

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO MEZINÁRODNÍ A VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O.

ČLÁNEK 1 ÚVOD

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb pro mezinárodní a vnitrostátní Zásilky (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují podmínky pro poskytování spedičních služeb, jakož i poštovních a přepravních služeb a dalších souvisejících služeb, společností Meest International Sp. z o.o., se sídlem Rondo ONZ 1, 00-124 Varšava, registrační číslo: 362850637, DIČ: 7010515991, společnost zapsaná v obchodním rejstříku Státního soudního rejstříku pod číslem 0000583179, základní kapitál: 10 000 PLN, která jedná prostřednictvím odštěpného závodu Odštěpný závod Meest International Sp. z o.o., se sídlem Za Hládkovem 680/12, 169 00, Praha 6 – Střesovice, Česká Republika, identifikační číslo 23445785, (dále jen "Meest"), jakož i subjekty, s nimiž Meest spolupracuje při poskytování služeb (zástupci, kurýři, subdodavatelé atd., ve prospěch Objednatelů [ND1] a ve prospěch Příjemců Zásilek.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky, Ceník, Průvodce službami, Pravidla pro používání Aplikace, jakož i Pokyny pro balení Zásilek a další dokumenty související s poskytováním spedičních, poštovních a přepravních služeb jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti Meest <https://cz.meest.com> v záložce "DOKUMENTY" a jsou rovněž k dispozici na Výdejních místech Meest. Objednatel má možnost si tyto Všeobecné obchodní podmínky a související dokumenty před uzavřením smlouvy přečíst a uložit.
3. Zahájením využívání služeb poskytovaných společností Meest Objednatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek, jakož i s obsahem platného Ceníku (Individuální Objednatel) anebo Průvodcem službami (Firemní Objednatel), porozuměl jim, souhlasí s jejich ustanoveními a zavazuje se je dodržovat. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb mezi společností Meest a Objednatelem.

ČLÁNEK 2 DEFINICE

Níže definované pojmy mají následující význam (ať už jsou použity v jednotném nebo množném čísle):

1. **Aplikace** – software, který Meest bezplatně zpřístupňuje Firemním Objednatelům a Individuálním Objednatelům a v jehož rámci mohou Odesílatelé a Příjemci po vytvoření individuálního účtu (registraci) využívat vybrané Služby. Pravidla používání Aplikace jsou uvedena v Podmínkách používání Aplikace, které jsou k dispozici na <https://cz.meest.com> v záložce "DOKUMENTY",
2. **Ceník** – dokument obsahující seznam cen Služeb, určený pro Individuální Objednatele, který není Průvodcem Službami,
3. **Adresní štítek** – dokument v elektronické nebo listinné podobě obsahující údaje nezbytné pro provedení Služby, který zadává Objednatel nebo Odesílatel prostřednictvím Aplikace a který obsahuje individuální QR kód,
4. **Pokyny pro správné balení Zásilky** – dokument obsahující podrobná pravidla a postupy pro správnou přípravu zboží k přepravě, zahrnující mimo jiné požadavky na výběr obalu, způsoby balení, označení a zabezpečení Zásilky tak, aby byla zajištěna její bezpečná přeprava a ochrana před ztrátou, úbytkem nebo poškozením. Pokyny pro správné balení Zásilek jsou k dispozici na adrese <https://cz.meest.com> v záložce "DOKUMENTY",

5. **Platební nástroj** – pod tímhle pojmem se rozumí platební karta, personalizované zařízení nebo dohodnutý soubor postupů, které slouží k podání platebního příkazu za Služby poskytované společností Meest, pro které je tato forma platby určena. Není-li dohodnuto jinak, potvrzení o platbě Platebním nástrojem může společnost Meest zasílat v elektronické podobě na e-mailovou adresu Objednatele, což nevylučuje vydání papírového potvrzení transakce v případech vyžadovaných zákonem,
6. **Občanský zákoník** – Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
7. **Firemní Objednatel** - podnikatel, který je fyzickou osobou, právnickou osobou nebo organizační složkou bez právní subjektivity, která se společností Meest uzavřela Smlouvu o trvalé spolupráci, na základě, které pověřila společnost Meest poskytováním Služby, a to prostřednictvím Aplikace,
8. **Individuální Objednatel** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka bez právní subjektivity, která se společností Meest uzavřela Smlouvu, na jejímž základě pověřila společnost Meest poskytováním Služby,
9. **Spotřebitel** – je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
10. **Úmluva CMR** – Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), sepsaná v Ženevě dne 19. května 1956, která upravuje smluvní vztahy týkající se mezinárodní silniční přepravy zboží,
11. **Korespondence** – dopisy obsahující informace zaznamenané na jakémkoli nosiči, včetně reliéfního písma, které se mají dodat na adresu, kterou na ní anebo na obálce uvedl Odesílatel,
12. **Kurýr** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizace bez právní subjektivity, která jménem společnosti Meest přijímá Zásilku od Odesílatele nebo doručuje Zásilku Příjemci,
13. **Nákladní list** – dokument v elektronické nebo listinné podobě, který je dokladem o uzavření Smlouvy (zejména adresní štítek nebo podací lístek).
14. **Odesílatel** – je Objednatel odesílající Zásilku nebo fyzická osoba, právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity, která není Objednatelem, zmocněná Objednatelem k odeslání Zásilky, nebo v případě podpisu Smlouvy o trvalé spolupráci s Objednatelem - Objednatel odesílající Zásilku nebo fyzická osoba, právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity, která není Objednatelem, zmocněná Objednatelem k odeslání Zásilky, s použitím Zákaznického čísla Objednatele, přičemž se předpokládá, že Odesílatel je oprávněn Zákaznické číslo používat,
15. **Zákaznické číslo** – individuálně přidělené číslo přidělené Objednateli, který je Firemním Objednatelem, a které je Objednatel povinen používat pro účely objednávání, provádění a vyúčtování Služeb,
16. **Příjemce** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka bez právní subjektivity, které má být Zásilka doručena,
17. **Zásilka** – předmět nebo předměty obsažené v jednom kompaktním a bezpečném obalu nebo více Zásilek, palet nebo korespondence odeslaných současně jedním Odesílatelem jednomu Příjemci na základě jednoho přepravního listu,
18. **Paleta** – věc nebo věci umístěné na pevné konstrukci za účelem přepravy, které tvoří Zásilku a jejichž skutečná hmotnost přesahuje 50 kg,
19. **Výdejní místa Meest** – místa pro odesílání a příjem Zásilek, jejichž aktuální seznam je uveden na internetových stránkách Meest na adrese <https://cz.meest.com>, kde lze Zásilky odesílat a přijímat s využitím Aplikace i bez využití Aplikace. Zásilky lze také

odesílat a přijímat na Výdejních místech Meest s použitím kódu pro odeslání nebo přijetí, který Odesílatel a Příjemce obdrželi za účelem odeslání nebo přijetí Zásilky. V případě jakýchkoli problémů s odesláním nebo přijetím Zásilky prostřednictvím Aplikace nebo s použitím odesílacího nebo přijímacího kódu lze Zásilku odeslat nebo přijmout za asistence pracovníků Výdejních míst Meest. Na Výdejních místech Meest je rovněž možné vyplnit hlášení o škodě, jakož i uplatnit reklamaci Služby,

20. **Kód** - znamená číselný kód sloužící k podání a identifikaci Zásilky,
21. **Poštovní zákon** – zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů
22. **Přepravní zákon** – pod tímto pojmem se rozumí Úmluva CMR a další platné předpisy o silniční dopravě,
23. **Zásilka zvláštní hodnoty** – Zásilka, jejíž hodnota přesahuje 93.000 Kč nebo její ekvivalent v měně země odeslání Zásilky, jiné než Česká republika.
24. **Průvodce službami** – dokument obsahující seznam Služeb poskytovaných společnostmi Meest, maximální hmotnosti a rozměry a definice a parametry specifické pro jednotlivé druhy Služeb a Doplnkových služeb, ceny Služeb a Doplnkových služeb, lhůty, ve kterých mohou být poskytnuty, a další poplatky a příplatky spolu s jejich popisem, které vzniknou Objednateli v případě, že si Objednatel vybere konkrétní Službu, určený pro Firemní Objednatele; tento Průvodce službami není Ceníkem,
25. **Meest Point** - místa pro odesílání a vyzvedávání Zásilek, jejichž aktuální seznam naleznete na <https://cz.meest.com>. Odesílání a přijímání Zásilek na MeestPoint lze provádět prostřednictvím Aplikace, jakož i prostřednictvím odesílacího nebo přijímacího kódu, který Odesílatel nebo Příjemce obdrží pro odeslání nebo přijetí Zásilky,
26. **POS terminál** – zařízení, které slouží k přijímání plateb pomocí platebních nástrojů, především platebních karet,
27. **Smlouva** – je dokument na jejímž základě Meest poskytuje službu, jejíž uzavření je doloženo Nákladním listem, přičemž Smlouva je uzavírána i na základě Smlouvy o trvalé spolupráci,
28. **Smlouva o trvalé spolupráci** – je dokument uzavřený mezi společnostmi Meest a Objednatelem, který je podnikatelem, tedy osobou, která vystupuje při uzavírání smlouvy s Meest v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání; podnikatelem je zejména osoba zapsaná v obchodním rejstříku nebo osoba podnikající na základě živnostenského či jiného oprávnění; Služby objednané na základě Smlouvy o trvalé spolupráci budou poskytovány přímo v rámci podnikatelské činnosti Objednatele,
29. **Oprávněná osoba** – osoba oprávněná uplatnit reklamaci z důvodu neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služby ve smyslu čl. 13 a 14 Všeobecných obchodních podmínek,
30. **Platba na dobírku** – doplňková služba poskytovaná v souvislosti se Službou, která spočívá v tom, že Kurýr nebo Výdejní místo Meest při předání Zásilky převezme od Objednatele finanční částku a převede ji na bankovní účet Objednatele,
31. **Služby** – spediční, kurýrní nebo přepravní služby poskytované společnostmi Meest v mezinárodní anebo vnitrostátní dopravě,
32. **Doplňkové služby** – zpoplatněné volitelné služby, které jsou nabízeny navíc ke Službám a jejichž účelem je zvýšit pohodlí, bezpečnost, flexibilitu a efektivitu doručování, pro (i) Individuální Objednatele v Ceníku, (ii) Firemní Objednatele – v Průvodci službami,
33. **Kurýrní služby** – služby spočívající v příjmu, třídění, přepravě a doručování mezinárodních a/nebo vnitrostátních Zásilek podle Smlouvy, s výhradou ustanovení zákona o poštovních službách,

34. **Přepravní služby** - služby spočívající v příjmu, přepravě a dodání mezinárodních Zásilek, které nejsou kurýrními službami, a na které se vztahují ustanovení Zákona o přepravních službách,
35. **Spediční služby** – služby poskytované společností Meest spočívající v komplexním řízení procesu přepravy Zásilek od přijetí spedičních příkazů až po doručení Zásilek Příjemci,
36. **Objednatel** – je fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka bez právní subjektivity, která si u společnosti Meest objednala provedení Služeb, přičemž Objednatel může být Odesílatelem nebo Příjemcem.

ČLÁNEK 3 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Meest poskytuje Služby na území České republiky a zemí uvedených v Ceníku (pro Individuální Objednatele) a v Průvodci službami (pro Firemní Objednatele) za podmínek a v rozsahu, které jsou v souladu s mezinárodními smlouvami závaznými pro Českou republiku, týkajícími se poskytování Spedičních služeb, Kurýrních služeb a Přepravních služeb, závaznými předpisy Světové poštovní unie a obecně závaznými právními předpisy České republiky, a také Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Ceníkem nebo Průvodcem službami. Garantované termíny dodání Služeb jsou uvedeny v Ceníku a Průvodci službami.
2. Spediční služby zahrnují Zásilky, u nichž Meest vykonává činnosti spojené s organizací přepravy, mimo jiné:
- a. zajištění odeslání, svozu a doručení Zásilek,
 - b. poradenství ohledně přepravních podmínek, volby trasy, volby dopravního prostředku a cen,
 - c. přípravu Zásilek k přepravě,
 - d. dodání Zásilky do hlavního dopravního prostředku,
 - e. příprava přepravních dokladů,
 - f. uzavření přepravní smlouvy,
 - g. pojištění Zásilek,
 - h. vyzvednutí Zásilky v místě určení,
 - i. uskladnění Zásilek,
 - j. výběr platby za zboží obsažené v dodané Zásilce,
 - k. vyúčtování služeb Dopravce,
 - l. podniknutí kroků k vymáhání jakýchkoli neoprávněně vybraných částek za přepravné spojené s provedením přepravy,
 - m. informování Objednatele o překážkách přepravy,
 - n. organizování celního řízení při dovozu a vývozu,

poskytované společností Meest vlastním jménem na účet Objednatele.

3. Kurýrní služby zahrnují listovní Zásilky, které jsou doporučenými listovními Zásilkami (korespondence) nebo doporučenými nelistovními Zásilkami o hmotnosti do 20.000 g a o celkovém rozměru (délka, šířka, výška) nepřesahujícím 3.000 mm, přičemž nejdelší rozměr nepřesahuje 1.500 mm, přijaté, roztříděné, přepravované a doručované takovým způsobem, aby se zajistila:
- a. evidence data a času odeslání Zásilky,
 - b. sledování Zásilky od okamžiku odeslání do okamžiku doručení,
 - c. dodání Zásilky v zaručené lhůtě stanovené v podmínkách poskytování poštovních služeb nebo ve Smlouvách o poskytování poštovních služeb,

- d. dodání Zásilky Příjemci nebo osobě oprávněné k jejímu převzetí na místě určeném Odesílatelem nebo dohodnutém s Příjemcem, a to způsobem, který zajistí zaznamenání dne a času dodání Zásilky.
4. Meest poskytuje poštovní služby výhradně jako kurýrní službu podle předchozího odstavce a vyhrazuje si právo odmítnout jiné poštovní služby podle vlastního uvážení.
 5. Přepravené služby zahrnují Zásilky, jejichž hmotnost a rozměry přesahují parametry stanovené pro kurýrní služby, s výjimkou korespondence.
 6. Poskytování Služby Zásilka zvláštní hodnoty společností Meest je dostupná pouze pro Firemní Objednatele a tato služba je dostupná pouze za předpokladu, že Objednatel splňuje ostatní podmínky uvedené v článku 7 Všeobecných obchodních podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

ČLÁNEK 4 UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Dokladem o uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby je Nákladní list aktuálně používaný společností Meest, nedohodnou-li se strany na jiném způsobu. Vyplněním a potvrzením (podepsáním) Nákladního listu Objednatel nebo Odesílatel (je-li Odesílatel jinou osobou než Objednatel) zvolí objednaný druh Služby a případné Doplňkové služby, potvrdí správnost a pravdivost všech údajů uvedených v Nákladním listu a zároveň stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a s platným Ceníkem (u Firemního Objednatele s Průvodcem službami). Okamžikem uzavření Smlouvy se tyto Podmínky a Ceník/Průvodce službami stávají pro Objednatele závaznými. Po vyplnění údajů a potvrzení (podepsání) Nákladního listu Objednatel (nebo Odesílatel) vytiskne přepravní štítek, případně si stáhne odpovídající kód, který následně umístí na zásilku. Zásilka je následně předána k přepravě v příslušném podacím místě. Okamžikem naskenování kódu ze štítku při převzetí zásilky v podacím místě dochází k akceptaci návrhu smlouvy ze strany společnosti Meest a zásilka je považována za převzatou k přepravě.
2. Není-li mezi Objednatelem a Meest individuálně dohodnuto jinak, objednáva Služby Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) jednajícím jeho jménem:
 - a. prostřednictvím Aplikace,
nebo
 - b. prostřednictvím www.cz.meest.com,
nebo
 - c. osobně na Výdejním místě Meest nebo na MeestPoint.
3. Uzavřením Smlouvy si Objednatel objednáva Službu odeslání Zásilky na Výdejním místě Meest, na MeestPoint nebo prostřednictvím Kurýra, způsobem podle odstavce 2 tohoto článku.
4. Společnost Meest si vyhrazuje právo použít elektronická zařízení pro potvrzení odeslání nebo doručení Zásilky. Uzavřením Smlouvy Objednatel nebo Odesílatel jednajícím jeho jménem (který není Objednatelem) souhlasí s tím, že potvrzení odeslání nebo doručení může spočívat v podpisu Odesílatele nebo Příjemce na elektronickém zařízení, které zaznamená obraz tohoto podpisu, nebo zadáním kódu Zásilky. Podpis Odesílatele nebo Příjemce na elektronickém zařízení nebo uvedení kódu Zásilky je dostatečným důkazem o odeslání nebo doručení Zásilky. Dále uzavřením Smlouvy Objednatel nebo Odesílatel jednajícím jeho jménem (který není Objednatelem) souhlasí s poskytováním vybraných dokumentů (faktur, potvrzení o platbě a jiných daňových dokladů) elektronickým způsobem.

ČLÁNEK 5 BALENÍ ZÁSILEK

1. Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) jednající jeho jménem odpovídá za přípravu Zásilky způsobem, který umožní společnosti Meest řádně provést Službu. Řádnou přípravou Zásilky se rozumí zejména:
 - a. zabalení Zásilky způsobem, který zajistí bezpečnost Zásilky (např. uzavřený a zabezpečený/zaplombovaný obal, přiměřeně těsný), zejména jejího obsahu, bezpečnost ostatních Zásilek a dopravního prostředku použitého k provedení Služby;
 - b. poskytnutí obalu, který znemožňuje přístup k obsahu Zásilky bez zanechání viditelných stop, který je přiměřeně odolný s ohledem na velikost, hmotnost a obsah Zásilky, zabraňuje přemístění obsahu Zásilky a zajišťuje řádné poskytnutí Služby bez ztráty nebo poškození obsahu Zásilky;
 - c. zajištění obalu, který odpovídá parametrům a rozměrům Zásilky uvedeným v Ceníku nebo Průvodci službami,
 - d. umístění řádně vyplněného Nákladního listu na Zásilku – Objednatel není oprávněn měnit formu a obsah Nákladního listu požadovaného společností Meest, zejména uvádět na Nákladním listu ochranné známky, loga a jiné grafické prvky identifikující Objednatele nebo Odesílatele (který není Objednatelem) nebo Příjemce; Objednatel odpovídá za všechny údaje uvedené v Nákladním listu,
 - e. správné předání osobních údajů společnosti Meest za účelem poskytování Služeb, včetně údajů Příjemce potřebných pro přepravu, celní odbavení (pokud to vyžadují celní předpisy) a doručení (např. e-mailová adresa, telefonní čísla),
 - f. označení poštovní Zásilky, a to i v úředním jazyce země určení poštovní Zásilky, a pokud se v zemi určení poštovní Zásilky používají jiná než latinská písmena a jiné než arabské číslice, označení poštovní Zásilky, včetně použití takových písmen a číslic,
 - g. uvedení správných údajů o popisu výrobku, zemi původu, ocenění pro celní účely a zařazení zboží (pro celní účely, pokud to celní předpisy vyžadují).
2. Návod ke správnému balení Zásilek je k dispozici na adrese www.cz.meest.com v části "DOKUMENTY".
3. V případě, že v důsledku nesprávného zabalení Zásilek dojde ke škodě, mimo jiné k poškození jiných Zásilek, poškození vozidla přepravujícího Zásilky, Výdejního místa Meest, MeestPoint nebo jiného místa, kde jsou Zásilky uloženy, odpovídá za uvedenou škodu Objednatel.
4. Hmotnost Zásilky zahrnuje hmotnost samotné přepravované Zásilky společně s hmotností obalu Zásilky a jejích dalších ochranných prvků.
5. Meest neodpovídá za škodu způsobenou odesláním Zásilky ve stavu, který brání řádnému provedení Služby, zejména řádné přepravě Zásilky nebo jejímu vydání bez ztráty či poškození, nebo v obalu, který nezajišťuje bezpečnost obsahu Zásilky nebo jiných Zásilek, zejména pokud Objednatel neuvedl obsah Zásilky nebo pokud toto uvedení nebylo v souladu se skutečným obsahem Zásilky.

ČLÁNEK 6 SLUŽBA DOBÍRKA

1. Pokud si Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) objedná u společnosti Meest službu Platba na dobírku, Kurýr nebo zaměstnanci Výdejního místa Meest na žádost Objednatele nebo Odesílatele (který není Objednatelem) vyberou od Příjemce částku deklarovanou Objednatelem nebo Odesílatelem (který není Objednatelem) a

společnost Meest následně převede požadovanou částku na bankovní účet Objednatele.

2. Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, částka za dobírku nesmí přesáhnout 36.000 Kč nebo její ekvivalent v měně země doručení Zásilky jiné než Česká republika s tím, že Meest si vyhrazuje právo snížit částku Platby na dobírku, pokud obecně závazné právní předpisy zavedou v tomto ohledu nové limity.
3. Výše Platby na dobírku musí být uvedena v příslušné části Nákladního listu.
4. Bankovní účet, na který má společnost Meest převést Objednateli částku získanou z Platby na dobírku:
 - a. V případě Zásilek zasílaných na základě Smlouvy o trvalé spolupráci uvede Objednatel bankovní účet ve Smlouvě o trvalé spolupráci,
 - b. v případě Zásilek zasílaných na základě Smlouvy je číslo účtu uvedené v příslušné části,

Bankovní účet by měl patřit Objednateli. Jakékoli chyby týkající se čísla bankovního účtu uvedeného Objednatelem mohou mít za následek nevyúčtování, za které společnost Meest nenese odpovědnost. Výše uvedené zřeknutí se odpovědnosti, stejně jako povinnost uvést číslo bankovního účtu, se nevztahuje na Spotřebitele. V případě, že Objednatel uvede nesprávné číslo bankovního účtu a peněžní prostředky převedené na tento účet banka vrátí společnosti Meest, společnost Meest po obdržení pokynu Objednatele se správným číslem bankovního účtu znovu převede částku za Platbu na dobírku Objednateli.

5. Doručení Zásilky v případě objednávky služby Platba na dobírku je podmíněno tím, že Příjemce uhradí částku za Zásilku. Za odmítnutí úhrady Platby na dobírku se považuje neúspěšná autorizace transakce v případě, že se Příjemce rozhodne uhradit Platbu na dobírku prostřednictvím POS terminálu, jakož i odmítnutí úhrady Platby na dobírku v hotovosti. V situaci, kdy Příjemce odmítne nebo není schopen uhradit částku Platby na dobírku (např. nemá možnost odpočtu hotovosti a není schopen uhradit částku Platby na dobírku prostřednictvím POS terminálu), vyhrazuje si společnost Meest právo požadovat po Objednateli, který není Spotřebitelem, cenu jako za doručenou Zásilku. V takovém případě společnost Meest vrátí Zásilku Odesílateli za dodatečný poplatek stanovený v Průvodci službami.
6. Objednateli, který není Spotřebitelem, ani Odesílateli (který není Objednatelem) nevzniká nárok na náhradu škody v souvislosti s tím, že jim společnost Meest neoznámila odmítnutí Platby za dobírku.
7. V případě, že výše Platby na dobírku přesáhne ekvivalent částky 36.000 Kč nebo ekvivalent této částky v měně země doručení Zásilky, která není Českou republikou, má společnost Meest právo odmítnout tuto službu.
8. Platba při převzetí Balíků od Příjemce se provádí v měně země převzetí Balíku, v hotovosti, prostřednictvím POS terminálu nebo jinou zákonem povolenou formou poskytnutou Příjemci společností Meest.
9. Pokud je Platba na dobírku prováděna v hotovosti, je povinností Objednatele nebo Odesílatele (který není Objednatelem) informovat Příjemce o nutnosti připravit přesnou částku na Platbu za dobírku. Pokud Příjemce nemá připravenou přesnou částku v hotovosti, může dlužnou částku za Zásilku uhradit prostřednictvím POS terminálu.
10. Meest si vyhrazuje právo dočasně nebo trvale změnit dostupnost způsobu úhrady Platby na dobírku prostřednictvím bezhotovostní transakce (prostřednictvím Platebních prostředků s využitím POS terminálu) dle vlastního uvážení (včetně omezené dostupnosti, dočasného pozastavení). Objednateli ani Odesílateli (který není Objednatel) nevznikají žádné nároky v souvislosti s omezenou dostupností způsobu

úhrady Platby na dobírku formou Platebních nástrojů u Kurýra s využitím POS terminálu, jeho pozastavením nebo změnou rozsahu jeho dostupnosti, jakož i v případech odmítnutí autorizace transakce, a to bez ohledu na důvod odmítnutí autorizace transakce. Ustanovení obsažená v posledních dvou předchozích větách se nevztahují na Objednatele, kteří jsou Spotřebiteli, pokud mohou porušovat jejich práva vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

11. V případě, že společnosti Meest vznikne v důsledku poskytování Služeb prostřednictvím Platebního nástroje jakákoli škoda (mimo jiné v důsledku toho, že Příjemci využijí předpisů platebních organizací týkajících se tzv. chargebacků), je Objednatel povinen tuto škodu společnosti Meest nahradit, zejména neprodleně uhradit společnosti Meest částku, která je předmětem tzv. chargebacků. Výše uvedené ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele.
12. Nedohodnou-li se Strany jinak, Meest vyúčtuje částku z Platby na dobírku Objednateli do 14 kalendářních dnů ode dne doručení Platby na dobírku převodem peněžních prostředků na bankovní účet Objednatele.
13. Za den úhrady dlužné částky za Platbu na dobírku se považuje den, kdy Meest vystaví převodní příkaz. O datu převodu částky na bankovní účet Objednatele bude Objednatel informován společností Meest prostřednictvím elektronického výpisu. Společnost Meest zašle Objednateli výpis na každou jeho žádost.
14. Strany berou na vědomí, že služba Dobírka je doplňkovou službou k přepravě a nepředstavuje platební službu dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Společnost Meest provádí službu Platba na dobírku jménem a na účet Objednatele. Tato činnost představuje plnění samostatné občanskoprávní smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Příjemcem.
15. Objednatel prohlašuje, že poskytováním služby Dobírka neporušuje předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti; v rámci služby Dobírka Meest nepřijímá k přepravě finanční prostředky, u nichž je důvodné podezření na nezákonný původ.

ČLÁNEK 7 BALENÍ ZÁSILKY/PROHLÁŠENÍ O HODNOTĚ ZÁSILKY

1. Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) zaručuje, že obsah každé Zásilky je řádně zabalen, deklarován a popsán v Nákladním listu a je vhodný k přepravě.
2. Výslovně se stanoví, že v případě Zásilky zvláštní hodnoty je Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) povinen uvést v Nákladním listu skutečnou hodnotu Zásilky. Objednatel bere na vědomí, že uvedení hodnoty Zásilky nad částku 900 Kč nebo její ekvivalent v měně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika má za následek, že se na takovou Zásilku vztahuje dodatečná pojistná ochrana a povinnost uhradit v souvislosti s ní dodatečný poplatek uvedený v Ceníku a Průvodci službami. Prohlášení o hodnotě Zásilky zvláštní hodnoty je účinné po zaplacení dodatečného poplatku za přihlášení Zásilky zvláštní hodnoty k doplňkové pojistné ochraně v souladu s článkem 12 Všeobecných obchodních podmínek. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se Strany dohodly, že pokud je Zásilka zvláštní hodnoty Objednateli vrácena, je automaticky přihlášena k pojistné ochraně ve stejném rozsahu, jako když byla původně odeslána k přepravě.
3. V případě, že Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) neprohlásí, že zasílá Zásilku zvláštní hodnoty, má se za to, že zasílá Zásilku v hodnotě nepřesahující 900 Kč nebo její ekvivalent v měně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika, a proto učiní prohlášení o hodnotě Zásilky do výše 900 Kč nebo jejího ekvivalentu v měně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika.

ČLÁNEK 8 ODMÍTNUTÍ SLUŽBY/VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

1. Společnost Meest může odmítnout poskytnutí Služby nebo odstoupit od poskytování Služby podle uzavřené Smlouvy v případě, že Objednatel nebo Odesílatel poruší Všeobecné obchodní podmínky, zejména v případě, že
 - a. Zásilka nebyla připravena v souladu s ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek (zejména v rozporu s Pokyny návodu pro správné balení Zásilek, nebo její rozměry či skutečná nebo celková hmotnost neodpovídají Prohlášení uvedenému v Nákladním listu),
 - b. Zásilka obsahuje věci vyloučené z přepravy společností Meest nebo vyloučené podle obecně závazných právních předpisů, zejména:
 - nebezpečné látky podle zvláštních předpisů, zejména hořlavé, výbušné, radioaktivní, žíravé nebo zapáchající látky nebo odpady,
 - výzbroj, výbušniny, zbraně nebo střelivo;
 - napodobeniny (repliky) střelných zbraní, výbušných zařízení nebo střeliva.
 - nedovolené zboží, včetně drog nebo jiných psychotropních či omamných látek, jakož i léků,
 - alkohol, tabákové výrobky,
 - mrtvoly, ostatky mrtvol nebo lidský popel,
 - živé rostliny nebo zvířata,
 - mrtvá zvířata nebo zbytky mrtvých zvířat a kožešiny,
 - starožitnosti nebo umělecká díla,
 - drahé kameny, kovy a šperky,
 - cenné papíry, hotovost (bankovky, mince), bandasky, legitimační znaky
 - doklady totožnosti (cestovní pas, občanský průkaz, řidičský průkaz atd.),
 - mražené výrobky a výrobky podléhající rychlé zkáze,
 - nebezpečné zboží ve smyslu ustanovení Evropské dohody ADR,
 - c. a jakékoli další předměty, jejichž přeprava je zakázána právními předpisy České republiky nebo mezinárodními předpisy Zásilka vyžaduje specializovaný vozový park a manipulaci nebo vzhledem k jejím vlastnostem není možné, aby společnost Meest provedla přepravu vlastními dopravními prostředky a zařízením,
 - d. Obecně závazné právní předpisy platné v České republice nebo v jiných relevantních státech poskytování služby, zakazují nebo omezují přepravu dané Zásilky nebo vyžadují splnění zvláštních, speciálních podmínek a postupů pro její přepravu,
 - e. Zásilka je klasifikována jako nebezpečný materiál nebo zboží, jehož přeprava není povolena nebo omezena IATA, ICAO nebo jinými příslušnými organizacemi nebo orgány veřejné správy,
 - f. Zásilka nemá celní prohlášení, pokud je podle celních předpisů vyžadováno,
 - g. společnost Meest není schopna poskytnout službu z důvodu výskytu vyšší moci (zejména pak zásahů státních orgánů, správních úřadů, pracovních sporů, stávek, války, povětrnostních podmínek jako jsou nízké teploty, mlha, husté sněžení, náledí, blokády silnic, přírodní katastrofy, nepokoje, vojenské akce způsobující dopravní potíže),

- h. Zásilka byla nesprávně zajištěna Objednatelem nebo Odesílatelem jednajícím jménem Objednatele (který není Objednatelem), zejména pokud by Zásilka mohla znečistit nebo poškodit jiné Zásilky nebo majetek společnosti Meest,
 - i. obsah Nákladního listu vzbuzuje důvodné podezření, že Zásilka může být v rozporu s požadavky stanovenými ve Všeobecných obchodních podmínkách (včetně prohlášení o obsahu, hmotnosti, rozměrech, hodnotě).
- 2. V případě, že společnost Meest má důvodné podezření, že Zásilka může být předmětem trestného činu nebo že její obsah může představovat riziko pro lidi, majetek nebo životní prostředí, společnost Meest neprodleně uvědomí příslušné služby a Zásilku zadrží a zajistí, dokud ji tyto služby neprohlédnou.
- 3. Odesílatel odpovídá za to, že Zásilka neobsahuje zakázané předměty, v případě porušení této povinnosti nese Odesílatel veškeré právní následky včetně náhrady škody.

ČLÁNEK 9 PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 1. Před přijetím Zásilky k plnění služeb si Meest vyhrazuje právo požádat Odesílatele o otevření Zásilky za účelem ověření, zda obsah Zásilky odpovídá prohlášení v Nákladním listu (zejména pokud jde o shodu deklarované hodnoty se skutečnou hodnotou obsahu Zásilky), a za účelem kontroly, zda Zásilka neobsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo zda byl obsah Zásilky řádně zajištěn.
- 2. Společnost Meest může rovněž požadovat, aby Objednatel nebo Odesílatel Zásilku otevřel, pokud existuje důvodné podezření, že Zásilka může přepravou způsobit škodu na jiných Zásilkách, majetku společnosti Meest nebo majetku jejích subdodavatelů.
- 3. Pokud není/nebylo možné nebo bylo neúčinné vyzvat Objednatele nebo Odesílatele k otevření Zásilky, může Meest v situaci důvodného podezření, že Zásilka nesplňuje požadavky těchto Všeobecných obchodních podmínek, včetně článku 8 Všeobecných obchodních podmínek, jakož i podmínky stanovené v Průvodci službou, v souladu s platnými předpisy zkontrolovat parametry a obsah Zásilky před jejím převzetím a v kterékoli fázi poskytování služby a následně rozhodnout:
 - a. o odmítnutí Zásilky,
 - b. o přijetí Zásilky k realizaci přepravy; nebo
 - c. o odstoupení od Smlouvy a bezodkladném ukončení poskytování Služby a vrácení Zásilky Odesílateli.

O případném otevření zásilky sepíše Meest protokol a zásilka bude znovu zabezpečena předepsaným způsobem.

- 4. Meest je oprávněn provést likvidaci zásilky pouze ve výjimečně odůvodněných případech, a to tehdy, je-li to nezbytné k odvrácení bezprostředně hrozícího nebezpečí pro život, zdraví, majetek (včetně jiných zásilek nebo majetku společnosti Meest a jejích subdodavatelů) či životní prostředí. Společnost Meest tak činí v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy České republiky a mezinárodními úmluvami o přepravě nebezpečných věcí. O každé likvidaci zásilky bude vyhotoven likvidační protokol, který bude obsahovat důvody likvidace a podrobnosti o provedeném postupu, a to vše v souladu s platnými právními předpisy.
- 5. Pokud se Odesílatel nemůže zúčastnit kontroly zásilky, kontrola bude provedena za přítomnosti osob přizvaných společností Meest k této činnosti, a to v souladu s ustanoveními Poštovního zákona, a/nebo zákona o dopravě, jakož i dalších platných právních předpisů upravujících přepravu zásilek a příslušných prováděcích předpisů. Po provedení kontroly bude zkontrolovaná zásilka označena zvláštní nálepkou. V případě, že Meest odmítne provést službu nebo od ní odstoupí z výše uvedených důvodů, hradí

Objednatel dodatečný poplatek ve výši uvedené v Průvodci službami. Společnost Meest si vyhrazuje právo uplatnit nároky přesahující výši poplatku uvedeného v předchozí větě v případě, že škoda způsobená v důsledku odeslání Zásilky Objednatelem v rozporu s ustanoveními odstavce 1 (uvedeného výše) přesáhne výši sjednaného poplatku. Toto ujednání o poplatku se nevztahuje na Spotřebitele.

6. Společnost Meest se zavazuje, že dodanou poštovní Zásilku v případě potřeby přihlásí k příslušnému celnímu řízení.

ČLÁNEK 10 PŘIJETÍ A DODÁNÍ ZÁSILEK

1. Objednatel nebo Odesílatel (který není Objednatelem) jednající jménem Objednatele je povinen uvést v Nákladním listu údaje o Příjemci a Odesílateli, tj. jméno, příjmení/název, název ulice, číslo domu a bytu, popřípadě PSČ, název obce. Dále je nutné uvést telefonní číslo nebo e-mailovou adresu pro kontaktní účely za účelem řádného provedení služby, jakož i uvést druh Služby a Doplnkové služby. Zásilka musí být rovněž označena v úředním jazyce země určení Zásilky, a pokud se v zemi určení Zásilky používají jiná než latinská písmena a jiné než arabské číslice, musí být Zásilka označena i těmito písmeny a číslicemi. Pokud si Odesílatel zvolí doručení Zásilky do Výdejního místa Meest nebo do MeestPoint, musí uvést údaje o adrese Výdejního místa Meest nebo MeestPoint, jakož i telefonní číslo a e-mailovou adresu Příjemce.
2. Pokud společnost Meest přijme Zásilku k přepravě, přestože Nákladní list neobsahuje úplné údaje požadované podle výše uvedeného odstavce 1, společnost Meest neodpovídá za nedoručení, pozdní doručení nebo škodu způsobenou nedoručením nebo pozdním doručením Zásilky.
3. Způsob doručení se označuje tak, že Odesílatel vybere jednu z možných variant
 - a. doručení na uvedenou adresu,
 - b. doručení do Výdejního místa Meest nebo do MeestPoint (vlastní odběr Příjemcem).
4. Objednatel bere na vědomí, že vyzvednutí Zásilky od Odesílatele, z Výdejního místa Meest nebo MeestPoint, její přepravu a doručení Příjemci nebo doručení do Výdejního místa Meest nebo MeestPoint provede Kurýr.
5. Podrobná pravidla pro doručování Zásilek, včetně garantovaných dodacích lhůt, jsou uvedena v Ceníku (pro Individuální Objednatele) nebo v Průvodci službou (pro Firemní Objednatele).

ČLÁNEK 11 POPLATKY ZA SLUŽBY

1. Za poskytování Služeb společností Meest je Objednatel povinen zaplatit dohodnutou cenu:
 - a. v případě uzavření Smlouvy – podle Ceníku platného v den odeslání Zásilky a v souladu s ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek,
 - b. v případě uzavřené Smlouvy o stálé spolupráci – v souladu s ustanoveními Smlouvy o stálé spolupráci, Nabídky, Průvodce službami a ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek.

Výše poplatků a příplatků závisí na typu Služby, druhu, hmotnosti a velikosti Zásilky, místě vyzvednutí a místě dodání, jakož i na Doplnkových službách zvolených Objednatelem a dalších faktorech uvedených v Ceníku nebo Průvodci službou nebo Smlouvě o stálé spolupráci. Objednávka služby probíhá prostřednictvím aplikace společnosti Meest, v níž je Objednateli před odesláním objednávky zobrazena cena

příslušné Služby. Objednatel je povinen tuto cenu výslovně odsouhlasit a službu uhradit, aby mohlo dojít ke zprostředkování přepravy. V případě Firemních Objednatelů jsou ceny stanoveny individuálně ve Smlouvě o stálé spolupráci uzavírané písemně. Tyto Všeobecné obchodní podmínky neupravují konkrétní výši cen; ceny jsou stanoveny v aktuálně platném Ceníku, který je dostupný na webových stránkách společnosti Meest a rovněž v jejích provozovnách.

2. Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny služeb nezahrnují daně, cla, celní poplatky ani jiné zákonné poplatky spojené s dovozem či vývozem zásilky. Tyto případné poplatky hradí Příjemce zásilky, nedohodnou-li se strany jinak.
3. Aktuální ceník a aktuální Průvodce službami jsou k dispozici na všech Výdejních místech Meest a na internetových stránkách společnosti Meest <https://cz.meest.com> v sekci "DOKUMENTY".
4. Společnost Meest si vyhrazuje právo kdykoli provést změny Ceníku a Průvodce službami, včetně změn poplatků a příplateků. Změna Ceníku nebo změna Průvodce službami nepředstavuje změnu Všeobecných obchodních podmínek.
5. V případě, že se Objednatel rozhodne přenést povinnost zaplatit za službu na Příjemce, zavazuje se uhradit veškeré poplatky spojené se Zásilkou, pokud Příjemce odmítne zaplatit.
6. Pokud je Zásilka zasílána v rámci tzv:
 - a. Smlouvy o trvalé spolupráci – platba a vyúčtování služby se provádí v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě o trvalé spolupráci.
 - b. Smlouvy – platba se provádí předem, po zaplacení předem prostřednictvím Aplikace nebo elektronickými platebními metodami, jako je bankovní převod, platební karta, BLIK. Faktury vystavuje společnost Meest v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
7. Objednatel, který uzavřel se společností Meest Smlouvu, bere na vědomí, že společnost Meest může zvážit a/nebo změřit celou Zásilku nebo Zásilky, které ji tvoří, pomocí měřicího zařízení společnosti Meest, což vede ke stanovení skutečné nebo rozměrové hmotnosti, která může být podkladem pro stanovení ceny Služby v souladu s Průvodcem službami, a ukládá Odesílateli nebo Příjemci povinnost asistovat Kurýrovi při nakládce a vykládce Zásilky. V případě některých Zásilek může být pro řádné provedení Služby nezbytné ručně zkontrolovat rozměry Zásilky. Vážení nebo měření Zásilky nezasahuje do obsahu Zásilky ani neporušuje žádná práva Objednatele nebo Odesílatele (který není Objednatelem), Příjemce nebo třetí osoby. Objednatel tímto souhlasí s případným vážením a měřením rozměrů Zásilky nebo Zásilek tvořících Zásilku a se stanovením ceny za Službu na základě těchto úkonů. Meest si vyhrazuje právo za příplatek stanovený v Průvodci službami přebalit Zásilky, které to vyžadují, tj. jsou mj. poškozené, nevhodně zabalené, u nichž hrozí poškození třídíče nebo poškození zdraví zaměstnanců, kteří s nimi manipulují, včetně znemožnění bezpečné přepravy a doručení Příjemci, a to za poplatek, jehož výše je uvedena na v Průvodci službami. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahují na Spotřebitele.
8. Meest stanoví celkovou hmotnost na základě následujícího vzorce:
$$\text{Celková hmotnost} = [\text{výška (cm)} \times \text{délka (cm)} \times \text{šířka (cm)}] / 4000].$$
9. V případě, že se zjistí, že celková hmotnost přesahuje skutečnou hmotnost, bude cena za Službu stanovena s přihlédnutím k celkové hmotnosti podle pravidel uvedených v Ceníku a Průvodci službami.

ČLÁNEK 12 POJIŠTĚNÍ ZÁSILKY

1. Každá Zásilka je pojištěna v souladu s podmínkami uvedenými v těchto Všeobecných obchodních podmínkách a ve Smlouvě uzavřené mezi společností Meest a pojistitelem, jejíž výpis je k dispozici na <https://cz.meest.com> v sekci "DOKUMENTY".
2. Objednáním služby Objednatel potvrzuje, že se seznámil s podmínkami pojištění a že s nimi souhlasí.

ČLÁNEK 13 ODPOVĚDNOST

1. Společnost Meest odpovídá za škodu vzniklou na zásilce (její ztrátou, úbytkem či poškozením) v době mezi převzetím zásilky k přepravě a jejím dodáním Příjemci, pokud se této odpovědnosti nezproští z důvodů stanovených zákonem či těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Rozsah a podmínky této odpovědnosti se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Poštovního zákona, případně mezinárodními dohodami, kterými je Česká republika vázána, jakož i těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
2. Meest odpovídá za řádný výběr dopravce a/nebo jiných speditérů, které při provádění zasílatelských služeb využívá. Meest odpovídá za škodu na zásilce vzniklou při provádění přepravy, pokud neprokáže, že škodu způsobil dopravce, kterého si zvolil Objednatel, nebo jiná osoba, jejíž výběr nebyl pod kontrolou společnosti Meest. V případě, že za ztrátu, poškození či jinou újmu v souvislosti s poskytováním služeb odpovídá přímo dopravce nebo jiná společnost, Meest bez zbytečného odkladu postoupí Objednateli svá práva a pohledávky vůči těmto subjektům, aby si Objednatel mohl uplatnit svůj nárok přímo vůči nim.
3. Společnost Meest odpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Zasílatelské služby v souladu s platnými právními předpisy, včetně zákona o poštovních službách.
4. Společnost Meest neodpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Služby, pokud k neprovedení nebo nesprávnému provedení Služby došlo z následujících důvodů:
 - a. vyšší moc,
 - b. důvody na straně Odesílatele nebo Příjemce, které nelze přičítat společnosti Meest,
 - c. porušení povinností Odesílatele nebo Příjemce stanovených právními předpisy České republiky ,
 - d. z důvodu vlastností přepravovaného zboží.

Meest je povinen při uvedení jednoho z důvodů uvedených v bodech a.-d. předložit důkaz o jeho vzniku.

5. Meest odpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Kurýrní služby v rozsahu stanoveném Poštovním zákonem, Reklamačním řádem a Pravidly, to neplatí, pokud neprovedení nebo nesprávné provedení:
 - a. je důsledkem zakázané činnosti,
 - b. je způsobeno úmyslným pochybením Objednatele nebo Příjemce,
 - c. je důsledkem hrubé nedbalosti Objednatele nebo Příjemce.
6. Služba se považuje za neposkytnutou v případě:
 - a. ztráty, nesprávného umístění nebo úplného zničení Zásilky nebo

- b. nedoručení Zásilky Příjemci do 30 dnů od uplynutí stanovené lhůty pro poskytnutí Služby.
- 7. Služba se považuje za nesprávně poskytnutou zejména v případě:
 - a. zpoždění v doručení Zásilky oproti garantované době;
 - b. poškození nebo ztráty obsahu Zásilky;
 - c. provedení Služby, které není v souladu s přijatou Objednávkou a ustanoveními zákona o poštovních službách (pokud byla předmětem závazku Kurýrní služba) nebo zákona o přepravě (pokud byla předmětem závazku Přepravní služba).
- 8. V případě opožděného doručení Zásilky je Příjemce povinen tuto skutečnost oznámit vyplněním reklamačního formuláře, který je k dispozici v Aplikaci, na <https://cz.meest.com> v záložce "DOKUMENTY", nebo na Výdejním místě Meest, s uvedením data a času doručení. V případě zdokumentovaného odmítnutí převzetí Zásilky Příjemcem z důvodu zpoždění Zásilky bude Zásilka vrácena Odesílateli na náklady společnosti Meest.
- 9. Reklamacе z důvodu nesprávného provedení Kurýrní služby nebo poškození Zásilky, které bylo zvenčí viditelné při doručení, zaniká, pokud Oprávněná osoba převezme Zásilku bez výhrad a neoznačí poškození v doručovacím dokumentu. Pokud Oprávněná osoba po převzetí Zásilky zjistí ztráty nebo poškození, které nebyly zvenčí viditelné, a neuplatní reklamaci vůči společnosti Meest do 7 dnů ode dne převzetí Zásilky prostřednictvím Žádosti nebo Reklamačního formuláře, který je k dispozici na adrese <https://cz.meest.com> v sekci „DOKUMENTY“ nebo na Výdejním místě Meest, zaniká její nárok na reklamaci. Oprávněná osoba je povinna prokázat, že ke ztrátě nebo poškození Zásilky došlo v době od jejího převzetí společností Meest za účelem provedení Služby do jejího doručení Příjemci.
- 10. Odpovědnost společnosti Meest za ztrátu, úbytek nebo poškození Zásilky, na kterou se nevztahují ustanovení Poštovního zákona, je omezena na skutečnou škodu, která nesmí přesáhnout skutečnou hodnotu Zásilky. V případě zvlášť cenných Zásilek se odpovědnost společnosti Meest za ztrátu, úbytek nebo poškození takové Zásilky řídí ustanoveními Úmluvy CMR. Omezení odpovědnosti společnosti Meest podle článku 23 odst. 5 Úmluvy CMR (náhrada škody do výše přepravného) se vztahuje na důsledky prodlení společnosti Meest s provedením Přepravy, a to jak vůči Objednateli, tak vůči třetím osobám. Odpovědnost za ušlý zisk, následné škody a škody související s nepodáním Zásilky k přepravě je vyloučena, pokud právní předpisy nebo Úmluva CMR nestanoví jinak. Vyloučení odpovědnosti uvedené v předchozí větě se nevztahuje na Spotřebitele.
- 11. Ustanovení tohoto článku 13 se použijí, pokud není ve smlouvě mezi společností Meest a Objednatelem stanoveno jinak.

ČLÁNEK 14 PRAVIDLA, POSTUPY A LHŮTY PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 1. Právo uplatnit reklamaci z důvodu nesplnění nebo nedostatečného splnění Spediční služby, jakož i Kurýrní služby a Přepravní služby, zejména v souvislosti s opožděným dodáním Zásilky, poškozením, vadou, ztrátou Zásilky, přísluší:
 - a. Objednateli,
 - b. Příjemci v případě, že se Objednatel vzdá práva na uplatnění nároků ve svůj prospěch,
 - c. Příjemci, který má právo nakládat se Zásilkou a který je zároveň Spotřebitelem,

- d. Příjemci, pokud obdrží Zásilku, na kterou se vztahují ustanovení Poštovního zákona.
2. Odesílatel a Příjemce Zásilky mají právo požádat Meest o sepsání písemného zápisu o škodě v případě ztráty obsahu nebo poškození Zásilky. Odesílatel a Příjemce mají možnost sepsat škodní protokol sami, a to vyplněním formuláře, který je k dispozici na <https://cz.meest.com> v záložce "DOKUMENTY".
3. Reklamacie lze uplatnit v následujících lhůtách:
 - a. Pro poštovní služby - reklamaci z důvodu ztráty, úbytku, poškození nebo překročení dodací lhůty poštovní zásilky je nutné uplatnit do 30 dnů ode dne doručení poštovní zásilky adresátovi. Nebyla-li poštovní zásilka doručena, činí lhůta pro podání reklamacie rovněž 30 dnů ode dne, kdy měla být zásilka doručena. Právo na náhradu škody zaniká uplynutím uvedených lhůt.
 - b. Pro zasilatelské služby - reklamace z důvodu ztráty, poškození, úbytku zásilky nebo z důvodu neprovedení či vadného provedení služby je nutné uplatnit do jednoho roku ode dne, kdy jste zjistili nebo měli zjistit skutečnost zakládající důvod reklamacie. Tato lhůta však nesmí přesáhnout jeden rok ode dne doručení zásilky. Nebyla-li služba provedena (tj. zásilka je považována za ztracenou ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek), lhůta počíná běžet dnem, kdy se zásilka považuje za ztracenou.
 - c. Pro obecné přepravní služby - reklamace z důvodu ztráty, úbytku či poškození zásilky, jakož i z důvodu překročení dodací lhůty, je nutné podat do jednoho roku ode dne, kdy byla zásilka doručena nebo kdy měla být doručena. Nebyla-li služba provedena (tj. zásilka se považuje za ztracenou, jak je vymezeno v těchto VOP), lhůta počíná běžet ode dne, kdy byla zásilka považována za ztracenou. V případě reklamacie z důvodu prodlení přepravy, které nezpůsobilo ztrátu ani poškození zásilky, činí lhůta pro podání reklamacie šest měsíců ode dne, kdy došlo ke skutečnosti odůvodňující reklamaci.
4. Na žádost společnosti Meest je osoba oprávněná k uplatnění reklamacie podle výše uvedeného odstavce 1 povinna předložit veškeré doklady nezbytné pro posouzení reklamacie do 14 dnů ode dne obdržení reklamacie. Tato lhůta se nezapočítává do lhůty pro posouzení reklamacie.
5. Reklamaci lze uplatnit v kterékoli Výdejním místě Meest písemně nebo ústně, a to v rámci protokolu, písemně na oddělení služeb Objednatelům společnosti Meest nebo prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na adrese <https://cz.meest.com>.
6. Výdejní místo Meest, která reklamaci přijímá, potvrdí přijetí reklamacie spolu s přiloženými dokumenty zápisem na potvrzení o odeslání Zásilky.
7. Pokud je reklamace uplatněna prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků, zašle společnost Meest neprodleně potvrzení o přijetí reklamacie elektronickými prostředky, které Oprávněná osoba uvede v elektronickém formuláři.
8. Reklamace podaná po lhůtě stanovené ve výše uvedeném odstavci 3, neúplná reklamace, reklamace podaná po uplynutí lhůty a reklamace podaná neoprávněnou osobou se považuje za nepodanou.
9. Oznámení o reklamaci obsahuje alespoň:
 - a. jméno a příjmení Odesílatele nebo Příjemce;
 - b. poštovní adresu nebo adresu sídla Odesílatele nebo Příjemce;
 - c. e-mailovou adresu osoby podávající reklamaci – pokud je reklamace podána prostřednictvím elektronického formuláře, považuje se uvedení e-mailové adresy za souhlas s korespondencí osoby týkající se reklamacie, zejména se zasláním odpovědi společnosti Meest na reklamaci, elektronickými prostředky;

- d. předmět reklamace;
 - e. datum a místo odeslání Zásilky;
 - f. Nákladní list nebo jiný doklad potvrzující odeslání nebo počet Zásilek;
 - g. důvody reklamace;
 - h. doloženou výši reklamace (pokud osoba uplatňující reklamaci požaduje náhradu škody) a číslo bankovního účtu, na který má být částka náhrady škody převedena;
 - i. podpis osoby uplatňující reklamaci – v případě písemné reklamace
 - j. datum podání žádosti;
 - k. seznam přiložených dokumentů.
 - l. doklad o zaplacení všech poplatků a plateb společnosti Meest.
10. Pokud je reklamace uplatněna v elektronické podobě, dokumenty uvedené v odst. 9 tohoto článku se přiloží ve formě kopie. Společnost Meest si může vyžádat zaslání originálů těchto dokumentů, pokud je to nezbytné pro řádné vyřízení reklamace.
11. Společnost Meest reklamaci vyřeší a odpoví na ni do 30 dnů od obdržení kompletní dokumentace k reklamaci.
12. Osoba, která reklamaci uplatnila, bude o rozhodnutí společnosti Meest o reklamaci (odpovědi na reklamaci) informována písemně, nebo v případě podání reklamace prostřednictvím elektronického formuláře e-mailem zaslaným na adresu oprávněné osoby uvedenou v žádosti o reklamaci. Odpověď na reklamaci musí obsahovat informace o přijetí, částečném přijetí nebo zamítnutí reklamace a musí obsahovat zejména tyto údaje:
- a. údaj o vyřízení reklamace, včetně případné výše náhrady škody, a lhůtu pro její zaslání v případě, že je reklamaci zcela nebo částečně vyhověno;
 - b. odůvodnění rozhodnutí o reklamaci – pokud reklamace není uznána zcela nebo zčásti.
13. Lhůta pro odpověď na reklamaci se považuje za dodrženu, pokud společnost Meest odešle odpověď na reklamaci v poslední den lhůty prostřednictvím veřejného dopravce nebo jiného poštovního podniku. Je-li stížnost podána prostřednictvím internetových stránek s využitím elektronického formuláře s e-mailovou adresou vhodnou pro zaslání odpovědi, považuje se lhůta pro odpověď na reklamaci za dodrženu, pokud společnost Meest odeslala odpověď na reklamaci v poslední den lhůty e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v reklamaci.
14. Objednatel není oprávněn započíst nároky z reklamace proti současným, minulým nebo budoucím závazkům vůči společnosti Meest, pokud s takovým započtením výslovně nesouhlasila, anebo pokud tyto pohledávky nebyly pravomocně přiznány soudem. Ustanovení tohoto článku se nevztahuje na Spotřebitele. Právo Spotřebitele na započtení vzájemných pohledávek se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů.
15. Právo na uplatnění nároků vyplývajících z Reklamace se staví do doby, než Objednatel uhradí veškeré poplatky, náklady a jiné výdaje vzniklé společnosti Meest. Toto ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele.
16. Reklamace týkající se poštovních (Kurýrních) služeb se řídí kromě těchto Všeobecných obchodních podmínek také příslušnými ustanoveními zákona o poštovních službách a prováděcí vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu o reklamačním řízení v poštovních službách. Ustanovení tohoto článku 14 se použijí pouze tehdy, nejsou-li v rozporu s těmito obecně závaznými předpisy.
17. Ve věcech reklamací přepravních služeb, které nejsou upraveny v tomto článku, se použijí příslušná ustanovení Úmluvy CMR a obecně závazných právních předpisů České republiky, popřípadě relevantních států poskytování služeb.

18. Pokud je zákazník Spotřebitel, nemá nedodržení výše uvedených lhůt pro podání reklamace za následek ztrátu práv z vadného plnění, které mu přiznává zákon

ČLÁNEK 15 ZPŮSOBY MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ, ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Dojde-li v souvislosti se Smlouvou ke sporu mezi Objednatelem nebo Příjemcem jakožto Spotřebitelem a společností Meest, je Spotřebitel oprávněn požadovat od společnosti Meest nápravu. Není-li Spotřebitel spokojen se způsobem vyřízení reklamace nebo se domnívá, že společnost Meest porušila jeho práva, může žádost o nápravu zaslat elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, případně poštou. Společnost Meest je povinna na tento podnět odpovědět ve lhůtě 30 dnů od jeho doručení.
2. Odpoví-li společnost Meest na podnět dle odst. 1 tohoto článku zamítavě, anebo pokud ve stanovené lhůtě neodpoví vůbec, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu.
3. Spotřebitel má možnost využít následující prostředky mimosoudního (alternativního) řešení spotřebitelských sporů a reklamací:
 - Česká obchodní inspekce, se sídlem: Gorazdova 1969/24, Nové Město, 12000 Praha 2, IČO: 00020869. Veškeré informace týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou k dispozici na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://coi.gov.cz/>
 - Český telekomunikační úřad, se sídlem: Sokolovská 219, Praha 9, veškeré informace mimosoudního řešení sporů jsou k dispozici na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz
 - Možnost podání stížnosti prostřednictvím online platformy EU vyplněním elektronického formuláře, který je dostupný na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

ČLÁNEK 16 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Společnost Meets zpracovává osobní údaje v plném souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) 2017/679 (nařízení GDPR) a souvisejícími právními předpisy. viz. odkaz GDPR.

ČLÁNEK 17 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Není-li v Podmínkách uvedeno jinak, provádí se veškeré přepočty částek v cizí měně na českou měnu podle kurzu vyhlášeného Českou národní bankou ke dni předcházejícímu dni vyúčtování příslušné částky (poplatku).
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tedy do úplného vzájemného splnění povinností všech smluvních stran ve spojení s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou její neoddělitelnou součástí.
3. Právním rozhodným pro Služby je české právo s přihlédnutím k závaznému právu země odeslání nebo doručení Zásilky. V případě vzniku soudního sporu mezi smluvními

stranami, s výjimkou sporů, jejichž účastníkem by byl Spotřebitel, je k projednání a rozhodnutí věci místně příslušný Obvodní soud pro Prahu 1.

4. V případě, že některé ustanovení Všeobecných obchodních podmínek je nebo se kdykoli stane nezákonným, bude v rozporu s jiným kogentním ustanovením anebo se stane neplatným nebo nevymahatelným v jakémkoli ohledu v jakékoli jurisdikci, nebude tím dotčena zákonnost nebo jiné platné kogentní právo a platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení a společnost Meest vynaloží veškeré úsilí ke změně Všeobecných obchodních podmínek, aby dosáhla účinku zamýšleného takovými neplatnými nebo nevymahatelnými ustanoveními. V záležitostech, které nejsou výslovně upraveny těmito Všeobecnými obchodními předpisy, se uplatní obecně závazné právní předpisy (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, a další příslušné normy českého právního řádu).

ČLÁNEK 18 KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Objednatel, Odesílatel nebo Příjemce mohou kontaktovat společnost Meest za účelem získání informací nebo uplatnění svých práv následujícími způsoby:
 - e-mailem: customer@meest.com

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 18.08.2025.