

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

# KOLOS s.r.o. – e-commerce

Účinné od 1. mája 2026 · IČO 31 393 039 · IČ DPH SK2020305364

Tieto všeobecné obchodné podmienky obchodnej spoločnosti KOLOS s.r.o., IČO 31 393 039, IČ DPH SK2020305364 (ďalej len „**VOP**“ alebo „**Obchodné podmienky**“) upravujú podmienky, za ktorých Poskytovateľ obstaráva pre Odosielateľov vyzdvihnutie, prepravu a doručenie zásielok prostredníctvom Dopravcov, prípadne ich vykonáva vlastnými kapacitami, a vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán. Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Odosielateľom je zasielateľskou zmluvou podľa § 601 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

## 1 Všeobecné ustanovenia

**1.1** Zásielky doručovateľskej služby sú Zásielky tuzemského alebo zahraničného styku. Sú vyzdvihované, zasielané, prepravované a doručované najrýchlejším spôsobom. Službu poskytuje v každej krajine EÚ iná spoločnosť (ďalej len „spoločnosť“ alebo „Dopravca“).

**1.2** Poskytovateľ v rámci prepravy ponúka nasledujúce služby:

### 1.2.1 Služby s negarantovanou dobou doručenia

- služba Doručenie
- služba BOX
- služba Výdajné miesto
- služba Pošta
- služba Vrátenie

### 1.2.2 Služby s garantovanou dobou doručenia

- služby, ktoré sú v Cenníku výslovne označené ako služby s garantovanou dobou doručenia (napr. expresné doručenie alebo doručenie do určeného času)

### 1.2.3 Doplnkové služby

- Dobierka
- Spätný dokument
- Telefonické avízo
- SMS notifikácia
- iné doplnkové služby uvedené v cenníku

Pri službách s negarantovanou dobou doručenia sú doby doručenia uvedené v Cenníku predpokladané a nie sú záväzné; ich prekročenie nie je porušením povinnosti Poskytovateľa.

**1.3** Zásielky sú vyzdvihované prostredníctvom poverených Dopravcov v jednotlivých krajinách a na miestach dohodnutých s Odosielateľom.

**1.4** Podávanie, zber, prepravu, dodávanie Zásielok a tvorbu prepravných sadzieb zabezpečuje Poskytovateľ v zmysle týchto Obchodných podmienok.

**1.5** Základné pojmy

|                     |                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dopravca</b>     | Spoločnosti, ktoré uskutočňujú vyzdvihnutie, prepravu a doručenie Zásielok v krajinách vyzdvihnutia alebo doručenia. |
| <b>Poskytovateľ</b> | Spoločnosť KOLOS s.r.o.                                                                                              |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objednávateľ</b>                  | Každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si od Poskytovateľa objednala vyzdvihnutie, prepravu a doručenie Zásielky.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Príjemca</b>                      | Osoba, ktorej je adresovaná Zásielka odovzdaná do prepravy Odosielateľom a ktorá je na Zásielke označená ako Príjemca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Odosielateľ</b>                   | Osoba, ktorá je na Zásielke označená ako Odosielateľ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Balík</b>                         | Vec, ktorú prevzal Dopravca alebo Poskytovateľ na prepravu a ktorú sa zaväzuje prepraviť z určitého miesta (miesto odoslania) do určitého iného miesta (miesto určenia).                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Zásielka</b>                      | Listová zásielka, Balík alebo iná zásielka, ktorú prevzal Dopravca alebo Poskytovateľ na prepravu a ktorú sa zaväzuje prepraviť z miesta odoslania do miesta určenia. Jednu Zásielku môže tvoriť aj viac Balíkov podaných na prepravu v rovnaký deň, v rovnaký čas, od rovnakého Odosielateľa pre rovnakého Príjemcu.                                                                                                                                         |
| <b>Dobierka</b>                      | Zásielka na dobierku, t. j. Balík alebo súbor Balíkov, ktoré prevzal Dopravca alebo Poskytovateľ na prepravu za účelom ich doručenia, pri ktorých je Dopravca povinný na základe pokynov Odosielateľa vybrať od Príjemcu príslušnú finančnú sumu. Po doručení Zásielky je táto suma pohľadávkou Odosielateľa voči Dopravcovi a Dopravca ju poukáže na účet určený Odosielateľom alebo je oprávnený ju započítať s akoukoľvek pohľadávkou voči Odosielateľovi. |
| <b>Zmluvný partner Poskytovateľa</b> | Subjekt, ktorý má s Poskytovateľom uzavretú platnú zmluvu o spolupráci pre službu Doručenie, BOX, Výdajné miesto alebo Pošta, na osobné podanie a osobný odber Zásielok.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Servisná zmluva</b>               | Zmluva uzatvorená medzi Odosielateľom a Poskytovateľom v písomnej forme podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>BOX</b>                           | Automatizované samoobslužné zariadenie pozostávajúce z úložných schránok určených na vkladanie Balíkov a ich následné vyzdvihnutie Príjemcami. Vyzdvihnutie sa realizuje zadaním PIN kódu zaslaného Príjemcovi formou SMS a príslušného mobilného telefónneho čísla.                                                                                                                                                                                          |
| <b>SMS notifikácia</b>               | Zaslanie informácií súvisiacich s dorúčením Zásielky v rozsahu podľa uváženia Dopravcu na mobilné telefónne číslo, ktoré Poskytovateľovi poskytol Odosielateľ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>E-mailová notifikácia</b>         | Zaslanie informácií súvisiacich s dorúčením Zásielky v rozsahu podľa uváženia Dopravcu na e-mailovú adresu, ktorú Poskytovateľovi poskytol Odosielateľ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 2 Doby dopravy

- 2.1** Pri Zásielkach služby Doručenie sa za distribúciu považuje dodanie alebo avizovanie dodania na adresu Príjemcu v predpokladanej dobe obvykle D+X, kde X je počet dní doručenia od dňa D, t. j. dňa prevzatia Zásielky na dohodnutom mieste. Údaje pre jednotlivé krajiny sú uvedené v Servisnej zmluve.
- 2.2** Avizovaním dodania sa rozumie zanechanie písomného alebo elektronického oznámenia Príjemcovi o vykonanom neúspešnom pokuse o doručenie Zásielky.
- 2.3** Dopravca nie je povinný telefonicky kontaktovať Príjemcu Zásielky, ak Odosielateľ nevyužíva službu Telefonické avízo.
- 2.4** Poskytovateľ nie je povinný poskytovať služby, ktoré si Odosielateľ neobjednal.
- 2.5** Odosielateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ použije údaje o Príjemcovi iba v rozsahu, v akom mu ich Odosielateľ poskytol, a výlučne na účel doručenia Zásielky.

### 3 Podmienky zasielania

- 3.1** Zásielky je možné zasielať na ktorúkoľvek adresu v EÚ. Adresou sú údaje, ktoré slúžia na doručenie Zásielky. Adresa obsahuje meno a priezvisko, resp. úplný názov Prijemcu, bydlisko alebo sídlo (miesto podnikania) Prijemcu určené názvom obce, názvom ulice (ak sa obec člení na ulice) a súpisným alebo orientačným číslom. Zásielky nie je možné zasielať do P.O. Boxov.
- 3.2** Hmotnosť jedného Balíka (kusu) nesmie presiahnuť 31,5 kg. Dĺžka jedného Balíka nesmie presiahnuť 175 cm a súčet obvodu a dĺžky nesmie presiahnuť 300 cm (obvodová dĺžka = dĺžka najdlhšej strany + dvojnásobok súčtu kratších strán). Ak Balík presahuje uvedené hmotnostné alebo rozmerové limity, Poskytovateľ si vyhradzuje právo Zásielku neprevziať alebo ju vrátiť Odosielateľovi. Maximálne rozmery a hmotnosti pre jednotlivé krajiny sú uvedené v Servisnej zmluve.
- 3.3** Poskytovateľ je oprávnený účtovať príplatok za:
- a) Ťažký balík** – každý Balík Zásielky s hmotnosťou vyššou ako 30 kg;
- b) Dodatočnú manipuláciu** – každý Balík Zásielky, ktorého dĺžka presahuje 200 cm, a/alebo ktorý je nezabalený, a/alebo ktorý nie je zabezpečený alebo zabalený spôsobom zodpovedajúcim jeho hmotnosti, veľkosti, tvaru, charakteru obsahu a krehkosti, a/alebo ktorého obsahom je na základe vzájomnej dohody Poskytovateľa a Odosielateľa Predmet ADR, a/alebo ktorý vyžaduje manipuláciu dvoma osobami, a/alebo ktorý vyžaduje zo strany Poskytovateľa dodatočné dobalenie.
- 3.4** Poskytovateľ je oprávnený účtovať príplatok podľa bodu 3.3 za každé z písmen a) a b) samostatne. Jednotlivé príplatky za dodatočnú manipuláciu sú uvedené v platnom cenníku alebo v Servisnej zmluve.
- 3.5** Ak Poskytovateľ prijme na prepravu Balík, ktorý vyžaduje dodatočnú manipuláciu podľa bodu 3.3, vyhradzuje si právo využiť pri takomto Balíku služby tretej strany na náklady Odosielateľa. Poskytovateľ v takýchto prípadoch negarantuje dodržanie obvyklej doby prepravy ani iných prepravných štandardov podľa týchto Obchodných podmienok.
- 3.6** Doručovanie do BOXov – maximálna hmotnosť jedného Balíka je 30 kg. Jednu Zásielku môže v prípade BOXov tvoriť len jeden Balík. Maximálne rozmery úložných schránok:

| Schránka | Veľkosť | Rozmery (cm) |
|----------|---------|--------------|
| BOX A    | malá    | 8 × 38 × 64  |
| BOX B    | stredná | 19 × 38 × 64 |
| BOX C    | veľká   | 41 × 38 × 64 |

- 3.7** Každý Balík musí byť zabalený a uzatvorený spôsobom, ktorý zodpovedá jeho hmotnosti, tvaru a povahe, ako aj spôsobu a dobe prepravy. Balík musí byť zabezpečený tak, aby s ním mohla manipulovať jedna osoba a aby bola minimalizovaná možnosť jeho poškodenia pri preprave na valčekovej dráhe. Obal a uzáver musia chrániť obsah pred tlakom, zmenami teploty a poškodením opakovanou manipuláciou a musia byť také, aby nebolo možné preniknúť k obsahu bez zanechania zjavnej stopy. Jednotlivé časti tovaru je potrebné v každom Balíku zabaliť samostatne do ochranného materiálu a umiestniť tak, aby boli navzájom dostatočne chránené pred nárazom (napr. výplňou medzi jednotlivými časťami). Na spodok a vrch balenia treba umiestniť tlmiaci materiál. Je neprípustné zväzovať viac Balíkov alebo vecí do jednej Zásielky.
- Odosielateľ zodpovedá za správne a primerané balenie Balíka, ako aj za škodu, ktorá môže vzniknúť v dôsledku použitia chybného, poškodeného, nevhodného alebo nedostatočného obalu.
- 3.8** Označenie „Krehký tovar“ nezaväzuje Odosielateľa zodpovednosti za správnosť balenia. Upozorňuje na starostlivé zaobchádzanie s Balíkom, aj takto označený Balík však musí byť dôkladne zabalený. Poskytovateľ nie je povinný riadiť sa pri manipulácii značením orientácie Balíkov (napr. šípka „Hore“ alebo označenie „Touto stranou dole“).

- 3.9** Tovar na opravu alebo výmenu, alebo tovar, ktorého poškodenie Odosielateľ alebo Príjemca reklamuje, je potrebné zasielať vždy v originálnom obale a Odosielateľ musí z obalu odstrániť všetky už použité prepravné štítky.
- 3.10** Pri zasielaní tekutín je potrebné uprednostniť plastové obaly pred sklenenými a okolo obalov umiestniť absorpčný materiál. Pri použití sklenených obalov je potrebné použiť špeciálne kartónové obaly určené na prepravu tekutín.
- 3.11** Balík musí byť zabalený a uzatvorený tak, aby neohrozoval zdravie pracovníkov spoločností v reťazci doručovania, aby sa vylúčilo akékoľvek nebezpečenstvo poranenia osôb, ktoré s ním manipulujú, a aby neznečistil ani nepoškodil ostatné Balíky alebo zariadenia spracovateľských spoločností.
- 3.12** Z prepravy sú vylúčené:
- nezabalené Balíky a Balíky, ktoré nie sú zabezpečené alebo zabalené spôsobom zodpovedajúcim ich hmotnosti, veľkosti, tvaru, charakteru obsahu, najmä krehkosti;
  - Balíky, pri ktorých chýbajú údaje o Odosielateľovi alebo Príjemcovi, a Balíky zjavne poškodené;
  - Balíky obsahujúce peniaze, šeky, ceniny, šperky (okrem šperkov a hodínok s maloobchodnou hodnotou do 100 EUR za Balík, ktoré neobsahujú drahé kovy a drahokamy), drahé kovy, kreditné karty, doklady, cenné papiere, drahé kamene, perly, umelecké predmety, zbierky a starožitnosti;
  - živé kvety, sklenené a krehké predmety bez pevného obalu, živočíchy, pozostatky ľudí a zvierat, zdravotnícky odpad a biologický materiál;
  - tekuté farby, lepidlá a iné tekuté látky, ktoré môžu byť pri preprave poškodené alebo môžu poškodiť či znehodnotiť ostatné Balíky alebo zariadenie Dopravcu;
  - zbrane, náplne do strelných zbraní, organické peroxidy, rádioaktívny materiál, látky výbušné, horľavé, samozápalné, okysličovacie, jedovaté, infekčné, žieravé a iné zdraviu nebezpečné látky;
  - veci, ktoré by počas prepravy mohli podľahnúť prirodzenému znehodnoteniu (skaze), napr. rýchlo sa kaziace potraviny a iné podobné veci biologickej povahy (Poskytovateľ nezodpovedá za takto vzniknuté škody);
  - narkotiká, omamné a psychotropné látky, pornografia, paletizované Zásielky, Balíky presahujúce limity podľa bodu 3.2 a zväzované Balíky;
  - veci a látky, ktorých preprava je zakázaná alebo regulovaná platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a EÚ (ďalej len „**Predmety ADR**“; Dohoda ADR – ustanovenia o nebezpečných látkach a predmetoch).

Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu Zásielok, ktoré sú podľa neho z ekonomických, bezpečnostných alebo prevádzkových dôvodov nevhodné na prepravu v rámci prepravnej siete danej krajiny. Ak sa zistí, že Odosielateľ podal na prepravu iný tovar, než aký deklaroval, resp. tovar vylúčený z prepravy, má Poskytovateľ právo od prepravy odstúpiť a vrátiť tovar Odosielateľovi na jeho náklady. V takom prípade Odosielateľovi zaniká nárok na uplatnenie reklamácie, či už z dôvodu poškodenia Zásielky alebo jej oneskoreného dodania.

Ak Odosielateľ odovzdá Dopravcovi alebo Poskytovateľovi Zásielku uvedenú v bode 3.12 bez jeho vedomia a výslovného súhlasu, zmluva sa neuzavrie a Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody vzniknuté v súvislosti s prijatím Zásielky a následnou manipuláciou s ňou. Odosielateľ je v takom prípade povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky s tým spojené náklady, ako aj celkovú vzniknutú škodu.

- 3.13** Pri Zásielke s platobnou podmienkou „platí príjemca“ (Freight Collect – FC) platí prepravnú sadzbu Príjemca Zásielky. Ak Príjemca odmietne prepravnú sadzbu uhradiť, je Odosielateľ povinný uhradiť ju podľa platného cenníka.
- 3.14** Odosielatelia, ktorí majú s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Servisnú zmluvu alebo pripravia Zásielku prostredníctvom zákazníckej aplikácie, môžu k Zásielkam požadovať doplnkovú službu Dobierka. Dobierkové sumy poukazuje Dopravca len na účet Odosielateľa v mene EUR alebo v mene konkrétnej krajiny na účet

Odosielateľa vedený v danej mene. Maximálna dobierková suma je 5 000,00 EUR; v jednotlivých krajinách môže byť táto suma upravená.

- 3.15** Hodnota prepravovanej Zásielky bez pripoistenia nesmie prekročiť základnú poistnú hodnotu podľa bodu 10.1. Hodnota riadne pripoistenej Zásielky nesmie presiahnuť 33 000,00 EUR.

## 4 Podávanie zásielok

- 4.1** Zásielky je možné podávať na základe platnej Servisnej zmluvy alebo Rámcovej zasielateľskej zmluvy, alebo aj bez nej. Vytvorením Zásielky v systéme KOLOS Ship alebo v mene Poskytovateľa v inom IT systéme vzniká zmluva, na základe ktorej sa všetky operácie so Zásielkou riadia týmito VOP a cenníkom, ktorý Poskytovateľ zaslal Odosielateľovi.
- 4.2** Odosielateľ je povinný priložiť k Servisnej zmluve kópiu dokladu o registrácii (výpis z obchodného registra, živnostenského registra alebo iného zákonom určeného registra), kópiu dokladu o pridelení DIČ, resp. IČ DPH, a oznámiť Poskytovateľovi svoje bankové spojenie. O zmenách v uvedených dokladoch je Odosielateľ povinný Poskytovateľa bezodkladne informovať.
- 4.3** Zásielky sa môžu podávať:
- vyzdvihnutím Zásielky u Odosielateľa pracovníkom spoločnosti v danej krajine;
  - na dohodnutých miestach, ktorých zoznam je uvedený v Servisnej zmluve;
  - vo Výdajných miestach.
- 4.4** Zásielka sa vyzdvihuje u Odosielateľa na základe predchádzajúcej písomnej, e-mailovej, telefonicknej alebo osobnej dohody. Každá spoločnosť má určené limitné časy vyzdvihovania Zásielok, ktoré sú uvedené v Servisnej zmluve alebo dohodnuté písomne.
- 4.5** Pri podaní Zásielky musí Odosielateľ ku každému Balíku priložiť správne vyplnený balíkový štítok a Preberací list vydaný preberajúcou spoločnosťou. Podpísaním Preberacieho listu Odosielateľom a spoločnosťou sa uzatvára zmluvný vzťah o preprave. Ako doklad o podaní Zásielky dostane Odosielateľ originál Preberacieho listu. Poskytovateľ je pri vyzdvihovaní Zásielky oprávnený overiť totožnosť Odosielateľa, najmä, ale nielen, podľa zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ak Odosielateľ overenie totožnosti odmietne, Poskytovateľ nie je povinný Zásielku prevziať.
- 4.6** Pri podaní Zásielok určených na doručenie do BOXu je Odosielateľ povinný určiť veľkosť úložnej schránky (A – malá, B – stredná, C – veľká) a konkrétny BOX. Podanie Balíkov do BOXov je podmienené používaním zákaznickej aplikácie Poskytovateľa alebo iného IT systému.
- 4.7** Odosielateľovi, ktorý má s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Servisnú zmluvu, bude pridelený zabezpečený prístup do zákaznickej aplikácie Poskytovateľa KOLOS Ship. Odosielateľ, ktorý nemá s Poskytovateľom uzatvorenú platnú Servisnú zmluvu, dostane balíkový štítok a Preberací list od preberajúceho Dopravcu pri podaní Balíka.
- 4.8** Odosielateľ na balíkovom štítku a Preberacom liste vyplní všetky údaje podľa predtlača a svojím podpisom na Preberacom liste potvrdzuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé a správne. Odosielateľ zodpovedá za škodu, ktorá by Poskytovateľovi vznikla porušením tejto povinnosti. Odosielateľ je tiež povinný odstrániť z Balíkov všetky staré, použité alebo neplatné štítky, inak Poskytovateľ nezodpovedá za doručenie Zásielky v dohodnutom čase. Uvedenie nesprávnych alebo neúplných údajov na balíkovom štítku a Preberacom liste zbavuje Poskytovateľa povinnosti doručiť Zásielku v čase podľa článku 2. Ak sú na vykonanie prepravy potrebné osobitné listiny, je Odosielateľ povinný odovzdať ich Poskytovateľovi najneskôr pri podaní Zásielky. V prípade potreby umožní Odosielateľ Poskytovateľovi kontrolu obsahu Zásielky.
- 4.9** Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bol každý Balík označený samolepiacim balíkovým štítkom, na ktorom sú uvedené identifikačné údaje doručovacej spoločnosti (obchodné meno a sídlo, kontaktný telefón,

internetová stránka), dátum vyzdvihnutia Balíka, podacie číslo Balíka, hmotnosť Balíka a označenie Odosielateľa a Prijemcu.

- 4.10** Ak Odosielateľ poskytuje Poskytovateľovi údaje o Zásielkach elektronicky, zodpovedá za ich správnosť. V prípade rozdielu medzi údajmi odoslanými elektronicky a údajmi uvedenými v listinnej sprievodnej dokumentácii Zásielky sú rozhodujúce a záväzné údaje odoslané elektronicky.
- 4.11** Údaje o hmotnosti Balíkov zistené prepravnými spoločnosťami pri vyzdvíhovaní Balíkov u Odosielateľa majú len informatívny charakter. Poskytovateľ a ním poverené spoločnosti vykonávajú prevažovanie Balíkov určeným meradlom v servisných strediskách. Ak sa zistí rozdiel medzi hmotnosťou uvedenou na balíkovom štítku a Preberacom liste a hmotnosťou zistenou Poskytovateľom alebo Dopravcom na určenom meradle, je Poskytovateľ oprávnený rozdiel opraviť a účtovať sadzby podľa opravenej hmotnosti.
- 4.12** Určeným meradlom sa rozumie vážiace zariadenie podliehajúce pravidelnej kontrole metrologickým ústavom alebo ním povereným subjektom.
- 4.13** Poskytovateľ si vyhradzuje právo, nie je však povinný, kedykoľvek otvoriť a skontrolovať alebo prezrieť röntgenovým prístrojom ktorýkoľvek Balík, ktorý mu bol odovzdaný na prepravu.
- 4.14** Pri odovzdaní Zásielky na prepravu je Odosielateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi skutočnú hodnotu Zásielky. Ak táto hodnota prevyšuje základnú poistnú hodnotu podľa bodu 10.1, je Odosielateľ povinný vyžiadať si pripoistenie Zásielky na jej skutočnú hodnotu. Ak tak Odosielateľ neurobí, náhrada škody sa poskytne len v rozsahu podľa bodu 8.16 a článku 9.

## 5 Dodávanie zásielok

- 5.1** Dodávanie Zásielok zabezpečujú zazmluvnené spoločnosti po prvé uzamykateľné dvere objektu na adrese Prijemcu, prípadne po vstupnú závoru areálu, ak pracovníkovi doručovacej spoločnosti nie je umožnený prechod. Pracovník doručovacej spoločnosti nie je povinný, ale po dohode s Prijemcom môže doručiť Zásielku na poschodie, k výťahu alebo do bytu. Za dodanie sa považuje dodanie Zásielky na adresu Prijemcu, alebo na iné miesto dohodnuté s Prijemcom telefonicky najmenej deň vopred, prípadne na adresu, ktorej zmenu oznámil Odosielateľ alebo Prijemca e-mailom deň vopred.

Pri dodávaní Zásielky je Prijemca povinný poskytnúť pracovníkovi doručovacej spoločnosti primeranú súčinnosť, najmä pri manipulácii so Zásielkami s vyššou hmotnosťou. Dodanie Zásielky na adresu Prijemcu, ktorú Odosielateľ uviedol na doručovacom hárku, je obvykle D+X. Obvyklou dodacou dobou je doba, v ktorej doručovacia spoločnosť spravidla doručí Prijemcovi Zásielku, ak v priebehu doručovania nenastanú zvláštne alebo neočakávané okolnosti. Poskytovateľ nezodpovedá za oneskorené dodanie Zásielky spôsobené porušením týchto Obchodných podmienok Odosielateľom alebo Prijemcom ani okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.

- 5.2** Pri dodaní Balíka do BOXu sa za dodanie považuje umiestnenie Balíka vo vybratom BOXe v súlade s dohodou v Servisnej zmluve.
- 5.3** Dodanie Zásielky môže byť pozastavené, ak by pracovník doručovacej spoločnosti musel na Prijemcu čakať, pretože sa nenachádza na adrese/mieste doručenia, ak Prijemca nie je zastihnuteľný ani pri treťom pokuse, alebo ak Zásielku odmietne prevziať. Poskytovateľ o tom informuje Odosielateľa a ak nebolo dohodnuté inak, Zásielka bude bez zbytočného odkladu vrátená Odosielateľovi. Odosielateľ alebo Objednávateľ je povinný zaplatiť sadzbu za prepravu Zásielky k Prijemcovi (vrátane všetkých príplatkov), ako aj sadzbu za jej spätnú prepravu.

Ak Zásielku nemožno vrátiť Odosielateľovi, Poskytovateľ ju uloží na čas úložnej lehoty, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa zistilo, že Zásielku nemožno vrátiť. Úložná lehota je tri mesiace. Počas úložnej lehoty je Poskytovateľ oprávnený Zásielku otvoriť, ak je to potrebné na zistenie Odosielateľa, Prijemcu alebo obsahu Zásielky; o otvorení spíše záznam.

- 5.4** Poskytovateľ nie je povinný dodať Zásielku na miesto s neupraveným povrchom vozovky alebo na miesto, kam nie je možný bezproblémový prístup motorovým vozidlom.
- 5.5** Prevzatie Zásielky Prijemca potvrdí elektronickým perom na mobilnom dátovom zariadení. Takýto podpis sa považuje za plnohodnotnú náhradu podpisu na papierovom doručovacom hárku. Doručovacia spoločnosť je oprávnená pri doručovaní identifikovať Prijemcu a zaznamenať číslo jeho občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti. Ak Zásielku nepreberá Prijemca uvedený na balíkovom štítku, preberajúca osoba uvedie na doručovací hárok aj svoj vzťah k Prijemcovi a preukáže sa dokladom totožnosti; v prípade právnickej osoby aj pečiatkou spoločnosti.
- 5.6** Doručovacia spoločnosť odovzdá Prijemcovi Zásielku, ktorej obal nejaví známky poškodenia, až po elektronickom podpísaní doručovacieho hárku, pri Dobierke aj po zaplatení dobierkovej sumy. Až potom si môže Prijemca Zásielku otvoriť a skontrolovať, pričom nie je oprávnený vyžadovať prítomnosť a asistenciu pracovníka doručovacej spoločnosti.
- 5.7** Poskytovateľ má zádržné právo na Zásielku na zabezpečenie svojich nárokov zo zmluvného vzťahu s Odosielateľom alebo Prijemcom, a to do zaplatenia, resp. vysporiadania všetkých svojich nárokov a inej pohľadávky, ktorá je príslušenstvom Zásielky podľa tarify. Ak sa počas zadržania Zásielky alebo úložnej lehoty obsah Zásielky znehodnotil, alebo ak je to potrebné z dôvodu ochrany zdravia ľudí, Poskytovateľ môže Zásielku zničiť; o zničení spíše záznam, ktorý doručí Odosielateľovi, ak je známy. Po uplynutí úložnej lehoty môže Poskytovateľ Zásielku zničiť, ak je jej obsah bezcenný. Posúdenie, či je obsah Zásielky cenný, bezcenný alebo nevhodný, je vecou Poskytovateľa.

Po uplynutí úložnej lehoty podľa bodu 5.3 je Poskytovateľ oprávnený obstaráť predaj Zásielky alebo jej časti vhodným spôsobom, ak mu Odosielateľ od uplynutia tejto lehoty neudelil pokyny na ďalší postup a:

- Zásielku nie je možné doručiť ani vrátiť, alebo podľa zmluvy nemá byť vrátená, alebo
- je dôvodná obava, že sa obsah Zásielky pred doručením znehodnotí.

Ak je to možné, vydá Poskytovateľ Odosielateľovi výťažok z predaja po odpočítaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatenej časti ceny zasielateľských služieb (čistý výťažok). Cena za tieto služby sa riadi platným cenníkom. Poskytovateľ je oprávnený postupovať podľa § 151s až 151v zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, prípadne započítať vzájomné splatné pohľadávky (vrátane dobierok) podľa § 358 a nasl. Obchodného zákonníka, § 558 Občianskeho zákonníka a § 323 Obchodného zákonníka.

- 5.8** Pri dodávaní Balíkov do BOXu je pracovník doručovacej spoločnosti povinný umiestniť Balík do určeného BOXu najneskôr v nasledujúci pracovný deň po prevzatí Balíka v danej krajine. Ak Balík nie je možné do určeného BOXu umiestniť pre technickú poruchu alebo vyťaženosť BOXu, pracovník doručovacej spoločnosti je povinný ponúknuť Prijemcovi dostupnú alternatívu iného BOXu alebo doručiť Balík priamo na adresu Prijemcu.

Po vložení Balíka do BOXu dostane Prijemca SMS o uložení Balíka spolu s prístupovým PIN kódom. Balík je v BOXe bežne uložený 72 hodín od vloženia. 24 hodín pred uplynutím tejto doby je Prijemca informovaný SMS a vyzvaný na vyzdvihnutie. Ak si Prijemca Balík nevyzdvihne, Balík sa vráti do najbližšieho servisného strediska doručovacej spoločnosti, kde je uložený najviac 5 pracovných dní a kde si ho možno vyzdvihnúť osobne, ak nie je dohodnuté inak. Zoznam servisných stredísk poskytne doručovacia spoločnosť na vyžiadanie Prijemcu. Po uplynutí tejto doby sa Balík automaticky vráti Odosielateľovi na jeho náklady.

Pri vyzdvíhovaní sa Prijemca riadi pokynmi na obrazovke BOXu. Vyzdvihujúca osoba musí disponovať otváracím kódom zo SMS aj telefónnym číslom, na ktoré bola SMS zaslaná. Pri prevzatí Balíka z BOXu sa vytlačí potvrdenie o prevzatí.

- 5.9** Pri prevzatí Balíka so službou Dobierka z BOXu je preberajúca osoba pred otvorením úložnej schránky vyzvaná na úhradu dobierkovej sumy prostredníctvom platobného terminálu umiestneného pod obrazovkou BOXu, a to iba bezhotovostne platobnými kartami vyznačenými na BOXe. Pri úhrade sa riadi pokynmi na platobnom termináli.

## 6 Likvidácia zásielky

- 6.1** Poskytovateľ je oprávnený po uplynutí úložnej lehoty podľa bodu 5.3 obstaráť likvidáciu Zásielky alebo jej časti, ak:
- a)** sa obsah Zásielky úplne alebo sčasti znehodnotil,
  - b)** nedôjde k predaju Zásielky, ktorú nie je možné doručiť a súčasne ju nie je možné vrátiť alebo podľa Servisnej zmluvy nemá byť vrátená,
  - c)** oznámi Odosielateľovi uznanie nároku na náhradu škody na prepravovanej Zásielke.
- 6.2** Zásielku alebo jej časť je možné zlikvidovať aj pred uplynutím dohodnutej lehoty, ak je to nutné na zaistenie ochrany zdravia osôb.
- 6.3** Odosielateľ je povinný nahradiť Poskytovateľovi akúkoľvek ujmu, ktorú Poskytovateľ utrpí v súvislosti s likvidáciou Zásielky podľa tohto článku, najmä vrátane nákladov spojených s likvidáciou Zásielky a nákladov súvisiacich s uspokojením nárokov tretích osôb vznesených voči Poskytovateľovi v súvislosti so Zásielkou.

## 7 Tarifa

- 7.1** Sadzby za služby Poskytovateľa sú uvedené v platnom cenníku. Nárok na odplatu za prepravu vzniká Poskytovateľovi odovzdaním Zásielky Dopravcovi alebo Poskytovateľovi a jej výška je určená aktuálnym cenníkom Poskytovateľa a celkovou hmotnosťou Zásielky vrátane obalu, volumetrickou (objemovou) hmotnosťou, prípadne výškou dobierkovej sumy.
- 7.2** Sadzby za prepravu Zásielky hradí Odosielateľ vopred platobnou kartou, z kreditu alebo iným spôsobom ponúkaným v systéme KOLOS Ship, pokiaľ nie je dohodnuté, že prepravnú sadzbu hradí Prijemca. Úhrada na faktúru je možná iba na základe uzatvorenej Servisnej zmluvy.
- 7.3** Pri doplnkovej službe Dobierka je úhrada dobierkovej sumy (hodnoty Zásielky) možná v hotovosti Prijemcom alebo platobnou kartou akceptovanou Dopravcom, ak si Odosielateľ túto službu objednal v rámci objednávky prepravy.
- 7.4** Pri Zásielke s platobnou podmienkou „platí príjemca“ (Freight Collect – FC) platí prepravnú sadzbu Prijemca Zásielky. Ak Prijemca odmietne prepravnú sadzbu uhradiť, je Odosielateľ povinný uhradiť ju podľa platného cenníka.
- 7.5** Poskytovateľ je oprávnený k prepravnej sadzbe účtovať palivový príplatok. Výšku palivového príplatku je Poskytovateľ oprávnený jednostranne upravovať podľa vývoja priemerných cien pohonných látok v danej krajine zverejňovaných jej štatistickým úradom. Spôsob účtovania, prípadne výška príplatku sú uvedené v Servisnej zmluve.
- 7.6** Poskytovateľ je oprávnený k prepravnej sadzbe účtovať mýtny príplatok. Výšku mýtného príplatku je Poskytovateľ oprávnený jednostranne upraviť v prípade zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich spoplatnenie cestnej infraštruktúry.
- 7.7** Poskytovateľ je oprávnený k prepravnej sadzbe účtovať aj iné príplatky vyplývajúce zo spôsobu doručovania, ktoré mu účtuje Dopravca.

## 8 Reklamačný poriadok a náhrada škody

- 8.1** Reklamáciu podáva Odosielateľ alebo Prijemca Poskytovateľovi vždy písomne. Prijemca je povinný Zásielku pri prevzatí riadne prezrieť. Zjavné poškodenie obalu Balíka, prípadne zjavné vnútorné poškodenie alebo stratu časti obsahu je povinný ohlásiť Poskytovateľovi. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu musí byť ihneď spísaný škodový protokol; Poskytovateľ je povinný takýto protokol spísať.

- 8.2** Oneskorené dodanie Zásielky s garantovanou dobou doručenia, poškodenie alebo úbytok zo Zásielky nahlasuje Odosielateľ alebo Prijemca Poskytovateľovi písomne najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dodaní Zásielky. Pri neskoršom nahlásení nie je možné reklamáciu uplatniť.
- 8.3** Čiastočnú alebo úplnú stratu Zásielky nahlasuje Odosielateľ alebo Prijemca Poskytovateľovi písomne najneskôr do 2 pracovných dní po plánovanom (garantovanom) čase dodania Zásielky. Pri neskoršom nahlásení nie je možné reklamáciu uplatniť.
- 8.4** Prijemca je povinný v prípade poškodenia alebo zničenia Zásielky uschovať pôvodné balenie Zásielky na nahliadnutie Poskytovateľovi a na vyhotovenie fotodokumentácie.
- 8.5** Po nahlásení poškodenia, zničenia alebo straty Zásielky, prípadne chýbajúcej časti Zásielky, zabezpečí Poskytovateľ na základe objednávky reklamačného oddelenia vyzdvihnutie takejto Zásielky povereným pracovníkom, ktorý s Odosielateľom spíše škodový protokol a vyhotoví fotodokumentáciu. Spísanie škodového protokolu sa nepovažuje za reklamáciu; nahlásenie poškodenia (zničenia, straty, úbytku) ani škodový protokol nenahrádzajú písomnú reklamáciu. Odosielateľ, prípadne Prijemca uplatňuje písomnú reklamáciu najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa nahlásenia poškodenia, straty alebo úbytku zo Zásielky. Uplynutím tejto lehoty právo na uplatnenie reklamácie zaniká.

Písomná reklamácia musí obsahovať najmä:

- číslo Zásielky,
- popis vady alebo poškodenia Zásielky a označenie obsahu Zásielky,
- výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody,
- fotodokumentáciu,
- dátum odovzdania Zásielky na prepravu.

K písomnej reklamacii je ďalej potrebné pripojiť:

- doklad o obsahu Zásielky (dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.),
- doklad preukazujúci hodnotu Zásielky (obstarávacia faktúra, resp. príjmový pokladničný doklad; ak je osoba uplatňujúca nárok platiteľom DPH, vyplatí Poskytovateľ náhradu škody najviac vo výške obstarávacej ceny tovaru bez DPH),
- pri poškodení Zásielky doklad preukazujúci výšku spôsobenej škody (faktúra za opravu, znalecký posudok o rozsahu poškodenia).

- 8.6** Lehota na vybavenie reklamácie straty, čiastočnej straty, zničenia, poškodenia alebo úbytku zo Zásielky je 30 dní od jej uplatnenia. Lehota sa predlžuje o čas, počas ktorého Poskytovateľ nemal od oprávnenej osoby k dispozícii všetky doklady nevyhnutné na vybavenie reklamácie. Ak je na vybavenie reklamácie potrebné doložiť doklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne či iného orgánu, úradu alebo inštitúcie, lehota začína plynúť až po ich dodaní Poskytovateľovi. Pri oneskorenom dodaní Zásielky je doba na zistenie potrebných informácií 2 pracovné dni.

Pri oneskorenom dodaní Zásielky s garantovanou dobou doručenia zavinenom Poskytovateľom bude Odosielateľovi alebo Prijemcovi poskytnutá náhrada škody vo výške zaplatenej prepravnej sadzby. Poskytnutím tejto náhrady sa paušálne vyrovnávajú všetky škody (ekonomické straty) vzniknuté nedodržaním času dodania. Pri Zásielkach s negarantovanou dobou doručenia si Odosielateľ ani Prijemca túto náhradu uplatniť nemôže. Popri tejto náhrade nemá Odosielateľ ani Prijemca nárok na náhradu žiadnej ďalšej alebo následnej škody, ušlého zisku, sankcie za omeškanie, zmluvnej pokuty, penále ani iných nárokov tretích osôb.

Pri poškodení alebo strate Zásielky patrí Odosielateľovi náhrada skutočnej škody na Zásielke, najviac však do výšky deklarovanej hodnoty Zásielky uvedenej na Preberacom liste. Skutočnou škodou je to, o čo sa zmenšil majetok Odosielateľa v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanej Zásielke. Ak je osoba uplatňujúca nárok platiteľom DPH, uplatňuje nárok na náhradu škody zásadne bez DPH. Pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je Odosielateľ alebo Prijemca povinný preukázať hodnotu Zásielky relevantným dokladom

(obstarávacou faktúrou, resp. príjmovým pokladničným dokladom). Odosielateľ ani Prijemca nemá nárok na náhradu ušlého zisku ani inej, následnej alebo nepriamej škody.

Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, musí Odosielateľ uplatniť do šiestich mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vyzdvihnutia Zásielky, inak toto právo zanikne. Odosielateľ nie je oprávnený započítať nárok na náhradu škody na Zásielkach voči nároku Poskytovateľa na zaplatenie ceny prepravných služieb, s čím obidve strany výslovne súhlasia. Odosielateľ nie je oprávnený postúpiť nárok na náhradu škody na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

- 8.7** V prípade straty, poškodenia alebo zničenia Zásielky obsahujúcej dokumenty uhradí Poskytovateľ Odosielateľovi náhradu škody len do výšky zaplatených prepravných nákladov.
- 8.8** Pri poškodení, strate, zničení alebo úbytku hmotnosti Zásielky patrí Odosielateľovi náhrada skutočnej škody na Zásielke s prihliadnutím na bod 8.16 a článok 9.
- 8.9** O opodstatnenosti a vyplatení náhrady škody rozhoduje Poskytovateľ. Náhrada škody za opodstatnenú reklamáciu sa poukáže bezodkladne po zistení náhradovej povinnosti a výšky náhrady. Náhradu škody vypláca Poskytovateľ len v mene EUR.
- 8.10** Náhradu škody je možné vyplatiť aj Prijemcovi Zásielky na základe písomnej autorizácie Odosielateľa.
- 8.11** Za škodu na Zásielke, resp. za stratu Zásielky, zodpovedá Poskytovateľ podľa ustanovení Obchodného zákonníka o zasielateľskej zmluve a v rozsahu týchto VOP. Pri preprave, ktorú Poskytovateľ vykonáva vlastnými kapacitami (najmä zvozy a líniová preprava), zodpovedá ako dopravca podľa ustanovení Obchodného zákonníka o zmluve o preprave vecí, a to v rozsahu týchto VOP.
- 8.12** Pri poškodení prepravovanej použitej alebo opotrebovanej veci sa jej skutočná hodnota odvíja od jej veku a miery opotrebovania (časová hodnota). Časovou hodnotou sa rozumie suma, ktorú je potrebné v mieste a čase odoslania vynaložiť na nadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania alebo iného znehodnotenia. Výška náhrady škody sa vypočíta ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu podľa podmienok poisťovne Poskytovateľa.
- 8.13** Prípadné spory zmluvných strán budú riešené príslušnými súdmi Slovenskej republiky. Práva voči Poskytovateľovi vzniknuté zo škody na Zásielkach a z oneskoreného doručenia Zásielky sa premlčia uplynutím jedného roka podľa Obchodného zákonníka. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu na Zásielke sa spravuje Obchodným zákonníkom a týmito Obchodnými podmienkami.
- 8.14** Ak Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu (kontakt na [www.kolos.sk](http://www.kolos.sk)). Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky ([www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)); spotrebiteľ má právo voľby subjektu. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach príslušného subjektu.
- 8.15** Ak Balík uložený v BOXe javí viditeľné známky poškodenia, môže ho Prijemca reklamovať prostredníctvom automatickej reklamácie podľa pokynov na obrazovke BOXu, najneskôr pri jeho prevzatí.
- 8.16** Náhrada škody na Zásielke sa poskytuje najviac do výšky základnej poistnej hodnoty podľa bodu 10.1, alebo do výšky pripoistenej hodnoty, ak bolo pripoistenie objednané a zaplatené. Ak Odosielateľ deklaroval vyššiu hodnotu bez pripoistenia, má sa za to, že riziko nad základnú poistnú hodnotu znáša sám.

## 9 Podpoistenie zásielky

- 9.1** Ak skutočná hodnota Zásielky (SH) prevyšuje hodnotu, na ktorú bola Zásielka poistená (PH), poskytne Poskytovateľ náhradu škody len v pomere PH / SH, najviac však do výšky PH:

$$N = \check{S} \times PH / SH$$

**N** – náhrada škody

**Š** – skutočná škoda na Zásielke

**SH** – skutočná hodnota Zásielky

**PH** – poistná hodnota (základná poistná hodnota podľa bodu 10.1 alebo pripoistená hodnota)

- 9.2** Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla nesprávnym deklarováním hodnoty Zásielky.

## 10 Poistenie zásielky

- 10.1** Poistenie Zásielky sa vzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku straty, poškodenia alebo úbytku zo Zásielky. Prepravná sadzba zahŕňa poistenie Zásielky do výšky základnej poistnej hodnoty, ktorá je pre jednotlivé služby a Dopravcov uvedená v Cenníku. Pri vyššej hodnote uvedenej Odosielateľom na Preberacom liste (deklarovaná hodnota) je Odosielateľ povinný objednať pripoistenie podľa bodu 10.2.
- 10.2** Odosielateľ je povinný uvádzať na Preberacom liste skutočnú hodnotu prepravovaného tovaru. Pri Zásielke s deklarovanou hodnotou vyššou ako základná poistná hodnota podľa bodu 10.1 bude Poskytovateľ účtovať k prepravnej sadzbe príplatok za pripoistenie podľa cenníka. Zaplatením tohto príplatku preberá Poskytovateľ zodpovednosť poskytnúť Odosielateľovi náhradu škody do výšky hodnoty Zásielky deklarovanej Odosielateľom.
- 10.3** Zásielky obsahujúce dokumenty nie je možné poistiť.

## 11 Výdajné miesta

- 11.1** Podanie Balíkov do Výdajných miest je podmienené používaním zákaznickej aplikácie Poskytovateľa. V rámci služby poskytne Dopravca:
- a)** automaticky generovanú SMS správu Prijemcovi v deň doručenia Zásielky do Výdajného miesta,
  - b)** pripomenutie uloženia Zásielky vo Výdajnom mieste v posledný deň uloženia,
  - c)** uloženie Zásielky vo Výdajnom mieste počas 8 kalendárnych dní; lehota začína plynúť dňom doručenia Zásielky do Výdajného miesta.
- 11.2** K službe si môže Odosielateľ objednať doplnkovú službu Dobierka, ktorá je samostatne spoplatnená podľa aktuálneho cenníka.
- 11.3** Dopravca zašle Prijemcovi SMS notifikáciu len vtedy, ak mu Odosielateľ poskytne potrebné informácie, najmä telefónne číslo Prijemcu, v dátovom súbore určenom Dopravcom. Ak Odosielateľ neposkytne Poskytovateľovi potrebné a správne informácie najneskôr v deň odoslania Zásielky, Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť službu, pre ktorú sú tieto informácie potrebné. Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu služby Výdajné miesto podľa platného cenníka.
- 11.4** Maximálna hmotnosť Zásielky odoslanej do Výdajného miesta je 20 kg. Zásielku je možné z Výdajného miesta aj odoslať, a to do ďalšieho Výdajného miesta alebo na akúkoľvek adresu v EÚ, za cenu podľa cenníka platného pre Výdajné miesto. Odoslanie Zásielky z Výdajného miesta je možné len vo vybraných Výdajných miestach určených Poskytovateľom.

- 11.5** Ak pri službe Výdajné miesto neboli medzi Poskytovateľom a Odosielateľom individuálne dojednané cenové podmienky, platia cenové podmienky za doručenie Zásielky uvedené v Servisnej zmluve.

## 12 Platba kartou

- 12.1** **Úhrada platobnou kartou** – služba je dostupná pre všetky Zásielky s doplnkovou službou Dobierka spracované v zákazníckej aplikácii a doručované na území EÚ. Ak si Odosielateľ vyberie službu Úhrada platobnou kartou, pri ktorej môže Prijemca zaplatiť dobierku aj platobnou kartou, bude Odosielateľovi okrem ceny za službu Dobierka účtovaný aj poplatok za túto službu podľa cenníka Poskytovateľa, a to aj vtedy, ak Prijemca možnosť platby kartou nevyužije.
- 12.2** Poskytovateľ akceptuje platby dobierky od Prijemcu platobnými kartami Maestro, Mastercard, Mastercard Electronic, VISA, VISA Electron a V PAY. Ak bola dobierková suma Dopravcovi zaplatená platobnou kartou, Dopravca ju (i) poukáže na účet určený Odosielateľom, alebo (ii) je oprávnený ju započítať s akoukoľvek pohľadávkou voči Odosielateľovi.
- 12.3** Províziu za služby banky podľa zmluvy o prijímaní platobných kariet uzatvorenej medzi Dopravcom a bankou vyúčtuje Poskytovateľ Odosielateľovi faktúrou vystavenou podľa platnej zmluvy. Ak banka zablokuje transakciu uskutočnenú platobnou kartou, lehota na prevod sumy na účet Odosielateľa sa predlžuje o dobu blokovania finančných prostriedkov. Odosielateľ súhlasí s tým, že Dopravca je oprávnený overiť platnosť a pravosť predloženej platobnej karty kontrolou totožnosti jej držiteľa.
- 12.4** Ak banka vykoná opravné zúčtovanie platieb a finančných rozdielov, má Poskytovateľ nárok na úhradu tejto sumy od Odosielateľa, najmä ak:
- transakcia bola uskutočnená falošnou alebo pozmenenou platobnou kartou,
  - transakcia bola podvodná.
- 12.5** Zo sporov medzi Odosielateľom a držiteľom platobnej karty týkajúcich sa kvality tovaru alebo služieb platených platobnou kartou nevyplývajú pre Poskytovateľa žiadne záväzky ani zodpovednosť. Ak banka vykoná opravné zúčtovanie alebo spätnú úhradu z dôvodu reklamácie, Odosielateľ sa zaväzuje túto sumu Poskytovateľovi uhradiť.

## 13 Informácie o zásielkach

- 13.1** Informácie o Zásielkach môže telefonicky na zákazníckom servise Poskytovateľa (kontakt na [www.kolos.sk](http://www.kolos.sk)) žiadať ktokoľvek, kto uvedie podacie číslo Zásielky. Informácia o dodaní Zásielky je k dispozícii v pracovný deň nasledujúci po dni dodania. Celú trasu Zásielky od vyzdvihnutia po dodanie je možné sledovať na [www.kolos.sk](http://www.kolos.sk).
- 13.2** Tým nie sú dotknuté povinnosti a obmedzenia Poskytovateľa týkajúce sa dôvernosti informácií o Zásielkach a ochrany osobných údajov podľa osobitných právnych predpisov.

## 14 Ochrana osobných údajov

- 14.1** Na účely týchto Obchodných podmienok sa rozumie:
- a) všeobecným nariadením o ochrane údajov** – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES;
- b) osobnými údajmi** v zmysle čl. 4 ods. 1 všeobecného nariadenia o ochrane údajov najmä titul, meno, priezvisko, doručovacia adresa, fakturačná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a dátum narodenia;

**c) dotknutou osobou** v zmysle čl. 4 ods. 1 všeobecného nariadenia o ochrane údajov každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sú predmetom spracúvania (príjemca zásielky).

- 14.2** Odosielateľ, ktorý má s Poskytovateľom uzavretú Servisnú zmluvu, v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov poskytne Poskytovateľovi osobné údaje dotknutej osoby (príjemcu zásielky) na účel plnenia zmluvy uzavretej medzi Odosielateľom a dotknutou osobou.
- 14.3** Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účel plnenia zmluvy uzavretej medzi dotknutou osobou a Odosielateľom v súvislosti s:
- a)** prepravou a doručením zásielky dotknutej osobe (príjemcovi zásielky),
  - b)** overením totožnosti dotknutej osoby pri odovzdávaní zásielky, ktorú si objednala u Odosielateľa,
  - c)** evidenciou doručených a nedoručených zásielok,
  - d)** komunikáciou iniciovanou dotknutou osobou vo veci doručovania zásielky Dopravcom,
  - e)** vybavovaním prípadných reklamácií alebo sťažností.
- 14.4** Odosielateľ, ktorý má s Poskytovateľom uzatvorenú Servisnú zmluvu, je povinný dotknutú osobu, ktorej Poskytovateľ doručuje alebo zabezpečuje doručenie zásielky objednanej u Odosielateľa, informovať v rozsahu čl. 13 a 14 všeobecného nariadenia o ochrane údajov (t. j. v mene Odosielateľa aj v mene Poskytovateľa), najmä (avšak nielen) o jej právach a o tom, že jej osobné údaje budú na účel uvedený v bode 14.2 poskytnuté Poskytovateľovi, ktorý ich bude spracúvať podľa bodu 14.3.
- 14.5** Odosielateľ, ktorý má s Poskytovateľom uzavretú Servisnú zmluvu, zodpovedá za správnosť a aktuálnosť osobných údajov dotknutých osôb, ktoré poskytne Poskytovateľovi podľa bodov 14.2 a 14.3.
- 14.6** Poskytovateľ, ktorý spracúva osobné údaje dotknutých osôb vo vlastnom mene, poveril ich spracúvaním sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých zabezpečuje poskytovanie služieb uvedených v bode 1.2. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb (príjemcov zásielok) na základe zdokumentovaných pokynov Poskytovateľa a v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov. Priebežne aktualizovaný zoznam sprostredkovateľov je zverejnený na [www.kolos.sk](http://www.kolos.sk).
- 14.7** Zodpovednú osobu Poskytovateľa v oblasti ochrany osobných údajov možno kontaktovať prostredníctvom [www.kolos.sk](http://www.kolos.sk).

## 15 Záverečné ustanovenia

- 15.1** Zmluvné vzťahy týmito Obchodnými podmienkami neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zmluvné strany na odstránenie pochybností vyhlasujú, že si podľa § 262 Obchodného zákonníka dohodli jeho pôsobnosť) a ostatnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a EÚ.
- 15.2** Postup pri zmene VOP voči Odosielateľom, ktorí majú s Poskytovateľom uzatvorenú Servisnú zmluvu, upravuje Servisná zmluva. Pre ostatné Zásielky platí znenie VOP účinné v čase vytvorenia Zásielky.
- 15.3** Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa **1. mája 2026**.