

## DODATEK č. 1 K PŘEPRAVNÍM PODMÍNKÁM DHL EXPRESS

1. Tento dodatek (dále jen „Dodatek“) je nedílnou součástí Přepравních podmínek DHL Express a blíže upravuje podmínky poskytování poštovních služeb, které jsou vymezeny níže a jsou poskytovány společností DHL Express (Czech Republic) s.r.o., se sídlem Nádražní 2967/93, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO: 25683446, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 27002 (dále jen „Společnost“).
2. Přepравní podmínky DHL Express spolu s tímto Dodatkem tvoří jeden celek a platí pro poštovní služby, jak jsou vymezeny níže. V případě rozporu mezi tímto Dodatkem č. 1 a Přepравními podmínkami DHL Express, přednost má tento Dodatek.
3. Není-li sjednáno v tomto Dodatku jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený v Přepравních podmínkách DHL Express.
4. Zákazníkem se rozumí osoba, která sjednala poštovní službu nebo na jejíž účet byla sjednána poštovní služba.
5. Poštovní službou se rozumí:
  - A. vnitrostátní přeprava Zásilek, když místo převzetí Zásilky a místo dodání je na území České republiky a současně jde o následující produkty:
    - Time Definite DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00
    - Time Definite DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00
    - Time Definite DHL DOMESTIC EXPRESS
    - Time Definite DHL DOMESTICza předpokladu, že jednotlivé kusy nepřesahují hmotnost 50 kg a že se nepřepравuje na paletě.
  - B. přeprava zásilek do zahraničí, kdy místo převzetí je na území České republiky a místo doručení je v zahraničí a současně jde o následující produkty:
    - Time Definite - DHL EXPRESS 9:00
    - Time Definite - DHL EXPRESS 10:30
    - Time Definite - DHL EXPRESS 12:00
    - Time Definite - DHL EXPRESS WORLDWIDE
    - Time Definite - DHL EXPRESS EASY
    - Time Definite - DHL EXPRESS ENVELOPE
    - Time Definite - DHL EXPRESS BREAKBULK
    - Time Definite - DHL MEDICAL EXPRESS
    - Day Definite - DHL ECONOMY SELECT

## DHL GLOBALMAIL

za předpokladu, že jednotlivé kusy nepřesahují hmotnost 50 kg a že se nepřeppravuje na paletě.

Bližší vymezení jednotlivých produktů je uvedeno na webových stránkách:

[http://www.dhl.cz/cs/express/exportni\\_sluzby.html](http://www.dhl.cz/cs/express/exportni_sluzby.html)

[http://www.dhl.cz/cs/express/sluzba\\_domestic.html](http://www.dhl.cz/cs/express/sluzba_domestic.html)

[http://www.dhl.cz/cs/express/informacni\\_centrum/express\\_ke\\_stazeni.html](http://www.dhl.cz/cs/express/informacni_centrum/express_ke_stazeni.html)

6. Smlouva o poskytnutí služby se uzavírá na základě objednávky Odesílatele a je uzavřena v okamžiku, kdy Společnost převezme Zásilku k přepravě.
7. Odesílatel má povinnost Zásilku upravit a zabalit tak, aby Zásilka byla dostatečně a účinně chráněna proti možnému poškození Zásilky samotné a rovněž aby nezpůsobila poškození jiných Zásilek přepravovaných DHL anebo na zařízení používaném DHL.
8. Cena služeb je uvedena v ceníku, který je veřejně dostupný v každé provozovně Společnosti, a na webové stránce:

[https://mydhl.express.dhl/content/dam/downloads/cz/cs/rate-guide/service\\_and\\_rate\\_guide\\_cz\\_cs\\_2022.pdf.coredownload.pdf](https://mydhl.express.dhl/content/dam/downloads/cz/cs/rate-guide/service_and_rate_guide_cz_cs_2022.pdf.coredownload.pdf)

Cenu konkrétní přepravy je možné získat na následujícím odkaze:

<https://mydhl.express.dhl/cz/cs/ship/delivery-services.html>

9. Není-li mezi Společností a Odesílatelem domluveno jinak, uhradí Odesílatel cenu služeb v hotovosti anebo platební kartou.

V případě objednání přepravy Zásilky prostřednictvím telefonu, Společnost při převzetí Zásilku změří a na základě rozměru Zásilky bude Zákazníkovi sdělena cena přepravy.

V případě že Zákazník objedná přepravu Zásilky prostřednictvím online DHL aplikace, cena přepravy bude vypočtená na základě rozměru Zásilky zadaných Zákazníkem. Po převzetí Společnost Zásilku přeměří, a ukáže-li se, že rozměry neodpovídají těm, které Zákazník zadal do aplikace, Společnost následně sdělí cenu přepravy na základě přeměřených hodnot Zásilky.

10. Nárok, dle čl. 7 Podmínek, je oprávněn uplatnit Zákazník a to následujícím způsobem

a) e-mailem: [reklamace@dhl.com](mailto:reklamace@dhl.com), nebo

b) prostřednictvím internetového rozhraní na adrese: [https://mydhl.express.dhl/cz/cs/help-and-support.html#/contact\\_us](https://mydhl.express.dhl/cz/cs/help-and-support.html#/contact_us), nebo

c) prostřednictvím telefonické linky Společnosti: 840 103 000 / 220 300 111 s případným následným zasláním fotodokumentace e-mailem, nebo přes webové rozhraní DHL pro sdílení souborů.

Lhůta k vyřízení tohoto nároku je 30 dnů od dne, kdy Společnost obdrží veškeré podklady potřebné k posouzení oprávněnosti nároku.

11. Pokud Společnost nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci poskytované poštovní služby, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

12. V případě, že dojde mezi Společností a Zákazníkem, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

- Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v případě sporů týkajících se poštovních služeb, a
  - Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), v případě sporů týkajících se ostatních služeb poskytovaných Společností.
- Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13. Společnost je oprávněna otevřít Zásilku v případě, že:

- a) ji nelze dodat ani vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
- b) je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Převážních podmínek DHL Express za Zásilku vyloučenou z přepravy nebo za věc, jejíž podání či přeprava není dovolena z jiného důvodu;
- c) Zásilka je či byla poškozena, například má-li narušený obal nebo jeví známky poškození obsahu, obsah vytéká, při manipulaci je slyšet, že je obsah rozbitý apod.;
- d) je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání Zásilky mohlo dojít ke vzniku újmy; nebo
- e) je to nezbytné k dodržení povinností uložených Společnosti právním předpisem.

Společnost je povinna o otevření Zásilky informovat při dodání Příjemce, popřípadě Odesílatele při vrácení zásilky. Za splnění informační povinnosti Společnosti bude považováno přelepení Zásilky nálepkou s nadpisem „Security inspection“ a s logem Společnosti.

14. V případě, že

- a) Zásilku nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena, nebo
- b) je důvodná obava, že se obsah Zásilky do dodání znehodnotí, je Společnost oprávněna prodat Zásilku nebo její část, a to po uplynutí 45 dnů od pokusu o doručení Zásilky, jestliže Odesílatel neudělil Společnosti pokyny k dalšímu postupu.

15. Společnost je oprávněna (vedle případů uvedených v Převážních podmínkách DHL Express) po uplynutí 30 dnů od druhého pokusu o doručení Zásilky zničit Zásilku nebo její část, jestliže:

- a) se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil nebo to lze důvodně předpokládat;

- b) nedojde-li k prodeji Zásilky, kterou nelze doručit a současně ji nelze vrátit, nebo nemá být podle smlouvy vrácena;  
Obsah Zásilky nebo jeho část lze zničit i před uplynutím výše uvedené lhůty, jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví osob nebo pro zajištění ochrany před vznikem újmy.
16. Při uzavření poštovní smlouvy nelze sjednat žádnou odchylku od ustanovení tohoto Dodatku a Přepavních podmínek DHL Express.
17. Společnost je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění Přepavních podmínek DHL Express včetně tohoto Dodatku. Pokud Společnost provede změnu Přepavních podmínek DHL Express včetně tohoto Dodatku, zveřejní novou verzi na webové stránce: <https://mydhl.express.dhl/cz/cs/legal.html>, a v každé provozovně, přičemž tato změna bude účinná nejdříve třicet (30) dnů po jejím uveřejnění.