

OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB OLZALOGISTIC.COM, S.R.O.

G	ODESÍLÁNÍ VRATEK
H	PŘIJÍMÁNÍ VRATEK

§ 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. olzalogistic.com, s.r.o. (dále OlzaLogistic) se sídlem: Protifašistických bojovníků 1329/19, 73701 Český Těšín, Česká republika, IČ: 015 03 057, DIČ: CZ 015 03 057, zapsána v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 55992, poskytuje na objednávku, ne však jménem Zákazníků, služby v oblasti přijímání a odesílání vrácených poštovních a nákladních zásilek zákazníkům v rámci Evropské unie, s výjimkou celních oblastí.
2. Služby uvedené v odst. 1, jsou poskytovány na základě ustanovení o poštovní a kurýrní dopravě platných v zemích, kde sídlí Doručující subjekty.

§ 2. VYMEZENÍ POJMŮ

1. *Ceník* – ceník zásilek nebo jiných služeb poskytovaných OlzaLogistic, dostupný na stránce: <http://olzalogistic.com/docs> nebo připojený ke smlouvě.
2. *Zákazník* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která objednala u OlzaLogistic službu doručení Zásilky Příjemci.
3. *Země odesílatele* – země, ze které je Zásilka odeslána, uvedena v Systému.
4. *Země příjemce* – země, do které je Zásilka odeslána, uvedena v Systému.
5. *Sklad* – sklad OlzaLogistic, do kterého Příjemci můžou doručovat Vratky. Aktuální seznam Skladů je dostupný na stránce: <http://olzalogistic.com/>.
6. *Příjemce* – právnická osoba, organizační jednotka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba, která byla určena Zákazníkem jako Příjemce zásilky.
7. *Balík* – věc zabalena požadovaným nebo obvyklým způsobem.
8. *Sběrný balík* – balík obsahující minimálně 1 Balík určený k doručení Příjemci.
9. *Doručující subjekt* – právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity nebo fyzická osoba provozující podnikatelskou činnost, jejímž převažujícím předmětem podnikání je přeprava a doručování Zásilek fyzickým nebo právnickým osobám, podle ustanovení opravňujících k provozování této podnikatelské činnosti v zemi, ve které má sídlo, vázaná smlouvou o poskytování služeb přepravy a doručování balíků z OlzaLogistic.
10. *Zásilka* – Balík označen Štítkem, určen Zákazníkem k odeslání Příjemci.
11. *Nedoručena zásilka* – Zásilka nedoručena Příjemci nebo jím nevyzvednuta, doručena Doručujícím subjektem zpět do Skladu.
12. *Spotřebitelská vratka* – Balík odeslaný na adresu Skladu Příjemcem, určený k doručení zpět Zákazníkovi.
13. *Strany* – OlzaLogistic a Zákazník jednající společně.

14. *Systém* – zásilkový systém OlzaLogistic, dostupný na stránce <http://panel.olzalogistic.com>.
15. *Smlouva* – právní úkon mezi Zákazníkem a OlzaLogistic, jehož předmětem je poskytování Služeb. Smlouva se uzavírá (pod sankcí neplatnosti) písemně nebo elektronicky – výměnou elektronické korespondence e-mailem. V případě rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve Smlouvě a ustanoveními těchto Podmínek mají přednost ustanovení obsažená ve Smlouvě.
16. *Služba* – veškeré činnosti, jejichž účelem je odeslání Vratek Zákazníkovi.
17. *Vratka* – nedoručena zásilka nebo Spotřebitelská vratka.

§ 3. PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. Předmětem obchodních podmínek je poskytování služeb v oblasti přijímání a odesílání Vratek Zákazníkům.
2. Služba uvedená v odst. 1 se skládá z:
 - 1) přijímání ve Skladu nedoručených Zásilek a Spotřebitelských vratek doručených Doručujícími subjekty nebo jinými subjekty poskytujícími kurýrní nebo poštovní služby, a to i v rámci služby Spotřebitelská vratka uvedená v §5, nebo doručovaných přímo Příjemci,
 - 2) příprava Vratek k doručení Zákazníkům,
 - 3) předávání Vratek Doručovacím subjektům nebo jiným subjektům poskytujícím kurýrní nebo poštovní služby za účelem jejich doručení Zákazníkům.

§ 4. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY

1. OlzaLogistic poskytuje zákazníkům korespondenční adresy v členských státech Evropské unie, na které mohou příjemci zasílat Spotřebitelské vratky. Seznam adres je zpřístupněn každému Zákazníkovi při podpisu smlouvy.
2. Nedoručené zásilky jsou doručovány na adresy Skladů uvedené ve smlouvách s Doručujícími subjekty.
3. Vratky OlzaLogistic zapisuje do evidence při jejich přijetí do Skladu.
4. Evidence Vratek jsou Zákazníkům zpřístupněny v Systému nebo jiným způsobem dohodnutým OlzaLogistic se Zákazníkem.
5. Nedoručené zásilky jsou naskenovány ve Skladu a obdrží následující stavy:
 - 1) „Vráceno“ (v okamžiku převzetí Nedoručené zásilky na Skladě) a
 - 2) „Výdej vratky“ (v okamžiku vydání Nedoručené zásilky Doručujícímu subjektu na doručení Zákazníkovi).
6. Vratky se zasílají zpět Zákazníkovi v Sběrných balících nejméně dvakrát měsíčně, s přihlédnutím na odst. 7.
7. Harmonogram a způsob zasílání Vratek Zákazníkům si mohou Strany dohodnout individuálně písemně nebo formou elektronické korespondence, pod sankcí neplatnosti.
8. V případě poškozených, rozbalených nebo nesprávně zabalených Vratek informuje OlzaLogistic Zákazníka o této skutečnosti a dohodne se na dalším postupu.
9. Pokud Zákazník nereaguje na informace o situacích popsanych v odst. 8, OlzaLogistic:
 - 1) zabalí opětovně Balík (za příplatek uvedený v Ceníku) za účelem jeho odeslání zpět Zákazníkovi nebo
 - 2) provede likvidaci Vratky, pokud její stav neumožňuje její odeslání zpět Zákazníkovi.

10. Reklamace ve věcech souvisejících se: ztrátou, poškozením, ztrátou nebo úplným zničením Vratky, jakož i zpožděním doručení Vratky Zákazníkovi společností OlzaLogistic, by měly být podávány v souladu s podmínkami stanovenými v Reklamačním řádu OlzaLogistic, k dispozici na <http://olzalogistic.com/>, s přihlédnutím na odst. 11.
11. Zvláštní podmínky pro podávání reklamací v případě ztráty Vratky, kterou Příjemce zaslal zpět společnosti OlzaLogistic, jsou uvedeny v odst. 12 – 14. V záležitostech neupravených v podmínkách níže platí Reklamační řád OlzaLogistic.
12. Podmínkou pro přijetí a posouzení reklamace, uvedené v odst. 11, je předložení Zákazníkem potvrzení o odeslání Vratky Příjemcem.
13. Potvrzení uvedené v odst. 12 musí obsahovat doručovací adresu a název společnosti (Zákazníka), na kterou byla Vratka zaslána.
14. Reklamaci uvedenou v odst. 11 Zákazník může nahlásit nejdříve 10 pracovních dnů a nejpozději 20 pracovních dnů po uplynutí plánovaného data doručení Vratky společnosti OlzaLogistic.
15. Uplatňování nároků vůči společnosti OlzaLogistic u soudu nebo orgánu oprávněného k řešení občanskoprávních sporů bez předchozího vyčerpání reklamačního řízení uvedeného v Reklamačním řádu se považuje za předčasné.

§ 5. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽBY ODESÍLÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH VRATEK

1. OlzaLogistic poskytuje Zákazníkům nástroje pro realizaci služby Spotřebitelských vratek.
2. Nástroje uvedené v odst. 1 zahrnují:
 - 1) nástroj založený na kódech, pomocí kterých Příjemci zasílají Spotřebitelské vratky v zemi Příjemce (dále jen: Kódy pro vrácení), fungující níže uvedeným způsobem:
 - a. Kódy pro vrácení generuje OlzaLogistic na webových stránkách Doručujících subjektů, které takovou službu nabízejí, na základě objednávky Zákazníka. Každý Zákazník obdrží jedinečný Kód pro vrácení pro každé Spotřebitelské vrácení.
 - b. Kódy pro vrácení generované způsobem uvedeným v bodě a. jsou zpřístupněny Zákazníkům OlzaLogistic spolu s návodem, jak používat Kód na vrácení.
 - c. Zákazník poskytne Kód na vrácení a návod k jeho použití Příjemci způsobem, který zabrání převzetí Kódu pro vrácení třetí osobou. Za případné zneužití a převzetí Kódu pro vrácení nese odpovědnost Zákazník.
 - d. Odesláním Zásilky v Systému Zákazník prohlašuje, že splnil požadavky uvedené v bodě c.
 - e. Příjemce předá Spotřebitelskou vratku Doručujícímu subjektu v zemi Příjemce způsobem uvedeným v návodě, popsaným v bodě b. a c.
 - f. Raport Spotřebitelských vratek zaslanych Příjemci pomocí služby Kódy pro vrácení OlzaLogistic je Zákazníkovi poskytnut e-mailem na jeho žádost.
 - 2) Nástroj Spotřebitelských vratek dostupný v Systému, zahrnuje:
 - a. zadání Zákazníkem v Systému Spotřebitelské vratky stejným způsobem jako Zásilku, s následujícími parametry:
 - i. Země odesílatele – země, do které byla Zásilka doručena;

- ii. Země příjemce – stejná jako Země odesílatele;
 - iii. Doručovatel – spedice s označením „return“;
 - iv. Typ zásilky – „Přímá zásilka“;
 - v. Jméno/příjmení odesílatele - text „olzalogistic - [název Zákazníka]“;
 - vi. Doručovací adresa – adresa Příjemce, na kterou má být Zásilka doručena;
 - vii. Dodací adresa – adresa, kterou Zákazníkovi zpřístupní OlzaLogistic;
- b. tisk přepravního Štítku a jeho připevnění k zásilce;
 - c. Příjemce předá Zásilku s nalepeným přepravním Štítkem uvedeným v bodě b., do místa vyzvednutí Balíků v zemi Příjemce, jehož adresu a jméno OlzaLogistic Zákazníkovi poskytne, a Zákazník se zavazuje ji předat Příjemci.
3. OlzaLogistic určuje, které Doručující subjekty nabízejí nástroje uvedené v odst. 2.
 4. Spotřebitelské vratky odeslané způsobem uvedeným v odst. 2 jsou dodávány do Skladu vlastní dopravou OlzaLogistic. nebo jinou dopravní společností, v souladu s rozhodnutím OlzaLogistic.

§ 6. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo získat informace o stavu Vratky pomocí sledovacího čísla Zásilky dostupného v Systému nebo čísla poskytnutého OlzaLogistic.
2. Zákazník souhlasí se zpracováním všech osobních údajů poskytnutých společností OlzaLogistic za účelem uzavření smlouvy a poskytnutí služby společností OlzaLogistic, včetně osobních údajů Příjemců. Osoby, jejichž údaje byly poskytnuty, mají právo na přístup a opravu svých údajů. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, nicméně osobní údaje jsou nezbytné pro řádné plnění služby. OlzaLogistic prohlašuje, že je správcem osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů také pro marketingové účely.
3. Zákazník je povinen spolupracovat s OlzaLogistic v záležitostech souvisejících s vyřizováním Vratek.
4. Zákazník nese odpovědnost za nesprávné poskytnutí údajů společnosti OlzaLogistic, na jejichž základě má být Služba poskytována.
5. Zákazník je plně a výlučně odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou třetím osobám v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění povinností Zákazníka podle Podmínek.
6. Zákazník se zavazuje zasílat Zásilky prostřednictvím OlzaLogistic.

§ 7. PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST OLZALOGISTIC

1. OlzaLogistic je povinna zasílat správně adresované a zabalené Vratky.
2. OlzaLogistic je povinna informovat Zákazníka o každém případě doručení Vratek do Skladu.
3. OlzaLogistic je povinna v rámci poskytovaných služeb poskytnout Zákazníkovi veškerou pomoc při kontaktování Příjemce, pokud taková potřeba nastane.
4. OlzaLogistic má právo pozastavit odeslání Vratky Zákazníka a poskytování jakýchkoli Služeb Zákazníkovi podle Podmínek, pokud je Zákazník v prodlení s platbou za Služby. V případě pohledávek značné hodnoty a pohledávek po splatnosti (prodlení s platbou

alespoň 30 dnů) má společnost OlzaLogistic právo zdržet všechny Zásilky přijaté na základě objednávky Zákazníka a v držení společnosti OlzaLogistic za účelem zajištění všech pohledávek OlzaLogistic vůči Zákazníkovi, bez ohledu na jejich charakter.

5. OlzaLogistic má právo si účtovat úroky z prodlení za pohledávky po splatnosti v rámci poskytnutých Služeb v souladu s předpisy o platebních lhůtách v obchodních vztazích, platných v České republice a požadovat po Zákazníkovi úhradu částky představující náklady na vymáhání těchto pohledávek.
6. Služba se považuje za nesprávně poskytnutou, pokud mezi přijetím Vratky společností OlzaLogistic a jejím předáním Doručujícímu subjektu nebo jinému subjektu působícímu v oblasti kurýrní nebo poštovní přepravy dojde k úbytku nebo poškození Vratky.
7. Služba se považuje za neposkytnutou v případě ztráty (úplného zničení nebo ztráty) Vratky poté, co byla přijata společností OlzaLogistic k odeslání.
8. OlzaLogistic nenese odpovědnost, pokud ztráta, úbytek nebo poškození Vratky vznikly zejména:
 - 1) v důsledku působení vyšší moci,
 - 2) v důsledku platnosti nouzového stavu, stavu nebezpečí, stavu ohrožení státu, epidemie nebo jakéhokoliv jiného omezení v kterémkoliv (nebo ve všech) Zemi odesílatele nebo příjemce,
 - 3) z důvodů na straně Zákazníka,
 - 4) s ohledem na vlastnosti věcí předaných k odeslání,
 - 5) v důsledku úkonů správních orgánů, zejména celní a daňové správy, armády nebo jiných služeb nebo úřadů,
 - 6) z důvodu porušení Zákazníkem nebo Příjemcem obecně platných právních předpisů nebo ustanovení těchto Obchodních podmínek, zejména v důsledku:
 - a) odeslání Zákazníkem věcí s názvem, který neodpovídá skutečnosti, nepřesným nebo neúplným, a které OlzaLogistic v souladu s předpisy nebo Obchodními podmínkami nepřijímá ke skladování,
 - b) chybějícího, nedostatečného nebo vadného obalu Vratky, čímž vzniká riziko poškození nebo ztráty věcí uvnitř,
 - c) nedostatečného nebo nepřesného označení Vratky,
 - d) nedostatečných nebo chybných vlastností nebo čísel na Vratce.
 - 7) z jakékoli jiné příčiny vzniklé bez zavinění OlzaLogistic.
9. OlzaLogistic nenese odpovědnost za úbytek Vratky, která při přijetí neměla stopy porušení obalu a která byla předána Doručujícímu subjektu ve stejném stavu.
10. V případě:
 - 1) přijetí společností OlzaLogistic Vratky s poškozeným obalem nebo
 - 2) poškození balení ve Skladu,je OlzaLogistic povinna o této skutečnosti Zákazníka informovat a dohodnout se s ním na dalším postupu.
11. OlzaLogistic nese odpovědnost výhradně za skutečné, prokazatelné ztráty, které vzniknou Zákazníkovi v důsledku neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí Služby, tj. s vyloučením ušlých výhod, zisku nebo příjmu Zákazníka nebo třetí strany, pokud nedošlo k úmyslnému zavinění společností OlzaLogistic.
12. V každém případě je odpovědnost OlzaLogistic omezena do výše obvyklé hodnoty Vratky, s přijetím které OlzaLogistic souhlasila, v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
13. Hodnota Vratky musí být pokaždé prokázána.

14. Pokud škoda nastane následkem okolností, za které OlzaLogistic nese částečnou odpovědnost, pak je její odpovědnost omezena do rozsahu, v jakém tyto okolnosti měly vliv na vznik škody.
15. Výše odškodnění za ztrátu nebo úbytek Vratky nemůže přesáhnout obvyklou hodnotu věcí obsažených ve Vratce. Odškodnění bude vypláceno podle hodnoty věcí bez DPH. Je-li výše škody doložena v jiné měně, než je měna vypořádání se Zákazníkem, bude odškodnění vyčísleno podle průměrného devizového kurzu ČNB této měny ke dni přijetí Vratky.
16. V případě poškození Vratky je náhrada stanovena ve výši odpovídající procentnímu snížení jeho hodnoty.
17. V případě ztráty, úbytku nebo poškození Vratky zaviněného OlzaLogistic, má Zákazník právo na vrácení nákladů na přepravu ze Skladu k Zákazníkovi, pokud nějaké vznikly.
18. V každém případě jsou hranice odpovědnosti OlzaLogistic určeny hranicemi úmyslného pochybení a hrubé nedbalosti, pokud tyto Podmínky nestanoví jinak.
19. Pokud si Zákazník vybere konkrétní Doručující subjekt, je odpovědnost OlzaLogistic omezena na případy, kdy Zákazník utrpěl škodu v důsledku úmyslného pochybení Doručujícího subjektu.
20. Je vyloučena odpovědnost OlzaLogistic za jednání a opomenutí Doručujícího subjektu nad rámec uvedený v odst. 19 tohoto paragrafu.

§ 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Aktuální znění Obchodních podmínek a Ceníků s jejich změnami jsou dostupné v sídle OlzaLogistic a na stránce www.olzalogistic.com.
2. Případné spory vyplývající z těchto podmínek budou řešeny českými obecními soudy, pokud dohoda mezi Zákazníkem a OlzaLogistic nestanoví jinak.
3. Všechny náležitosti neupravené Obchodními podmínkami se řídí právními předpisy České republiky, pokud dohoda mezi Zákazníkem a OlzaLogistic nestanoví jinak.
4. O změnách Obchodních podmínek a Ceníků bude OlzaLogistic informovat všechny Zákazníky elektronicky, nejpozději 14 dnů před nabytím jejich platnosti. Zákazník má právo vyjádřit nesouhlas. Chybějící nesouhlas, vyjádřený písemnou formou nebo elektronicky, ve lhůtě 10 dnů ode dne sdělení o změně Obchodních podmínek, znamená Zákazníkův souhlas. V případě vyjádření nesouhlasu smlouva o poskytování Služeb uzavřená se Zákazníkem bude ukončena ke dni nabytí platnosti nových obchodních podmínek.
5. Zákazník je povinen seznámit se s novými Obchodními podmínkami, pokaždé po obdržení informace o jejich změně.
6. Nedílnou součástí Obchodních podmínek a každé smlouvy o poskytování služeb společností olzalogistic.com, s.r.o. je smlouva o zpracování osobních údajů olzalogistic.com, s.r.o.
7. Tyto Obchodní podmínky tvoří doplněk (přílohu) každé smlouvy uzavřené společností OlzaLogistic se Zákazníkem.
8. Tyto Obchodní podmínky vstupují v platnost dne 15. července 2024.

Číslo verze	1/2024	
Datum platnosti	od	15.07.2024
	do	---