

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY GO balík s.r.o. (go-balik.cz, go-balik.sk)

## I. Úvodní ujednání

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují obchodní a právní vztahy mezi Poskytovatelem služby, kterým je společnost GO balík s.r.o. se sídlem Dolní Libchavy 297, 56116 Libchavy, IČ: 21380716, DIČ: CZ21380716, provozující portál [www.go-balik.cz](http://www.go-balik.cz), [www.go-balik.sk](http://www.go-balik.sk) (dále jen "Poskytovatel") a objednavajícím (dále jen "Objednatel").

- a. Poskytovatel nabízí přepravu zásilek a další doprovodné služby související s přepravou zásilky. Za provedené služby inkasuje Poskytovatel od Objednavatele sjednanou odměnu.
- b. Zasilatelská smlouva vzniká potvrzením objednávky na portále [www.go-balik.cz](http://www.go-balik.cz), [www.go-balik.sk](http://www.go-balik.sk), případně uzavřením písemné smlouvy podpisem a tím i Objednavatel souhlasí s VOP.
- c. Poskytovatel přímo neprovádí přepravu zásilek. Pro samotnou přepravu zásilky objednává služby Přepravce a ctí a reflektuje jeho všechny podmínky. Proto souhlasem s těmito VOP Objednavatel dává souhlas s obchodními podmínkami využívaných přepravců.
- d. Reklamační řízení se řídí výhradně reklamačními podmínkami daného Přepravce, který přepravu pro Poskytovatele a Objednavatele vykonával.
- e. Veškeré smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatel jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Právní vztahy neupravené smlouvou nebo těmito podmínkami se řídí Občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), ve znění pozdějších novel.

## II. Použité pojmy

- a. **Poskytovatel:** GO balík s.r.o. zajišťující převoz zásilky od Odesílatele k Příjemci dle objednávky Objednavatele.
- b. **Objednatel/Zákazník:** fyzická nebo právnická osoba objednavající služby u Poskytovatele za finanční úhradu.
- c. **Smluvní zákazník:** fyzická nebo právnická osoba, se kterou má Poskytovatel podepsanou smlouvu, určující kompletní informace k přepravě zásilek a doprovodných služeb.
- d. **Přepravce:** smluvně zajištěná přepravní společnost vykonávající fyzickou přepravu zásilky.
- e. **Odesílatel:** fyzická osoba nebo kompetentní osoba jednající za právnickou osobu předávající zásilku kurýrovi.
- f. **Příjemce:** fyzická nebo kompetentní osoba jednající za právnickou osobu uvedená v objednávce pro příjem zásilky.
- g. **Kurýr:** řidič vykonávající přepravu pro Přepravce.
- h. **Zásilka:** přepravovaná obálka, karton, paleta nebo případně jinak balené zboží, které je předmětem přepravy.
- i. **Marný nájezd:** pokud zásilku nebylo možné vyzvednout u Odesílatele nebo doručit Příjemci a kurýr jel na smlouvenou adresu bez výkonu příjmu zásilky nebo předání zásilky.
- j. **Škodná událost:** zboží v zásilce je poškozené, částečně zničené, ztracené nebo částečně ztracené.
- k. **Dobírka:** zásilka, u které je v objednávce uvedena částka, kterou je povinen Příjemce uhradit při převzetí zásilky kurýrovi (hotově, případně platební kartou, je-li to u kurýra možné).
- l. **Přepravné:** požadovaná částka Poskytovatele od Objednavatele za přepravu zásilky.
- m. **Předávací protokol:** protokol obsahující data k přepravované zásilce, Příjemce svým podpisem ztvrdzuje převzetí zásilky kurýrem.

- n. **Přijímací protokol:** protokol obsahující data k přepravované zásilce, Odesílatel svým podpisem ztvrzuje předání zásilky kurýrovi.
- o. **Přepravní štítky:** slouží k označení zásilky pro jednoznačné identifikování a trasování zásilky.
- p. **Balící předpis:** Přepravcem definovaný způsob balení, který převezme do přepravy, při nevhodném balení, může být zásilka Přepravcem odmítnuta, případně mohou být účtovány více náklady.
- q. **Reklamační řízení:** řízení vyvolané jednou stranou obchodních subjektů těchto VOP, kde požaduje od jiné strany náhradu škody, která mu vznikla při přepravě.
- r. **Vratka:** zásilka, která se vrací odesílateli. Buď ji vrací přepravní společnost nebo zákazník.
- s. **Reklamační, vratkový případ:** vzniká vytvořením reklamace nebo vratky zboží zákazníkem odesílatele.
- t. **go-balik:** internetové stránky go-balik.cz nebo go-balik.sk

### III. Povinnosti Objednavatele

- a. Objednavatel se souhlasem s těmito VOP souhlasí také s obchodními podmínkami, reklamačními řády všech využívaných přepravců. Souhlasem také souhlasí se zpracováním osobních údajů u Poskytovatele i u přepravců.
- b. Všechny údaje zásilky musí Objednavatel uvést pravdivě a reálně, kurýr není povinen zásilku kontrolovat, jestli splňuje požadované parametry zásilky.
- c. Objednavatel se zavazuje neposílat zboží vyloučené z přepravy. Případné škody a újmy jsou plnou zodpovědností Objednavatele.
- d. Objednavatel má povinnost informovat Příjemce, že v případě ztráty nebo poškození zásilky musí s kurýrem sepsat protokol o škodě nebo nahlásit převzetí s výhradou.
- e. Objednavatel je povinen informovat všechny třetí strany, které budou zásilku předávat kurýrovi nebo přebírat od kurýra o pravidlech v těchto VOP a všech pravidlech daného Přepravce. Za případné nedostatky, chyby či škody způsobené třetí stranou nese zodpovědnost Objednavatel.
- f. Objednavatel má povinnost zajistit správné zabalení jeho samým, případně Odesílatelem.
- g. Objednavatel neprodleně po odeslání objednávky je povinen uhradit objednávkou stanovenou částku za zaslání zásilky. (U smluvních zákazníků se platba řídí podmínkami v sepsané smlouvě). Pokud částka nebude uhrazena, nemá Objednavatel nárok na realizaci přepravy.
- h. Pokud Objednavatel uvede chybná data k zásilce (hmotnost, rozměry, balení) musí akceptovat provedenou změnu Přepravcem a následně uhradit cenu dle nových parametrů.
- i. V případě, že si Objednavatel objednal přepravu, kde je vyžadován tisk a nalepení přepravního štítku na zásilku. Objednavatel je povinen štítek vytisknout a nalepit dle pokynů Přepravce na zásilku. V případě nalepení chybného štítku nebude Objednavatel mít nárok na reklamování nedoručené zásilky. V případě nenalepení štítku, nebude zásilka přebrána Přepravcem k přepravě a bude učiněn druhý příjezd, který může být zpoplatněn.
- j. Všechny objednávky vytvořené a potvrzené prostřednictvím jména a hesla Objednavatele se považují za objednávku vytvořenou Objednavatelem.
- k. Objednavatel se zavazuje akceptovat úhradu mimořádných a smlouvou nespécifikovaných služeb, které bude po Poskytovateli požadovat Přepravce. Tyto náklady budou v totožné výši požadovány od Objednavatele a Objednavatel má právo nárokovat doložení ceny požadované Přepravcem.

## IV. Povinnost Odesílatele

- a. Odesílatel musí být k zastížení na adrese uvedené v objednávce a ve smluvený termín předat zásilku kurýrovi. Při předání je povinen podepsat kurýrovi přijímací protokol.
- b. Odesílatel je povinen zásilku zabalit dle balícího předpisu, kurýr není povinen zásilku kontrolovat a posuzovat vhodnost zabalení.
- c. Odesílatel zajistí označení zásilky přepravním štítkem. Pokud si přepravní štítek přiveze kurýr, odpovídá za kontrolu, že nalepený štítek náleží zásilce.
- d. V případě odmítnutí převzetí zásilky kurýrem, případně Převavcem v depu z důvodu nevhodného balení, uvedení nesprávných parametrů zásilky atd. je Odesílatel povinen zásilku převzít zpět. V tomto případě nevzniká Objednavateli nárok na vrácení uhrazené částky. U smluvních zákazníků bude tato objednávka fakturována.

## V. Povinnosti Příjemce

- a. Příjemce je povinen si při převzetí zásilku zkontrolovat a podepsat předávací protokol kurýrovi. Pokud zásilka není v pořádku, tuto událost je třeba nahlásit kurýrovi a on ji zanesse do předávacího protokolu.
- b. Příjemce je v případě dobírky povinen uhradit částku uvedenou v objednávce Objednavatelem a to hotově, případně kartou pokud to přepravní společnost umožňuje. Na území České republiky výhradně v měně Kč a na území jiného státu v měně EUR.

## VI. Povinnosti Poskytovatele

- a. Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité změny cen, nabízených služeb atd. vyjma smluvních zákazníků. Tam je povinen zákazníka o případných změnách informovat minimálně 14 dní před zavedením změny a zaslat aktualizované smluvní podmínky.
- b. Od 1.1.2024 budou sdělení nejen o cenách, ale o všech ostatních informacích probíhat přes vnitřní kanál go-balik. Každému uživateli se po přihlášení zobrazí informace o nové zprávě.
  - aa. Zásadní zprávy měnící vzájemné obchodní dohody budou zobrazeny po přihlášení v novém okně.
  - bb. Méně zásadní zprávy obsahující novinky, informace od dopravců nebo jiné se zobrazí číslicí nepřechtených zpráv v sekci Novinky v menu, nebo u obálky v horní části stránky.Odeslání zprávy se automaticky bere jako předání informace a není třeba žádné jiné schválení. Sdělení je platné i bez přečtení objednavatele. Během 14 dnů je třeba zaslat připomínku nebo nesouhlas ze strany Objednavatele, jinak změna nabude platnost.
- c. Všechny ceny uvedené na stránkách Poskytovatele go-balik jsou včetně DPH. Tyto ceny neobsahují služby, které jsou dále zpoplatněny (dobírka, připojištění, atd.).
- d. Termín doručení zásilky je orientační a vznikem odlišnosti od tohoto termínu nevznikají Poskytovateli žádné povinnosti ani závazky (ušlý zisk, zastavená montáž, atd.) vůči Objednavateli.
- e. Poskytovatel na sebe nebere zodpovědnost za poškozené, částečně zničené, kompletně zničené, částečně ztracené a kompletně ztracené zásilky. V případě takovéto události bude Objednavatel odkázán přímo na reklamační oddělení Převavce. Poskytovatel se zavazuje v případě problémů s řešením reklamace figurovat jako podpora pro Objednavatele v případě reklamačního řízení.
- f. Poskytovatel neodpovídá za vzniklé náklady Objednavateli při neočekávaných situacích, například výpadku systému a nemožnost klienta vytvoření objednávky přepravy zásilky.
- g. Při vážném porušení těchto VOP Objednavatelem má Poskytovatel právo okamžitě odstranit účet Objednavatele bez písemného odůvodnění.
- h. Poskytovatel má právo odmítnout objednávku k přepravě, případně pozastavit doručení již vyzvednuté zásilky v případě, pokud Objednavatel nemá uhrazeny všechny úhrady.

## VII. Dobírka

- a. Maximální výše dobírky je 40 000 Kč u hotovostní platby a 100 000 Kč u platby platební kartou.
- b. Dobírkové částky budou zaslány na účet uvedený Objednavatelem v objednávce do 10 pracovních dní od převzetí zásilky (úhrady dobírkové částky Příjemcem). Termín zaslání částky je den, kdy odešla částka z účtu přepravní společnosti nebo Poskytovatele.
- c. V případě ne úhrady dobírkové částky Příjemcem, nebude zásilka vydána a bude vrácena Odesílateli. Objednavateli nevzniká nárok na vrácení ceny přepravy. U smluvních zákazníků bude tato přeprava fakturována.
- d. Zásilky s dobírkou jsou možné posílat po České republice a do Slovenské republiky.
- e. Pokud je zásilka adresována na adresu v České republice, musí být částka uhrazena v české měně (Kč).
- f. Pokud je zásilka adresována na adresu ve Slovenské republice, musí být částka uhrazena v evropské měně (EUR).
- g. V případě nesprávnosti dobírkových dat (číslo účtu, částka, atd.) Poskytovatel neodpovídá za prodlení zaslání částky na správný účet.
- h. V případě, že Objednavatel zadá chybná dobírková data a Poskytovateli tím vzniknout administrativní více práce, je oprávněn po Objednavateli požadovat úhradu těchto nákladů. Pokud chybnými daty vznikne škoda, odpovědným je Objednavatel a může po něm být požadována náhrada škody v plné výši.

## VIII. Balení zásilek

- a. S každým potvrzením objednávky Objednavatel souhlasí a zavazuje se zboží zabalit, nebo zajistit zabalení Odesílatelům dle balícího předpisu zvolené přepravní společnosti.
- b. Správné zabalení minimalizuje možnost škodní události. V případě vzniku škodní události je odpovědnost na straně Objednavatele.
- c. Balení zásilky musí splňovat:
  1. rozměry a hmotnost totožné s objednávkou,
  2. zboží musí být zajištěno proti pohybu uvnitř balení,
  3. obal musí zajistit bezpečnou manipulaci,
  4. balení ideálně naležato nikoliv nastojato,
  5. správné značení dle instrukcí při potvrzení objednávky (vytisknout a nalepit přepravní štítky, případně když štítky přiveze kurýr, Odesílatel zkontroluje správnost nalepeného štítku),
  6. na zásilce nesmí být žádné jiné štítky, značení či jiné sdělení.

## IX. Charakter zásilek vyjmutých z přepravy:

- a. Nevhodně zabalené dle balícího předpisu, případně neshodné parametry zásilky s parametry uvedené v zásilce.
- b. Chybné údaje o subjektech přepravy (Odesílatel, Příjemce, atd.), a také dodací adresa: P.O.BOX.
- c. Zboží nezabezpečené proti vnitřnímu pohybu.
- d. Poškozené zboží nebo obal.
- e. Zásilky obsahující:
  1. předměty velmi vysoké finanční a vzácné hodnoty (drahé kovy, drahé kameny, šperky, perly, umělecké předměty, starožitnosti, sbírky, bankovky, mince, platební a jiné peněžní karty, ceny, cenné papíry, apod.),
  2. nebezpečné zboží, které může způsobit škodu na majetku, zdraví apod. Např. hořlaviny, jedy, žíraviny, plyny a kapaliny v tlakových nádobách, radioaktivní látky, výbušniny, zbraně, omamné a psychotropní látky. Barvy, lepidla a jiné tekuté látky. Zboží, 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),
3. předměty podléhající rychlé zkáze a vyžadují speciální podmínky pro přepravu (dohoda ATO) dle nařízení rady (EHS) č. 2913/92, ve znění pozdějších předpisů,
  4. živá zvířata, pozůstatky zvířat nebo jiných organismů včetně živých lidí, lidských těl a orgánů,
  5. zdravotnický materiál, odpad a podobné (krev, deriváty, infuze, atd.),
  6. sypké zboží v sáčcích,
  7. zásilky s tepelně nestabilním obsahem,
  8. zboží podléhající spotřební dani (alkohol, tabák, atd.) – platí pro mezinárodní zásilky,
  9. velmi křehké zboží, u kterého je vysoká pravděpodobnost poškození při správném zabalení a běžném zacházení,
  10. látky a předměty vyžadující pro přepravu speciální podmínky nebo speciálně upravené vozidlo,
  11. svazek více kusů balení.

Zásilka, která obsahuje výše vypsané zboží, bude vrácena Odesílateli bez nároku na vrácení přepravného. Za případné poškození zásilky nebo poškození jiné věci třetí osoby odpovídá Objednavatel. Kurýr, Přepravce ani Poskytovatel není povinen kontrolovat, jestli zboží nespadá do výše uvedených druhů zboží. Za vhodnost obsahu zásilky je vždy odpovědný Objednavatel, který případně musí poučit Odesílatele.

## X. Platební podmínky

- a. Platební možnosti:
  1. Platba online kartou - platby online kartou se uskutečňují prostřednictvím systému Barion. Informace o kartě se nedostanou k obchodníkovi. Poskytovatel služeb BarionPaymentZrt je instituce pod dohledem Národní banky Maďarska a číslo licence je H-EN-I-1064/2013.
  2. bankovní převodem na účet Ing. Petr Carda (go-balik.). Termín vyzvednutí zásilky je neprodleně po příjmu platby,
  3. nabitý kredit v účtu Objednavatele na stránkách go-balik,
  4. u smluvních zákazníků úhrada dle vystavené faktury.
- b. Ceny uvedeny na stránkách go-balik jsou včetně DPH a všech příplatků.
- l. U smluvních zákazníků budou služby fakturovány dle smlouvy. Faktura bude vystavena vždy za domluvené období (z pravidla jeden měsíc). Objednavatel je povinen fakturu uhradit nejpozději v den konce její splatnosti. V případě prodlení bude Poskytovatelem nárokováno penále 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- c. Na každou přepravenou zásilku bude vystavena faktura.
- d. Objednavatel akceptuje obchodní podmínky využití platební brány.
- e. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za transakce přes platební bránu.
- f. Pokud Poskytovatel chybně vyúčtoval Objednavateli služby, Objednavatel požádá Poskytovatele o nápravu, který tak učiní do 30 dní od obdržení tohoto požadavku. Objednavatel vlivem této chyby nemá právo žádat úhradu vzniklých nákladů (ušlý zisk, atd.).
- g. Objednavatel může kredit nabít převodem na účet Poskytovatele dle pokynů ve svém účtu, případně přes platební bránu.
- h. Maximální hodnota kreditu na účtu je 50 000 Kč (vč. DPH). Pokud bude zasláná částka převyšovat, bude zaslána zpět na účet plátce.
- i. Reklamací na provedené transakce může Objednavatel uplatnit do tří kalendářních měsíců od data provedení transakce.
- j. Reklamací na vyúčtované služby může Objednavatel uplatnit do 30 dnů od obdržení faktury.

- k. Poskytovatel si vyhrazuje nárok na blokování příchozích plateb ze závažných důvodů (porušení VOP) či podezření z krádeže platební karty atd. Pokud podezření nebudou oprávněná, nemá Objednavatel nárok na náhradu škody (ušlý zisk atd.).
- l. Poskytovatel se zavazuje po obdržení žádosti na vrácení zůstatku kreditu zaslat na bankovní účet, ze kterého byl kredit nabit do 30 dnů od obdržení žádosti na vrácení se storno poplatkem 5%.
- m. Objednavatel souhlasí s tím, že kredit, u kterého nebyl 3 roky pohyb, propadá a Poskytovatel není povinen takto propadlý kredit vrátit zpět Objednavateli.

## **XI. Storno objednávky**

- a. Smluvní zákazník může stornovat každou objednávku, která ještě neprobíhá, tzn. zásilka ještě nebyla vyzvednuta kurýrem. Ze stornování objednávky nevyplývají žádné storno poplatky.
- b. Registrovaný zákazník (zákazník vlastníci uživatelský účet na stránkách go-balik) může stornovat každou objednávku, která ještě neprobíhá, tzn. zásilka ještě nebyla vyzvednuta kurýrem. Ze stornování objednávky nevyplývají žádné storno poplatky. Částka za objednávku bude převedena na uživatelské konto (kredit zákazníka) do 30 dnů od stornování objednávky.
- c. Neregistrovaný zákazník může stornovat každou objednávku, která ještě neprobíhá, tzn. zásilka ještě nebyla vyzvednuta kurýrem. Částka za objednávku bude vrácena na účet se stornopoplatkem 10% z ceny objednávky do 30 dnů od stornování objednávky.
- d. Poskytovatel může stornovat každou zásilku, která ještě nebyla vyzvednuta, z jakéhokoliv důvodu a nevznikají mu tím žádné povinnosti vůči objednavateli. To znamená, při stornování zásilky nemá Objednavatel nárok na žádnou náhradu škody, pouze na vrácení uhrazené částky za danou objednávku, kterou se Poskytovatel zavazuje vrátit do 14 dnů.

## **XII. Posloupnost přepravy zásilky**

- a. Vyzvednutí zásilky – vyzvednutí zásilky proběhne v požadovaný termín (termín není garantovaný) na objednaném místě. (Za předpokladu, že jsou splněny všechny předchozí kroky – objednávka, platba atd.). V případě, že zásilku nebylo možné převzít, provádí Přepravce druhý případně třetí pokus. Opakované pokusy mohou být účtovány.
- b. Přeprava – činnost vykonávající a zajišťující Přepravce, při které z pravidla dochází k několika manipulacím a překládkám.
- c. Doručení zásilky – obvykle následující den po vyzvednutí (není garantováno) na místě uvedeném v objednávce. Za pozdější doručení nemá Objednavatel právo vymáhat náhrady za vzniklé škody. V případě, že zásilku nebylo možné předat, provádí Přepravce druhý případně třetí pokus. Opakované pokusy mohou být účtovány. Při odmítnutí příjmu zásilky nebo po třech marných nájezdech je zásilka vrácena Odesílateli bez nároku na vrácení přepravného. Před doručením je Příjemce obvykle avizován SMS, telefonem, e-mailem (není garantováno). Kontrolu stavu doručené zásilky je vždy povinen učinit Příjemce.



### XIII. Reklamacce

Předmětem reklamacce jsou zásilky **poškozené** (je možné použít část obsahu, případně obsah opravit), **zničené** (obsah není možné použít), **částečně ztracené** a **ztracené** (ztracená zásilka je taková, která do místa doručení nedorazila do 14 dnů od předpokládaného termínu doručení u vnitrostátní přepravy a do 30 dnů u mezinárodní přepravy).

a. Stanovení hodnoty reklamovaného zásilky:

- a. objednatel je oprávněn uplatnit nárok na náhradu škody vzniklé poškozením, zničením, částečnou nebo úplnou ztrátou přepravované zásilky, ke které došlo během přepravy. 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. Částečné ztracení znamená, ztráta části obsahu. Ztracená zásilka znamená, že celá zásilka není doručena a nelze ji dohledat ani doručit.
- b. Při poškození zásilky představuje výše škody přiměřené náklady na opravu, které jsou nezbytné pro uvedení zásilky do původního stavu (objednatel se zavazuje s Přepravcem výši nákladů na opravu předem projednat a odsouhlasit).
- c. Při zničení, ztrátě zásilky nebo její části představuje výše škody hodnotu zásilky nebo její části, která byla ztracena nebo zničena. Při určení výše náhrady škody se vychází z obvyklé ceny v době poškození nebo z pořizovací ceny s přihlédnutím ke stáří věci, jejímu opotřebení či vadám. Při úplné ztrátě nebo zničení Objednavatel vyplní čestné prohlášení, kterým potvrdí obsah zásilky včetně uvedení jeho hodnoty. Hodnotu zásilky deklaruje objednatel pořizovací fakturou či jinou dokumentací tak, aby byla prokázána skutečná hodnota zásilky. Pokud je hodnota v cizí měně, přepočítá se částka na této faktuře uvedená dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou a platného ke dni převzetí zásilky k přepravě. 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 strany na výši ceny nedohodnou, bude cena věci určena znaleckým posudkem zadaným Přepravcem a vypracovaným na náklady objednatel.
- d. U poškozených zásilek je objednatel, Příjemce, Odesílatel i Přepravce povinen umožnit ohledání zásilky také zástupci pojišťovny Přepravce.

b. Práva a povinnosti jednotlivých účastníků v reklamačním řízení:

1. Poskytovatel není odpovědný za vzniklé škody obsahu zboží, částečné ztráty nebo úplné ztráty během přepravy. Na svých stránkách (go-balik) jsou aktuální informace, jak postupovat v případě reklamacce. Objednavatel bude naveden ke komunikaci přímo s Přepravcem. Poskytovatel se zavazuje být podporou pro Objednavatele v případě nespokojenosti s řešením reklamacce ze strany Přepravce. Poskytovatel může reklamaci Objednavateli pozastavit z důvodu nevyrovnání všech úhrad Objednavatele Poskytovateli.
2. Objednavatel je pouze tím kdo může podat reklamaci a to vždy Přepravci, nikoliv Poskytovateli. Po zjištění škodné události Objednavatel neprodleně uplatní nárok na reklamaci přímo u Přepravce popřípadě u Přepravce přes stránky Poskytovatele (go-balik). Objednavatel nemá nárok na zahájení reklamačního řízení v případě že:
  - i. zásilka je nesprávně zabalená (dle balícího předpisu Přepravce),
  - ii. zásilka byla objednána na chybnou adresu,
  - iii. zásilka byla označena chybným štítkem,

- iv. obsah zásilky je v seznamu zboží vyjmuté z přepravy a tím nemělo být zboží přepravováno go-balík,
    - v. parametry zásilky nesouhlasí s objednávkou.
  3. Objednavatel má povinnost informovat Příjemce o chování při příjmu poškozené zásilky. Správný postup je následující. Kurýrovi poškození ukáže a společně do předávacího protokolu zapíše poškození (převzetí s výhradou). Po odjezdu kurýra vyfotí poškození obalu zásilky. Po otevření zásilky vyfotí obsah zásilky, kvůli důkazu o správném vnitřním zajištění zboží, prokazující také počet kusů a charakter přepravovaného zboží. Dále vyjme přepravované zboží a vyfotí poškození. Kompletní fotodokumentaci společně s dalšími dokumenty požadované dle instrukcí na stránkách Přepravce předá Přepravci a tím zahájí reklamační řízení s Přepravcem. Není-li poškození nebo částečná ztráta obsahu zásilky při jejím předání a převzetí Příjemcem zjevná, je objednatel povinen písemně oznámit zasílateli vznik škody bez zbytečného odkladu a to do 2 pracovních dní od doručení zásilky. Po uplynutí této doby jeho nárok na reklamaci zaniká. Do vyjádření Přepravce nesmí být se zásilkou nijak nakládáno a manipulováno.
  4. Pokud Objednavatel nedodá do 10 kalendářních dnů od podání reklamace kompletní potřebné dokumenty, je reklamační řízení zastaveno a uzavřeno bez možnosti obnovení řízení.
  5. Odesílatel musí zásilku řádně zabalit. Označit přepravním štítkem nebo případně dohlédnout na nalepení správného štítku kurýrem, aby nedošlo k doručení na chybné místo.
  6. Přepravce zodpovídá pouze za škody vzniklé během přepravy u správně zabalené zásilky s odpovídajícím zbožím. Na vyřízení reklamace má lhůtu 30 dní od data kompletně dodaných podkladů potřebné pro vyřízení reklamace. Reklamační řízení je individuální dle jednotlivých přepravců, včetně výše základního pojištění. O výši pojištění a možnost připojištění je Objednavatel informován při objednávání přepravy. Přepravce v případě poškození na jeho straně uhradí částku v maximální výši pojištění.
  7. Pokud Přepravce schválí finanční náhradu Objednavateli v plné výši, má právo si zboží odebrat, zaplacením v plné výši se stává jeho majetkem.
- c. Povinnosti při nalezení ztracené zásilky:
1. byla-li zásilka nalezena Objednavatelem nebo Příjemcem jsou povinni o této skutečnosti informovat Přepravce a tím uzavřít reklamační řízení, případně vrátit úhradu za vzniklou reklamaci.
  2. Byla-li zásilka nalezena Přepravcem, neprodleně informuje Objednavatele a zásilku doručí Příjemci nebo Odesílateli. Pokud již je reklamace uzavřena a náhrada uhrazena, Objednavatel nemusí zboží převzít a tím pádem zůstává majetkem Přepravce. Pokud se Přepravce dohodne s Objednavatelem na vrácení zboží, je Objednavatel povinen vrátit obdrženou částku v plné výši.

## **XIV. Vratkový a reklamační modul – BACK balík**

- a. Služba nazvaná BACK balík není dostupná všem, ale je nutné zapnutí ze strany poskytovatele.
- b. Vložením odkazu na internetové stránky svého obchodu, smluvní zákazník souhlasí se standardní nebo domluvenou cenou.
- c. Fakturovány jsou všechny případy vytvořené v modulu BACK balík v daném měsíci.
- d. Nastavení popisků a cen dopravného je plně v odpovědnosti smluvního zákazníka.
- e. Ceny za přepravné jsou vypláceny jednotlivě za každý případ na číslo účtu smluvního zákazníka. Vypláceny jsou za 6 pracovních dní od přijetí platby z důvodu případného storna vratky a jiných situací.



## **XV. Ochrana osobních údajů**

- a. Objednatel registrací a zaškrtnutím souhlasu s VOP souhlasí s tím, aby zasílatel, ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) uchovával, shromažďoval a zpracovával osobní údaje objednatele, vyplněné Objednavatel na stránkách go-balik, nebo získané z jiných zdrojů, ale nezbytné pro poskytování všech služeb Poskytovatele.
- b. Udělením souhlasu s těmito VOP a vyplněním níže uvedených údajů dává Objednavatel souhlas Poskytovateli se správčovstvím osobních údajů (dále jen „správce osobních údajů“) podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále také nařízení „GDPR“ o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů ve vztahu k Objednateli a Zpracovatelem ve vztahu k Odesílateli a Příjemci, jestli se nejedná o tentýž subjekt.
- c. U fyzických osob bude Poskytovatel shromažďovat tyto data: jméno a příjmení, adresu bydliště, telefonní číslo, e-mail, číslo bankovního účtu.
- d. U firem bude Poskytovatel shromažďovat tyto data: název firmy, adresu firmy, číslo bankovního účtu, u kontaktních osob dále tyto data: jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mail.
- e. Objednavatel souhlasí s udělení osobních údajů třetí straně, především přepravní společnosti.
- f. Objednavatel souhlasí s případným nahráváním telefonických hovorů, za účelem zkvalitnění služeb a případné použití jako důkazní materiál při řešení vzájemného sporu.
- g. Objednavatel má právo kdykoliv zažádat u Poskytovatele informaci o typu zpracovávaných osobních informací a Poskytovatel je povinen tyto informace v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů bez zbytečného odkladu předat, pokud objednatel zjistí nepřesnosti v údajích zpracovávaných Poskytovatelem, případně nepřesnosti v dodržování obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, je oprávněn žádat, aby Poskytovatel zjednal nápravu.
- h. Objednatel se zavazuje zajistit souhlas Odesílatele a Příjemce zásilky se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a splnění informační povinnosti dle ustanovení § 11 zákona o ochraně osobních údajů v takovém rozsahu, aby Poskytovatel mohl řádně plnit povinnosti vyplývající z VOP. Pro tento případ se Objednavatel, ve smyslu ust. § 725 a násl. obchodního zákoníku, dále zavazuje uhradit Poskytovateli jakoukoliv případnou škodu, která mu v souvislosti se zpracováním osobních údajů Objednavatele, Odesílatele či Příjemce vznikne.
- i. Objednavatel je povinen při registraci uvádět pravdivá data a dále je povinen při změně některého z těchto údajů do 14 dnů nahlásit změny Poskytovateli. Poskytovatel není zodpovědný za chybná data.
- j. Objednavatel souhlasí se zasíláním informačních e-mailových zpráv od Poskytovatele za účelem informování o novinkách, slevách, změnách atd.
- k. Objednavatel může písemně požádat Poskytovatele o odstranění svých osobních dat. Tím ovšem přichází o možnost využívat služby Poskytovatele, protože k objednávce přeprav a jiných služeb je třeba uvést požadovaná osobní data.

## **XVI. Uživatelské účty a sledování návštěvnosti**

- a. Webové stránky Poskytovatele využívají službu Google Analytics. Tento program slouží k analýze návštěvnosti stránek a k následnému vyhodnocení aktivit na stránkách a dalších případných obchodních rozhodnutí Poskytovatele. Google Analytics funguje na principu ukládání cookies. Pomocí cookies jsou ukládána data týkající se navštívení a užívání webové stránky (a to včetně IP adresy). Tyto data slouží ke zkvalitnění služeb Poskytovatele.
- b. Uchovávání uživatelských údajů, jako jsou uživatelské jméno a heslo jsou nutné pro správné a bezpečné užívání daného uživatelského účtu. Vzhledem k uživatelským účtům Poskytovatel ukládá data o IP

přihlášeného, datum a čas přihlášení. Tyto data zůstanou nezveřejněná a slouží pouze k účelu statistiky pro Poskytovatele.

## **XVII. Cookies**

### **a. Soubory cookie třetích stran**

V některých případech používáme reklamní soubory cookie třetích stran, které nám umožňují pochopit a zlepšit účinnost naší reklamy jak na našich vlastních webových stránkách, tak na webových stránkách třetích stran. Tyto soubory cookie se někdy používají pro personalizaci, změnu zacílení a optimalizaci on-line reklamy. Tato stránka používá službu Google Analytics, poskytovanou společností Google, Inc. (dále jen Google). Služba Google Analytics používá souborů cookies, které jsou textovými soubory ukládanými do vašeho počítače umožňující analýzu způsobu užívání této stránky jejími uživateli. Informace vygenerované souborem cookie o užívání stránky (včetně vaší IP adresy) bude společností Google přenesen a uložen na serverech ve Spojených státech. Google bude užívat těchto informací pro účely vyhodnocování užívání stránky a vytváření zpráv o její aktivitě, určených pro její provozovatele, a pro poskytování dalších služeb týkajících se činností na stránce a užívání internetu vůbec. Google může také poskytnout tyto informace třetím osobám, bude-li to požadováno zákonem nebo budu-li takovému třetí osoby zpracovávat tyto informace pro Google. Google nebude spojovat vaší IP adresu s jakýmkoli jinými daty, která má k dispozici. Můžete odmítnout používání souborů cookies volbou v příslušném nastavení ve vašem prohlížeči, avšak uvědomte si, že jestliže tak učiníte, tak nebudete schopni plně využívat veškeré funkce této stránky. Používáním této stránky souhlasíte se zpracováním údajů o vás společností Google, a to způsobem a k účelu shora uvedeným.

### **b. Jak odmítnout soubory cookie?**

Používáním našich webových stránek vyjadřujete svůj souhlas s používáním zde popsaných souborů cookie. Všechny moderní prohlížeče vám nicméně umožňují změnit nastavení souborů cookie. Svá zařízení si můžete nastavit tak, aby přijímala všechny soubory cookie, aby vás upozornila na vydání souboru cookie, nebo aby nikdy nepřijímala soubory cookie. Pokud zvolíte poslední možnost, znamená to, že vám nemohou být nabídnuty určité personalizované funkce, a proto nebudete moci plně využít všech funkcí příslušných webových stránek. Každý prohlížeč je jiný, projděte si proto ve svém prohlížeči nabídku Nápověda, Možnosti nebo Předvolby, kde se dozvíte, jak změnit nastavení souborů cookie. Doporučujeme vám, abyste při navštěvování našich webových stránek soubory cookie nevypínali, neboť v takovém případě byste naši aplikaci nemuseli být schopni plně ovládat.

## **XVIII. Závěrečná ustanovení**

- a. Poskytovatel má právo kdykoliv a jednostranně změnit tyto VOP. Smluvní zákazník musí Poskytovatel minimálně 14 dní před začátkem platnosti nových VOP informovat. Pokud se smluvní zákazník k novým VOP nevyjádří do 14 dní od obdržení (obdržení se bere datum, kdy byla změna odeslána Poskytovatelem), nové VOP se berou jako schválené.
- b. Objednavatel vždy s potvrzením objednávky musí souhlasit s VOP, které jsou mu předloženy v podobě odkazu vždy aktuální. U smluvních zákazníků tato povinnost potvrzení s každou objednávkou odpadá, protože o aktuální změně Poskytovatel informuje.
- c. Právní vztahy a spory mezi subjekty uvedených v těchto VOP budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny soudy České republiky, v případě, že nebude možná mimosoudní domluva mezi subjekty. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)."

- d. Smlouva vzniká odesláním objednávky. Tuto smlouvu má právo vypovědět Poskytovatel i Objednavatel do doby než dojde k vyzvednutí zásilky. Smluvní zákazníci musí smlouvu vypovědět písemně a s měsíční výpovědní lhůtou. Musí ovšem uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli. Poskytovatel smluvnímu zákazníkovi může smlouvu vypovědět písemně a s měsíční výpovědní lhůtou.
- e. Pokud v těchto podmínkách je nějaká podmínka, která se dá považovat za neplatnou, nekompletně formulovanou nebo jinak zpochybnitelnou bude považována za vypuštěnou a nemá vliv na platnost zbývajících podmínek.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1.9.2024.