásilký také zástupci naší pojišťovny. Vyhrazueme si právo předmětnou Zásilkou u Příjemce nebo u Vás vyzvednout z důvodu ohledání a Příjemce je povinen předmětnou Zásilkou vydat.

### **13.2.3 Způsob uplatnění nároku na náhradu škody**

Nárok na náhradu škody u nás uplatňujete písemně na základě námi uznané reklamace (vzniklé škody). V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká. Pouhé oznámení vzniku škody není uplatněním nároku na náhradu škody.

K uplatnění nároku na náhradu škody máte povinnost přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:

#### **a. v případě poškození a zničení Zásilký přikládáte:**

- doklad o pořizovací ceně Zásilký a jejím obsahu;
- posudek servisu či jiné osoby, která provedla opravu Zásilký, pokud byla Zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu;
- fakturu na částku odpovídající výši škody vystavenou na nás.

#### **b. v případě částečné či úplné ztráty Zásilký přikládáte:**

- doklad potvrzující skutečný obsah Zásilký včetně uvedení jeho hodnoty, spolu s dokladem o pořizovací ceně Zásilký;
- fakturu na částku odpovídající výši škody vystavenou na nás.

### **13.2.4 Váš nárok na náhradu škody**

K uplatněnému nároku na náhradu škody jsme povinni se vyjádřit nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jeho uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nám nebyly dodány všechny podklady uvedené v předchozím odstavci. Stejně tak, jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení či jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než takové podklady získáme. V případě, že podkladem pro stanovení hodnoty poškozeného či pohřešovaného obsahu Zásilký je faktura v zahraniční měně, částka na této faktuře uvedená je přepočítána dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou a platného ke dni převzetí Zásilký k Přpravě.

Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu Zásilký nebo poškození Zásilký či její části, není-li v zápisu o škodě uvedeno a jednoznačně prokázáno poškození obalu Zásilký.

Nárok na náhradu škody nejste oprávněni započítat proti našemu nároku na zaplacení odměny za poskytnuté služby, pokud se výslovně nedohodneme jinak.

V případě, že je pohřešovaná Zásilka, případně její část, nalezena, považuje se Váš nárok na náhradu škody na Zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Vy nebo Příjemce získáte možnost se Zásilkou nakládat. Byla-li Zásilka nalezena Vámi nebo Příjemcem, máte povinnost nás o této skutečnosti písemně informovat. Pokud již byla škoda nebo její část před nalezením Zásilký uhrazena, máte povinnost nám tuto částku vrátit, případně po dohodě obsah Zásilký vydat.

V případě našeho souhlasu s nárokem na náhradu škody u poškozené Zásilký a s úhradou celé hodnoty poškozeného zboží máte povinnost nám odevzdat poškozené zboží, které bylo předmětem reklamace, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od oznámení souhlasu s nárokem.

Porušíte-li některou svou povinnost uvedenou v tomto článku, zejména při uplatnění nároku na náhradu škody, máme za to, že škoda na Zásilce, za kterou odpovídáme, nevznikla.

### **13.2.5 Řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy**

Pokud podnik nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to 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. Na návrh Český telekomunikační úřad rozhodne v řízení o námitce proti vyřízení reklamace o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících ze smlouvy nebo zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění.

## 14 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“) dochází při poskytování činností dle Smlouvy ke zpracování osobních údajů souvisejících se vzájemnou spoluprací, zejména jména a příjmení a adresních údajů Příjemců Zásilek, v rozsahu nezbytném pro poskytování zásílatelských služeb. Z naší strany je poskytnutí osobních údajů podmínkou uzavření Smlouvy a plnění našich závazků z ní plynoucích. Další informace o zpracování osobních údajů najdete na [www.muff.cz](http://www.muff.cz) v sekci Zpracování osobních údajů.

## 15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud se výslovně nedohodneme jinak, uzavíráme Smlouvu na dobu neurčitou. Smlouvu lze ukončit výpovědí, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí dva měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Stejně tak můžeme my i vy od Smlouvy okamžitě odstoupit v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se za podstatné porušení Vašich povinností pro účely této Smlouvy považuje zejména prodlení s plněním úhrady kterékoliv peněžité částky delší než 14 pracovních dnů a porušení povinností sjednaných těmito podmínkami. Odstoupení je třeba učinit písemně a musí být doručeno druhé smluvní straně. Právní vztahy mezi námi neupravené Smlouvou nebo těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, tj. především příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

Nemáte oprávnění poskytovat za úplaty naše služby pod jinou obchodní značkou.

Jsme kdykoliv oprávněni jednostranně měnit tyto VOP. Veškeré změny jsme povinni zveřejnit nejméně 14 pracovních dnů před nabytím jejich účinnosti na [www.muff.cz](http://www.muff.cz) a v aplikaci *MUFF Race*. Vy máte povinnost dostatečně často sledovat aktualizaci VOP a seznamovat se s aktuálním zněním. V případě nesouhlasu se změnou VOP můžete Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí dva měsíce a je započata prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po tom, co je nám vaše výpověď doručena. Pokud tak do nabytí účinnosti nového znění VOP neučiníte, je pro vás nová verze VOP závazná od doby její účinnosti.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.6.2018.