

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘEPRAVU ZÁSILEK

1. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH SLUŽEB

Předmětem služeb je přeprava zásilek dle dispozic objednavatele na celém území České republiky, Slovenska, případně ostatních států Evropy s využitím smluvních dopravců realizujících svozy, rozvozy a přepravy mezi regionálními překladišti, včetně manipulace a to za úplaty a podmínek dále uvedených. Smluvní vztah vznikne oboustranným uzavřením písemné přepravní smlouvy, nebo předáním zásilky k přepravě s dispozicemi uvedenými na soupisce přepravních listů nebo v objednávce přepravy.

Doprava na paletách (dále jen DNP) v rámci systémové přepravy (sběrná služba) přijímá k přepravě:

- v rámci ČR zásilky o celkové hmotnosti 2500 kg, maximálním počtu kusů 4, maximálním objemu 10 cbm a maximální ložné ploše 2,4 ldm. Hmotnost jednoho kusu je maximálně 1500 kg, v případě požadavku vykládky hydraulickým čelem 1030 kg.
- u zahraničních přeprav včetně Slovenska zásilky o celkové hmotnosti 2500 kg, maximálním počtu kusů 5, maximálním objemu 10 cbm a maximální ložné ploše 2 ldm. Hmotnost jednoho kusu je maximálně 1200 kg, v případě požadavku vykládky hydraulickým čelem 1030 kg.

Maximální parametry zásilky	
Hmotnost (kg)	2500
počet kusů	4
Ložná plocha (ldm)	2,4
Objem (cbm)	10

Maximální parametry kusu		nadrozměr	
Délka (m)	2,4	3	6
Šířka (m)	1,8	1,2	0,4
Výška (m)	2,2	2,2	0,4
Hmotnost (kg)	1500	1500	30

DNP pouze po předchozí dohodě s objednavatelem a na základě smluvní ceny a dodací lhůty, přijímá k přepravě také:

- nebezpečné zboží-zboží uvedené v ADR/RID/IATA-DGR nebo IMDG
- paletované zásilky, kde je překročen jeden z limitů systémové přepravy
- paletované zásilky, kde rozměr palety je větší než 120x100x180, maximálně však 2,4 x 1,8 x 2,2m
- paletované zásilky, které podléhají celnímu režimu
- balíkové zásilky, jejichž hmotnost je vyšší než 30 kg
- zásilky obsahující kus, který je delší než 2,4m.

DNP nepřijímá k přepravě:

- nebezpečné zásilky, jejichž přeprava je podle Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí, zakázána a dále nebezpečné věci tříd 1, 6.2, 7 a některé vyjmenované nebezpečné věci tříd 2, 3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 6.1, uvedené v platných restrikcích pro nebezpečné věci
- zásilky, které pro nedostatečný obal či zajištění mohou ohrozit život, zdraví při přepravě či manipulaci nebo ohrozit či poškodit ostatní přepravované zásilky
- věci mající mimořádnou kulturní nebo uměleckou hodnotu
- zbraně, střelivo, výbušniny, rakety, pyrotechniku, bomby, granáty, tabákové výrobky
- zlato, stříbro, drahé kovy, bankovky, mince a obecně ceniny
- zboží podléhající předepsanému řízenému teplotnímu režimu a podléhající rychlé zkáze
- živá zvířata nebo rostliny
- zásilky použité – opotřebené, repasované a poškozené. Neupozorní-li objednavatel při objednávce, že se jedná o uvedené věci vyloučené k přepravě, nenese DNP odpovědnost za případné poškození či ztrátu tohoto zboží.
- věci, které podle platných předpisů nebo s ohledem na jejich povahu nelze přepravovat společně s jinými zásilkami
- volně ložených hromadných substrátů

paletované zásilky, u kterých je požadavek na vybrání dobírky, případně zajištění potvrzení dodacího listu odesílatele nebo případně zajištění výměny EUR palety a místo doručení se nachází mimo území ČR

2. CENOVÁ UJEDNÁNÍ

Základní přepravní závisí na hmotnosti zásilky, objemu zásilky a přepravní vzdálenosti. V případě potřeby lze po dohodě s objednatelem stanovit cenu pouze podle výšky palety, případně stanovit cenový paušál. Detailní cenovou nabídku vypracuje objednateli pracovník DNP.

Přepravné může uhradit dobírkou příjemce, pokud je uveden v soupisce přepravních listů, popřípadě v objednávce přepravy, jako plátce a sídlí na stejné adrese. Zaplacení úplaty za přepravu, nebo zboží může odesílatel podmínit vydáním zásilky oproti vybrané dobírce za přepravné nebo zboží. Za zaplacení úplaty za přepravu odpovídá objednatel, i když určil plátce.

Přepravné zahrnuje cenu za zprostředkování a realizaci přepravy zásilky z místa nakládky do místa vykládky. Přepravné nezahrnuje mýtné poplatky a palivový příplatek. Palivový příplatek se stanovuje každý týden, na základě údajů ČSÚ o průměrné ceně nafty za poslední tři týdny. Aktuální cena i aktuální výše palivového příplatku je uvedena na <https://www.dopravanapaletach.cz/palivovy-priplatek>

Pokud není v rámci Přepravní smlouvy smlouveno jinak, účtuje DNP objednateli následující poplatky:

- a. Manipulační poplatek = poplatek za provedení změny přepravní smlouvy – (údajů na přepravním listě) ve výši 20,-Kč bez DPH.
- b. Poplatek za dobírku = za přijetí zásilky na dobírku se účtuje manipulační poplatek ve výši 100,-Kč. Tento poplatek je účtován v případě dobírky za zboží objednateli a v případě dobírky za přepravu, příjemci zásilky. Službu lze využít pouze u tuzemských přeprav.
- c. Poplatek za DL ZPĚT = za přijetí zásilky s podmínkou vyžádání potvrzení dodacího listu odesílatele, se účtuje manipulační poplatek ve výši 30,-Kč. Službu lze využít pouze u tuzemských přeprav.
- d. Poplatek za vrácení EUR palety = za přijetí zásilky s podmínkou vrácení palety zpět (pouze status EUR), se účtuje objednateli manipulační poplatek ve výši 70,-Kč/PAL. Službu lze využít pouze u tuzemských přeprav.
- e. Poplatek za přesah zásilky = poplatek za přesah zásilky na paletě o rozměru 120*80. Pokud činí přesah zásilky do 10 cm, účtuje se příplatek 10 % z ceny přepravného, pokud činí přesah do 20 cm, účtuje se příplatek 20 % z ceny přepravného.
- f. Poplatek za nestohovatelnost palety = za přijetí zásilky s podmínkou „NESTOHOVAT“, se účtuje objednateli poplatek ve výši 10 % přepravného. Poplatek je automaticky připočítán k přepravnému.
- g. Poplatek za zásilku ADR – za přijetí zásilky ADR se účtuje k přepravnému příplatek 350,-Kč. Poplatek je účtován i v případě, že se jedná o podlimitní množství. Za zásilky označené jako „hazardující k životnímu prostředí“ = ADR ENVIRONMENT HAZARD se účtuje navíc sazba 100,-Kč U zásilek do Švédska, Norska a Finska, činí poplatek ADR 1450,-Kč.
- h. Poplatek za zásilku delší než 2,4m – za přijetí zásilky obsahující kus delší než 2,4m, včetně zásilky do 30 kg dlouhé 6 m, se účtuje poplatek 600,-Kč ve vnitrostátní přepravě a 2600,- v mezinárodní přepravě.
- i. Poplatek za ruční pořízení objednávky – za ruční pořízení objednávky je účtován poplatek 50,-Kč/zásilka. Za ruční objednávku se považují všechny objednávky, které nebyly pořízeny v zákaznickém programu DNP, popřípadě, které nebyly součástí dohodnutého datového přenosu objednávek se zákazníkem. Zákaznický program DNP poskytuje zdarma.
- j. Poplatek za telefonickou avizaci zásilky – za přijetí zásilky s požadavkem na telefonickou avizaci příjemce se účtuje v tuzemské přepravě poplatek 50,-Kč, v mezinárodní přepravě poplatek 200,-Kč.
- k. Poplatek za službu „přizpůsobení datumu nebo času doručení“ – viz bod 3.2.1 těchto podmínek
- l. Poplatek za nevrácení vratné palety příjemcem, pokud byla výměna provedena při nakládce, činí 250,-Kč

Celková úplata za provedení přepravy podléhá aktuální dani z přidané hodnoty.

3. OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ:

3.1. Podej zásilek k přepravě a jejich doručení

Objednatel-zadáva přepravu pracovníkům kanceláře DNP elektronickou poštou (e-mailem) na objednávkovém formuláři společnosti DNP, případně pomocí webové aplikace zákaznického programu, který DNP poskytne zdarma. Při zadání uvede do objednávky přepravy úplné a přesné údaje plátce

přepравného, jeho IČ a DIČ a bankovní údaje, přesné místo odběru zásilky, telefon na odesílatele, počet kusů, obal, označení, obsah a hmotnost zásilky, příjemce a přesné místo doručení zásilky včetně PSČ a telefonu, rozměry zásilky, veškeré dispozice k nakládce a vykládce, případné další dispozice k přepravě.

Přepравovaná zásilka může být doručena jen jednomu příjemci na jedno místo určení. Po celou dobu přepravy je zásilka evidována na soupiskách přepravních listů. Příjemce potvrdí převzetí zásilky na soupisce k tomu určené, která následně slouží jako věrohodný doklad o provedení přepravy. Za správnost vyplněných údajů na soupisce přepravních listů, popřípadě v objednávce přepravy, odpovídá vždy objednavatel.

Přepравou z místa nakládky do místa vykládky se rozumí odebrání zásilky na rampě nebo v místě nakládky u prvních uzamykatelných dveří a dodání do místa vykládky „před 1. uzamykatelné dveře“. Místo dodání je takové, které je dle výhradního uvážení řidiče doručujícího zásilku označeno jako bezpečné, a které se nachází co nejbližší k doručovací adrese, musí být dosažitelné nákladním vozidlem o celkové hmotnosti 12 tun. V případě nutnosti nakládky/vykládky zásilky vozidlem o nižší celkové hmotnosti (dodávka), je povinností objednavatele na tuto skutečnost upozornit nejpozději při odeslání objednávky.

Odesílatel může po předchozí dohodě s přepravní kanceláří podat zásilku přímo v překladišti a příjemce si ji může v cílovém překladišti vyzvednout.

Nakládání a vykládání zásilek zajišťuje DNP, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak. Má-li zásilka nebo několik zásilek manipulovaných u jednoho zákazníka vyšší hmotnost než 500 kg, nebo obsahuje-li kus o hmotnosti vyšší než 60 kg, je zákazník povinen poskytnout přiměřenou pomoc dopravci.

Příjemce nemůže převzetí zásilky podmiňovat kontrolou obsahu zjevně nepoškozené ucelené manipulační jednotky nebo před vyplacením dobírky za zboží nebo přepravné. Takové jednání se považuje za překážku v plnění smluvních ujednání, a pokud nedojde k řádnému doručení je zásilka vrácena odesílateli s právem na náhradu nákladů s tím spojených.

Pokud se nepodaří zásilku vyzvednout u odesílatele nebo doručit příjemci z důvodů na straně odesílatele, objednavatele nebo příjemce, považuje se toto za marnou jízdu. Opětovným svezemím nebo doručením takové zásilky vzniká nárok DNP na náhradu nákladů s tím spojených, za které nese odpovědnost objednavatel.

Stejně tak v případě, že příjemce není zastížen na adrese dodání nebo z nějakého jiného důvodu nemůže převzít zásilku, je objednateli přepravy účtována marná jízda.

Časový limit pro nakládku, vykládku, případně členění zásilky činí 30 minut od okamžiku přistavení vozidla. Případné prodloužení této doby je oprávněn dopravce účtovat objednavateli sazbou 300,-Kč za každou započatou půlhodinu.

Doručení s požadavkem na avizování příjemce prostřednictvím SMS je zdarma. Služba telefonická avizace příjemce je zpoplatněna (viz bod 2k těchto podmínek).

V případě, že zásilka není doručena z důvodů na straně příjemce, je dopravce povinen uschovat zásilku na skladě. Za tuto úschovu je dopravce oprávněn účtovat skladné ve výši 50,-Kč za každé paletové místo a kalendářní den. Vyúčtované skladné je povinen uhradit objednavatel zásilky po jejím doručení příjemci, případně po doručení zásilky zpět odesílateli.

V případě nakládky/vykládky zásilky s vyžádáním vozidla se zvedacím čelem, nesmí jednotlivý kus přesáhnout hmotnost 800kg (nakládka)/1030kg (vykládka).

V případě, že objednavatel toto poruší a přesto u takové zásilky uvede požadavek na vozidlo se zvedacím čelem, je povinen uhradit případné vzniklé vícenáklady a zasílatel v takovém případě nenese odpovědnost za dodržení dodací lhůty.

3.2. Dodací lhůty

DNP zprostředkovává a zajišťuje přepravu zásilek zpravidla v dodací lhůtě 24 hodin. Dodací lhůta začíná běžet uplynutím 17. hodiny dne převzetí zásilky k přepravě. V případě, že objednavatel požaduje dodání do 24 hodin, DNP tuto službu TOP poskytne za příplatek stanovený těmito Obchodními podmínkami s dodáním do 16 hod následujícího pracovního dne po převzetí zásilky. Příplatek činí částku rovnající se 25% z původního přepravného. V případě uhrazení příplatku a nedoručení zásilky do 24 hodin, bude tento příplatek vrácen plátcí přepravného.

stát	název služby	popis	časové rozmezí pro doručení	příplatek
ČR	standard	standardní doručení (1-2 prac.dny)	8 -16 hod	0 Kč
ČR	TOP	prioritní doručení (1 prac.den)	8 -16 hod	25%

U zásilek na dobírku a zásilek s požadovanou avizací dodací lhůta končí dnem doručení avíza příjemci zásilky s dohodou příjemce o pozdějším doručení.

U zásilek pod celním dohledem dodací lhůta neplyne po dobu zdržení způsobeného celním řízením případně celní kontrolou zásilky (obdobně i u opatření státní správy).

3.2.1. Přizpůsobení času nebo datumu doručení

DNP u systémových zásilek poskytuje službu „Přizpůsobení času nebo datumu doručení“, určenou pro případy, kdy objednavatel přepravy požaduje doručit zásilku v jiném časovém úseku než běžných 8-16 hod nebo v jiný den, než který vychází podle běžné dodací lhůty. Služba je poskytována pro tuzemské i zahraniční přepravy. Přehled služeb včetně příplatků:

Tuzemské přepravy

stát	název služby	popis	časové rozmezí pro doručení	příplatek
ČR	standard_13	standardní doručení 1-2 prac.dny	8 - 13 hod	120,-Kč
ČR	TOP_PM	prioritní doručení 1 prac.den	13 - 15 hod	15% přepravného (min 100,-Kč) + 250,-Kč
ČR	TOP_10	prioritní doručení 1 prac.den	8 - 10 hod	25% + 250,-Kč
ČR	TOP_13	prioritní doručení 1 prac.den	8 - 13 hod	25% + 120,-Kč

stát	název služby	popis	časové rozmezí pro doručení	příplatek
ČR	FIX	objednavatel zvolí jiné datum doručení než je následující pracovní den po dni nakládky	8 - 16 hod	15% přepravného (min 100,-Kč)
ČR	FIX_10	objednavatel zvolí jiné datum doručení než je následující pracovní den po dni nakládky	8 - 10 hod	15% přepravného (min 100,-Kč) + 250,-Kč
ČR	FIX_13	objednavatel zvolí jiné datum doručení než je následující pracovní den po dni nakládky	8 - 13 hod	15% přepravného (min 100,-Kč) + 120,-Kč
ČR	FIX_TBA	doručující depo si termín a čas doručení domluví s příjemcem	dohoda s příjemcem	550 Kč
ČR	FIX_TW	objednavatel zvolí jiné datum doručení než je následující pracovní den po dni nakládky	časové okno (30 - 120 min)	15% přepravného (min 100,-Kč) + 300,-Kč

Mezinárodní přepravy

stát	název služby	popis	časové rozmezí pro doručení	příplatek
Evropa	standard	standardní doručení dle jednotlivých států	8 - 16 hod	0 Kč
Evropa	TOP	prioritní doručení	8 - 16 hod	30% přepravného
Evropa	TOP_13	prioritní doručení	8 - 13 hod	30% přepravného + 550,-Kč
Evropa	TOP_10	prioritní doručení	8 - 10 hod	30% přepravného + 1100,-Kč

stát	název služby	popis	časové rozmezí pro doručení	příplatek
Evropa	FIX	objednavatel zvolí jiné datum doručení než odpovídá standardnímu doručení podle JŘ	8 - 16 hod	450 Kč
Evropa	FIX_13	objednavatel zvolí jiné datum doručení než odpovídá standardnímu doručení podle JŘ	8 - 13 hod	850 Kč
Evropa	FIX_10	objednavatel zvolí jiné datum doručení než odpovídá standardnímu doručení podle JŘ	8 - 10 hod	1 350 Kč
Evropa	FIX_TBA	doručující depo si termín a čas doručení domluví s příjemcem	dohoda s příjemcem	550 Kč

3.3. Limit hodnoty zásilky – pojištění

DNP přijímající k přepravě zásilku odpovídá za škodu způsobenou na zásilce od doby jejího převzetí do výše, kterou předvídal v době převzetí zásilky k přepravě a to maximálně 300 000,-Kč, avšak náhrada škody je podle ustanovení § 9a zákona o silniční dopravě č.111/1994 Sb., limitována max. 8,33 SDR (cca 260,-Kč) za kilogram váhy poškozené části zásilky.

Pokud je nutné zásilku připojistit, ať už z důvodu vyšší hodnoty než 300 000,-Kč, nebo z důvodu Zákonem stanoveného limitu, musí toto být učiněno před započítáním přepravy a dopravce má právo účtovat odesílateli přírůstek do výše 0,6 % z hodnoty zásilky, minimálně však 400,-Kč.

Pouhý údaj o ceně zboží a dodací podmínce (například dobírka za zboží) nelze považovat za příkaz k zajištění tohoto pojištění.

Pojištění zásilek se nevztahuje zejména na vadný nebo nedostatečně vhodný obal zboží, na škody na obalu, na rizika zpronevěry, na škody zapříčiněné vnitřní zkázou nebo přirozenou povahou/vadou zboží, na škody zapříčiněné konstrukčními, výrobními nebo materiálovými vadami, na škody způsobené poškrábáním a odřením, na škody zapříčiněné zpožděním dodání zboží (terminované přepravy), na škody zapříčiněné vlhkostí vzduchu a/nebo teplotními výkyvy, na škody způsobené porušením celních nebo jiných úředních předpisů, na válečná a politická rizika, na nepřímé škody všeho druhu.

3.4. Označení zásilky a obal

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

Zásilky podané k přepravě bez obalu jsou přijaty k přepravě s výhradou, že jejich povrchové poškození nemá vliv na vznik škody a DNP za toto případné poškození neodpovídá.

Zásilky v přepravních obalech musí být zajištěny proti poškození posunem zásilky či vzájemným poškozením vnitřním obalem. Vnitřní a vnější obal musí odpovídat povaze a hmotnosti zásilky. Musí být dostatečně pevný k tomu, aby účinně chránil věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými zásilkami (třením, tlakem a nárazem). Zásilka uvnitř obalu musí být dostatečně zabezpečena vystýlkami. Za škodu vzniklou nedodržením této povinnosti dopravce neodpovídá.

Zasílatel není povinen přezkoumávat vhodnost či kvalitu obalu.

Zásilka na paletě musí být pevně připáskována k paletě, nestačí zajištění stretchovou fólií. Za škodu vzniklou nedodržením této povinnosti dopravce neodpovídá.

Pokud povaha zásilky vyžaduje, aby s ní bylo během přepravy a při manipulaci určitým způsobem zacházeno nebo aby byla ukládána v určité poloze, je odesílatel povinen označit ji manipulační nebo výstražnou značkou pro zvláštní, objednavatelem přepravy vymíněnou manipulaci se zásilkou a všemi příslušnými a zákonem vyžadovanými značkami. Jedná-li se o přepravu nebezpečného zboží, pak označení musí být v souladu s ADR/RID/IATA – DGR nebo IMDG. Není-li objednavatelem řádně toto zboží deklarováno, zabaleno a označeno, je DNP oprávněná odmítnout zboží k přepravě, přepravu přerušit nebo zásilku vrátit odesílateli na náklady objednavatele.

Každý jednotlivý kus zásilky musí být označený adresou příjemce, přesným místem vykládky a adresou odesílatele. Po dohodě se zákazníkem může DNP zajistit zabalení a označení zásilky na náklady odesílatele.

V případě, že se jedná o přepravu balíkové zásilky, je povinností objednavatele přepravy, aby zásilka měla kartonový obal. Pokud nebude zásilka v kartonovém obalu, DNP automaticky účtuje příplatek 130,-Kč/kus. Při překročení maximální hmotnosti balíkové zásilky (30 kg/balík), je automaticky účtován příplatek 130,-Kč/kus.

3.5. Odpovědnost za vznik škody

Objednavatel přepravy bere výslovně na vědomí, že na smlouvy o přepravě uzavřené od 1.1. 2019 se vztahuje ustanovení § 9a zákona o silniční dopravě č.111/1994 Sb., tj. náhrada škody je limitována max. 8,33 SDR za kilogram váhy poškozené části zásilky.

Zjistí-li příjemce zásilky její zjevnou porušenost nebo neúplnost anebo okolnosti tomu nasvědčující, je povinen učinit krátký zápis do soupisky přepravních listů.

Jde-li o zjevně neznatelné poškození nebo neúplnost zásilky zjištěnou až po jejím vydání, rozbalení, je příjemce zásilky povinen to sdělit kanceláři DNP a to nejpozději v den převzetí zásilky. Dopravce neručí za obsah zásilky v neporušeném obalu!

Za jiné škody než škody na přepravované zásilce odpovídá DNP jen tehdy, byly-li způsobeny překročením dodací lhůty a to pouze do výše přepravného avšak pouze v případě uhrazení stanoveného příplatku za

dodání do 24 hod. Nenahrazuje se ušlý zisk, nepřímá / následná škoda všeho druhu.

V případě převzetí nesprávně deklarovaného zboží nebo nesprávně označeného zboží k přepravě, nezavazuje objednavatele přepravy odpovědnosti za jakékoli vzniklé škody.

Pokud odesílatel předá do přepravy zásilku, která podle platných předpisů nebo s ohledem na jejich povahu nelze přepravovat společně s jinými zásilkami (například neoznačené zásilky podléhající ADR), má oprávněný dopravce právo na náhradu škody která mu přepravou takovéto zásilky vznikne a neodpovídá odesílateli za stav takovéto zásilky při jejím vydání. V takovém případě lze dodací lhůtu prodloužit o dobu nezbytně nutnou pro vyřešení.

V případě přepravy zásilky, jejíž povaha nedovoluje stohování na vozidle, musí být objednatelem v objednávce přepravy zadána volba „nestohovat“ a zaplacen stanovený příplatek. Pokud se tak nestane, za případné reklamace poškození z důvodu stohování zásilky, nenese DNP odpovědnost.

Pokud příjemce neučiní výhradu ke stavu zásilky či jejímu obalu v okamžiku převzetí zásilky, přičemž taková výhrada musí obsahovat podrobné zdůvodnění, musí být uveden způsob a rozsah poškození na standardním formuláři dopravce, nenese zasílatel odpovědnost za škody. Odmítnutí převzetí zásilky příjemcem je nepřipustné. Zasílatel nenese odpovědnost za škody následně vzniklé na zásilce v důsledku odmítnutí převzetí zásilky.

3.6. Reklamace a uplatnění nároku na náhradu škody

Právo na náhradu škody musí oprávněný uplatnit písemně, a to bez zbytečného odkladu. Při uplatnění práva náhrady škody u DNP je reklamující povinen jednoznačným způsobem, který nevzbuzuje pochybnosti, doložit věrohodnými písemnými důkazy rozsah způsobené škody. Pokud reklamující nedoloží tyto dokumenty, má DNP právo reklamaci zamítnout z důvodu nedostatku předložených důkazů o vzniku škody.

Do vyřešení reklamace je zakázáno jakkoli manipulovat se zásilkou bez vědomí DNP.

Oprávněným k podání reklamace částečné škody na zásilce v silniční nákladní přepravě je příjemce, při úplném poškození – zničení, nebo ztrátě je odesílatel.

Oprávněným k vrácení přepravného je ten, kdo přepravné zaplatil.

Nepatří sem případy, kdy se zásilka vrací zpět pro překážku v doručení způsobenou příjemcem (objednavatelem). Nárok zasílatele na úhradu úplaty za provedené přepravní služby není dotčen v případě uplatněné reklamace.

3.7. Doklady k uplatnění reklamace

Řádná reklamace musí být doložena následujícími doklady:

- zápisem o škodě – ZOŠ nebo jiný zápis, pokud byl sepsán (čitelná kopie), při pochybnostech originál
- obchodně dodavatelská faktura k zásilce (případně jiný dokument, dokládající hodnotu poškozené části zásilky), ze které bude patrná celková hodnota přepravované zásilky a kde bude vyznačena hodnota poškozené části zásilky (zatržením/zvýrazněním/zakroužkováním apod.)
- pokud příjemce odmítne převzít zásilku a je vrácená odesílateli, je povinností reklamujícího doložit nákupní (nabývací) fakturu, případně prokázat výrobní hodnotu zboží
- balící list k zásilce (případně jiný dokument, dokládající hmotnost poškozené části zásilky), ze kterého bude patrná celková hmotnost přepravované zásilky a kde bude vyznačena hmotnost poškozené části zásilky (zatržením/zvýrazněním/zakroužkováním apod.)
- fotodokumentace (celkový pohled + detaily)

Po ukončení reklamačního řízení a uznání odpovědnosti ze strany DNP, při náhradě škody vyšší než 5000,- Kč, je reklamující povinen doložit:

- likvidační protokol od externí firmy, (prokázání zůstatkové hodnoty poškozené zásilky)
- čestné prohlášení reklamujícího o neuplatnění náhrady škody u jiného subjektu/pojistitele

Škodní fakturu je reklamující oprávněn vystavit až v okamžiku uznání odpovědnosti ze strany DNP.

Pokud oprávněný nedoloží uplatněný nárok co do výše a jeho obsahu, DNP není povinná k zaplacení náhrady škody.

3.8. Zásilky na dobírku - pouze tuzemské přepravy

DNP přijímá k přepravě zásilky na dobírku v maximální výši hodnoty dobírky 60 000,-Kč, pokud odesílatel vyplní do objednávky přepravy nezbytné údaje (tj. částku, číslo účtu, variabilní symbol).

V případech uvedení dobírky nesmí v objednávce přepravy chybět úplná adresa příjemce včetně telefonu.

Neuvedení správné a úplné adresy příjemce, jakož i neuvedení telefonního čísla na příjemce se považuje za překážku v doručení.

Na základě zadání objednavatele zajistí DNP inkaso dobírky od příjemce a následný převod vybrané částky na zákazníkem určený bankovní účet, uvedený v objednávce přepravy.
V případě, že příjemce odmítne zaplatit dobírku, považuje se to za překážku v plnění smlouvy o přepravě.

3.9. Zásilky se službou DL zpět - pouze tuzemské přepravy

DNP přijímá k přepravě zásilky s možností zajištění potvrzení dodacího listu odesílatele příjemcem. Dodací list, ve dvou vyhotoveních, musí odesílatel pevně připojit k zásilce na viditelné místo (samolepící kapsa).

Pokud tak neučiní, není dopravce povinen potvrzení jeho DL zajistit. Za potvrzení jiných přiložených dokumentů, než je dodací list, nenese dopravce odpovědnost.

3.10 Zásilky se službou vratná paleta zpět – pouze tuzemské přepravy

DNP přijímá k přepravě zásilky s možností vrácení EUR palety zpět. Za takovou službu je objednavatel povinen uhradit poplatek dle bodu 2d těchto podmínek. DNP si vyhrazuje právo na korekci vrácených palet v případě, kdy během přepravy zásilky bude zjištěno, že paleta není EUR, nebo je poškozena, nebo příjemce nemá paletu výměnou.

U služby „vratná paleta zpět“ je počítána amortizace palet ve výši 10 %.

V případě, že v období uplynulých 30 kalendářních dnů, nebyla z místa nakládky v 10 dnech realizována přeprava a zároveň v těchto přepravách nebyla minimálně u 6 kusů služba „vratná paleta“, je objednavatel povinen takovou objednávku učinit nejpozději do 15:30 hod pracovního dne, před dnem nakládky. V takovém případě bude u odesílatele provedena služba „vratná paleta“ ihned při nakládce. Odesílatel je povinen zajistit u příjemce zásilky, aby měl paletu na výměnu k dispozici. Pokud se tak nestane, bude odesílateli účtován poplatek dle článku 2.

4. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici v samostatném dokumentu na <https://www.dopravanapaletach.cz/gdpr>. Případné dotazy k problematice ochrany osobních údajů lze směřovat na adresu ochranasoukromi@dopravanapaletach.cz.

5. PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 30.3.2026. Aktuální znění je k dispozici na www.dopravanapaletach.cz. Právní vztahy těmito podmínkami neupravené, se řídí Zásílatelskými podmínkami Svazu Spedice a Logistiky – viz <http://www.svazspedice.cz/>