

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní závazkové vztahy jakož i případné další právní vztahy mezi společností Basileus Transport s.r.o., sídlem Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, IČ: 21348740 (dále také jen „BASILEUS“ nebo „dopravce“) a zákazníky / odesílateli zásilek (dále jen „zákazník“ či „odesílatel“) či dalšími smluvními partnery BASILEUS. Podmínky jsou součástí každé jednotlivé smlouvy uzavřené mezi BASILEUS a zákazníkem či jiným smluvním partnerem.

2. Stanoví se tyto **definice některých pojmů** užívaných v právních vztazích mezi BASILEUS a zákazníky / smluvními partnery:

dopravce – společnost BASILEUS Transport s.r.o. (také jen „BASILEUS“ či „dopravce“), která poskytuje přepravní a logistické služby dle těchto VOP; v textu se užívá výrazů dopravce a BASILEUS promiscue;

zákazník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smlouvu o přepravě nebo si objedná přepravní či logistickou službu u dopravce; označován rovněž jako odesílatel;

příjemce – osoba, které má být zásilka doručena;

služba – obvykle přepravní služba, skladovací služba, výdejní služba, doplňková služba nebo jiná související činnost poskytovaná dopravcem;

zásilka – jedna nebo více hmotných věcí předaných dopravci k přepravě na základě individuální objednávky, přepravního listu nebo smlouvy, které tvoří jeden celek a mají být doručeny jednomu příjemci;

paletová zásilka – zásilka uložená na přepravní paletě, která svým rozměrem, hmotností nebo typem vyžaduje manipulaci vysokozdvížným vozíkem nebo jiným technickým zařízením;

balíková zásilka – zásilka o menších rozměrech přepravovaná v běžném balíkovém režimu bez nutnosti technologické manipulace;

temperovaná zásilka – zásilka vyžadující přepravu při řízené teplotě (např. chlazené nebo mražené zboží);

výdejní místo – provozovna nebo smluvní partnerský bod, kde může příjemce převzít zásilku;

výdejní box – samoobslužné zařízení umožňující doručení zásilky příjemci bez osobní asistence;

doplňková služba – služba sjednaná nad rámec základní přepravy, např. dobírka, časové doručení, paletová výměna, avízo, ruční vykládka, digitální vrácení dokumentů apod.

smlouva o přepravě – smlouva (event. formou akceptované objednávky), na jejímž základě dopravce provádí přepravu;

reklamace – uplatnění práv z odpovědnosti ze strany zákazníka vůči dopravci za účelem náhrady škody, vyřízení poškozené, ztracené nebo opožděné zásilky, popř. jiného plnění;

standardní dodací lhůta – doba obvyklá pro doručení zásilky v rámci zvolené služby, blíže upřesněná také v přílohách těchto VOP;

vyšší moc – mimořádná, nepředvídatelná a na vůli dopravce nezávislá událost, již dopravce není s to vyloučit či překonat.

3. Přepravní smlouva mezi BASILEUS a zákazníkem je uzavřena okamžikem kvalifikovaného předání zásilky do dispozice spol. BASILEUS, příp. subjektu k tomu zmocněnému dopravcem. Kvalifikovaným předáním se míní spolu s předáním zásilky zákazníkem projevem vůle využít přepravních služeb BASILEUS za sjednanou cenu služby. BASILEUS v reakci na kvalifikované předání vystaví zákazníkovi potvrzení, které je rovněž evidencí o uzavřené smlouvě. Pro případ uzavření jiného smluvního typu mezi BASILEUS a zákazníkem či smluvním partnerem platí tyto VOP obdobně.

4. Evidence přepravních smluv, resp. všech rozhodných údajů k těmto smlouvám, z nichž zákazník získává přehled o zásilce a vyřizování její přepravy, je součástí elektronického systému dostupného na www.basileus.cz v sekci Pro vstup do tohoto systému slouží zákazníkovi číslo zásilky, event. jiný určený kód, který je vygenerován na potvrzení při kvalifikovaném předání zásilky.

Zákaznický účet v elektronickém systému BASILEUS je individualizovaným a soukromým účtem, jehož sdílení s třetími osobami není povoleno. V případě, že provozovatel elektronického systému BASILEUS zjistí indicie vedoucí k podezření na zneužití účtu, je oprávněn účet zablokovat a vyžadovat po zákazníkovi ověření identity, resp. údajů, které byly při založení účtu využity. Dopravce v takovém případě může přerušit přepravu až do doby ověření uživatele účtu.

Zákazník má právo požadovat kdykoli zrušení účtu a provozovatel elektronického systému je povinen takové žádosti vyhovět.

5. BASILEUS je provozovatelem **aplikace** s názvem „BASILEUS“ určené pro mobilní telefony.

6. Zákazník se zavazuje poskytovat dopravci nejen při objednávce, ale po celou dobu trvání smluvního vztahu úplné, pravdivé a aktuální **údaje**. V opačném případě nese plnou odpovědnost za škodu vzniklou dopravci nebo třetím osobám.

7. Dopravce si vyhrazuje právo **objednávku nepřijmout**, a to i bez udání důvodu. V takovém případě smlouva o přepravě nevzniká.

8. Objednávka služeb musí obsahovat:

- identifikaci zákazníka celým jménem a adresou; v případě právnické osoby firmou a sídlem, případně také identifikačním číslem;
- identifikaci příjemce celým jménem a dodací adresou; v případě právnické osoby firmou a sídlem;
- hmotnost a rozměry zásilky;
- typ požadované přepravní služby;
- datum požadovaného převzetí zásilky;
- další případné požadavky a upozornění.

Objednávka se uskutečňuje obvykle za využití prostředků komunikace na dálku, s čímž zákazník vyjadřuje souhlas. Náklady objednávky si nese zákazník sám.

9. Zákazník je povinen **předat** dopravci zásilku řádně zabalenou, označenou a v takovém stavu, který odpovídá povaze zásilky, zvolenému přepravnímu režimu a umožňuje její bezpečné naložení, přepravu a vyložení bez poškození. V opačném případě dopravce za škodu na zásilce neodpovídá a je oprávněn přepravu zásilky odmítnout.

Zákazník je povinen zásilku **označit** těmito údaji:

- celým jménem příjemce, adresou příjemce, včetně PSČ; v případě právnické osoby firmou a sídlem;
- unikátním kódem vygenerovaným v systému BASILEUS;
- v případě, že je zásilka odesílána prostřednictvím smluvní služby, může být označena přepravním štítkem, kterým zásilku opatří smluvní služba;
- čitelným upozorněním v případě, že jde o zásilku křehkou, nebezpečnou nebo citlivou na teplotu.

10. Dopravce nenese **odpovědnost** za vnitřní výplň zásilky; zákazník je povinen upravit vnitřní výplň zásilky tak, aby vyhovovala přepravě. Pokud vnější obal zásilky nevyhovuje přepravě, a to proto, že by mohl vést ke škodě na zásilce nebo jiných přepravovaných zásilkách, dopravce přepravu zásilky odmítne.

U paletových zásilek je povinností zákazníka zajistit stabilní uložení zboží na paletě (např. páskováním, fólií apod.) a vyznačení údajů pro manipulaci, včetně případných pokynů ke stohování. V případě, že uložení zásilek na paletě nebude odpovídat standardům pro bezpečnou manipulaci a přepravu, a zároveň nebude možné odstranit takovou vadu běžným zásahem dopravce, dopravce přepravu odmítne.

11. V případě, že dopravce **odmítne** přijetí zásilky k přepravě z následujících důvodů:

- nevyhovující zabalení či označení zásilky (identifikací odesílatele / adresáta),
- zjevné poškození zásilky,
- podezření na nebezpečný obsah zásilky nebo obsah nevhodný k přepravě,

zároveň nemá povinnost k náhradě nákladů spojených s vrácením zásilky zákazníkovi; tyto náklady nese zákazník. Škodu, která v důsledku takto odmítnuté zásilky dopravci vznikne, je dopravce oprávněn na zákazníkovi vymáhat.

12. Standardní **dobu doručení** zásilky je 24 až 48 hodin (pracovní dny) od převzetí zásilky, ledaže je sjednána jiná doba doručení. Uvedená standardní doba doručení je obvyklá, orientační a není garantována.

V případě výskytu výjimečných situací se standardní doba doručení přeruší a prodlužuje o dobu, kdy trvá některá z následujících okolností:

- situace vyvolané vyšší mocí (na člověku nezávislé vlivy obvykle přírodního charakteru),
- dopravní omezení, celní kontroly nebo státní opatření,
- vady zadání objednávky znemožňující její řádné doručení.

13. V případě, že zásilku **nelze doručit** z důvodů na straně příjemce, je dopravce oprávněn postupovat některým z následujících způsobů:

- opakované doručení (např. druhý závoz),
- vrácení zásilky zpět odesílateli.

V obou označených případech má dopravce proti zákazníkovi nárok na náhradu za takový způsob naložení se zásilkou - příplatek dle platného tarifu.

V případě, že zásilka nemůže být doručena příjemci z následujících důvodů:

- uvedení neexistující, neúplné nebo chybné doručovací adresy,
- nepřítomnost příjemce v běžné rozvozové době (08:00–17:00 hodin),
- odmítnutí převzetí zásilky ze strany příjemce bez rozumného důvodu (např. zjevně poškozená zásilka, nebezpečná zásilka apod.),

je dopravce oprávněn zásilku vrátit odesílateli na náklady zákazníka. K přepravnímu poplatku za neúspěšné doručení dopravce zákazníkovi účtuje navíc:

- částku odpovídající 75 % z ceny původního přepravného, nebo
- částku odpovídající 50 % z ceny původního přepravného v případě opakovaného doručení (druhý závoz), pokud není dohodnuto jinak,

s čímž zákazník vyslovuje souhlas.

Pokud je zásilka po neúspěšném pokusu o doručení uložena ve skladu Dopravce, je účtováno skladné dle platného tarifu, viz příloha, a to počínaje 3. kalendářním dnem od uložení zásilky.

V případě zásilky s časovým slotem doručení nebo u doplňkové služby s přesným termínem (např. BT-FIX, BT-EXACT) nese zákazník riziko marného výjezdu i z důvodu nezastižení příjemce v objednaném čase.

14. Dopravce nabízí v cenách dle platného ceníku doplňkové služby:

- časová doručení (např. BT-ND 08, BT-FIX 10, BT-EXACT),
- avizační služby (telefonické, SMS, e-mail, platforma příjemce),
- dobírka (BT-Dobírka) – vybrání stanovené částky od příjemce a převod zákazníkovi,
- platba dopravného při doručení (BT-CFT),
- digitální dokumentace (BT-eDoklad) – potvrzené doručovací dokumenty v elektronické podobě,
- paletová výměna (BT-ROP) – výměna EUR palet s příjemcem,
- ruční vykládka (BT-HUN) – vykládka jednotlivých kusů řidičem,
- fotodoručení (BT-PCD) – doručení potvrzené třemi fotografiemi zásilky,
- další služby individuálně sjednané.

Nároky z vadného plnění doplňkových služeb (např. reklamace doručení mimo sjednaný čas) je zákazník povinen uplatnit písemně do 5 pracovních dnů ode dne doručení či zjištění vadného plnění prostřednictvím e-mailu na adresu reklamace@basileus.cz.

15. Dopravce zajišťuje doručení zásilek také prostřednictvím vlastní sítě výdejních míst a výdejních boxů (dále jen „boxy“) označovaných jako BASILEUS POINT a BASILEUS BOX.

Zákazník je oprávněn v rámci objednávky zvolit doručení zásilky do konkrétního výdejního místa nebo boxu, pokud to charakter zásilky a typ služby umožňuje. Obvykle není pro doručení do boxů určena zásilka nadrozměrná, s požadavkem na ruční vykládku, výměnu palet či potvrzení dokumentů, případně zásilka z hygienických důvodů k uložení nevhodná.

O uložení zásilky do výdejního místa či boxu je příjemce informován prostřednictvím SMS a/nebo e-mailu s kódem pro vyzvednutí; jiné identifikační údaje (např. údaje občanského průkazu) mohou být požadovány toliko u vybraných typů zásilek. Pokud nebylo v objednávce uvedeno kontaktní telefonní číslo nebo e-mail, považuje se zásilka za nedoručitelnou. Náklady spojené s vrácením zásilky nese v takovém případě odesílatel.

Lhůta pro vyzvednutí zásilky uložené ve výdejním místě je 3 kalendářní dny, u zásilky uložené v boxu 2 kalendářní dny, ledaže je mezi dopravcem a odesílatelem či příjemcem sjednáno jinak. V případě, že zásilka není v stanovené lhůtě vyzvednuta, dopravce postupuje tak, že buď zásilku doručí zpět odesílateli, nebo ji uskladní. Obě varianty, tj. zpětné doručení či uskladnění, jsou zpoplatněny dle platného ceníku dopravce a odesílatel je povinen dopravci cenu takové služby uhradit.

16. Dopravce není povinen převzít ani přepravit zásilky charakteru:

- výbušniny, zbraně, střelivo, pyrotechniku a součásti vojenského vybavení;
- nebezpečné látky ve smyslu dohody ADR, včetně mimo jiné tříd 1, 4.1, 4.2, 5.2, 6.2, 7 a specifikovaných kódů (např. SR2, P2);
- alkoholické nápoje a tabákové výrobky určené k prodeji bez platného dokladu o splnění povinností k finanční správě;

- umělecká díla, drahé kovy, drahé kameny, šperky, NFT a tokeny;
- peníze, platební karty, šeky, cenné papíry nebo předměty s vysokou finanční či emoční hodnotou;
- lidské nebo zvířecí ostatky, živá zvířata, rostliny a biologický materiál;
- toxické, infekční nebo radioaktivní látky;
- volně ložené materiály, uhlíkovou čern, odpady;
- zboží podléhající rychlé zkáze nebo zboží vyžadující přepravu pod teplotním režimem, pokud není objednána příslušná služba (např. BT Thermo);
- zboží, které vyžaduje přepravu zvláštním způsobem, oprávněním nebo povolením (např. celní dohled, zbrojní licence, zvláštní povolení);
- nadrozměrné zásilky přesahující: 1 200 kg hmotnosti, 2,4 m délky, 1,9 m šířky, 2,2 m výšky (zásilky nad 2,0 m je nutné avizovat předem);
- zboží nevyhovující hygienickým předpisům;
- zásilky silně znečištěné;
- zboží, jehož přeprava je zakázána platnými právními předpisy.

Dopravce je oprávněn odmítnout zásilku již při důvodné pochybnosti o tom, že spadá do některé z označených kategorií.

Výjimečně, pokud to nevyklučuje platný právní předpis, může dopravce převzít zásilku, u níž by měl právo odmítnout ji, pokud byla mezi dopravcem a zákazníkem uzavřena zvláštní dohoda, včetně stanovení podmínek pojištění, bezpečnosti a odpovědnosti.

17. Odpovědnost za zásilku přechází na dopravce okamžikem jejího převzetí a trvá po dobu dispozice dopravce se zásilkou.

Odpovědnost dopravce za poškození zásilky se nevztahuje na případy:

- poškození zásilky vzniklé v důsledku vadného nebo nedostatečného balení ze strany zákazníka,
- poškození zásilky vzniklé v důsledku nesprávné volby typu doručovací služby ze strany zákazníka,
- opožděné doručení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (např. vyšší moc, dopravní kolaps, stávka apod.),
- škody na obsahu zásilky, které nejsou navenek zjištělné při převzetí a nebyly oznámeny ve lhůtě 5 dnů od doručení zásilky či zjištění vad plnění ze strany dopravce.

Maximální výše **náhrady škody** ze strany dopravce je omezena na:

- 10.000,- Kč pro běžné zásilky (balíkové i paletové),
- 100.000,- Kč pro zásilky s objednanou doplňkovou službou „zvýšené krytí“, není-li prokazatelně dohodnuto jinak ve smlouvě nebo potvrzení objednávky.

Písemnou smlouvou lze sjednat individuální výši náhrady škody převyšující označené limity.

V případě ztráty nebo úplného zničení zásilky má zákazník nárok na náhradu prokázané hodnoty zásilky, maximálně však do výše uvedených limitů. U zásilek označených jako „křehké“ odpovídá dopravce pouze za viditelné znehodnocení zásilky vnějším mechanickým vlivem, nikoliv za vnitřní poškození způsobené běžnou manipulací.

18. Cena za přepravní a související služby je stanovena dle aktuálně platného ceníku dopravce, uvedeného v příloze označené „Tarif Basileus pro vnitrostátní přepravu“.

Cenu přepravy určují tři složky:

- základní přepravné – určené podle hmotnosti zásilky a přepravní vzdálenosti,
- příplatek za doplňkové služby – včetně dobírky, avíza, časové garance, manipulace aj.,
- příplatky – např. mýtné, palivový příplatek, ADR příplatek, skladné, druhý závoz aj.

V případech specifických zásilek (např. nestandardní počet kusů, celní odbavení, nadrozměrné zboží) může být cena upravena individuálně na základě dohody mezi dopravcem a zákazníkem.

Palivový příplatek se stanovuje indexově podle průměrné ceny nafty v ČR zveřejňované Českým statistickým úřadem a je pravidelně aktualizován. Sazby a výpočet jsou uvedeny v příloze.

Ceny uvedené v ceníku jsou bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.

19. Pokud s ohledem na charakter plnění ze smlouvy neplatí jiný způsob fakturace, dopravce vystavuje zákazníkovi **daňový doklad** (fakturu) se splatností 14 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Fakturace probíhá elektronicky, na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávce.

V případě prodlení s úhradou faktury je zákazník povinen uhradit úrok z prodlení v zákonné výši a současně náklady spojené s vymáháním pohledávky.

20. Zákazník žádá a souhlasí s tím, aby dopravce započal s plněním své povinnosti k přepravě ve lhůtě pro **odstoupení od smlouvy**.

Pokud se neužije předchozí věta, tedy není dán případ započetí plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (doprovce nezapočal s přepravou zásilky), má zákazník - spotřebitel právo odstoupit od smlouvy o přepravě do čtrnácti (14) dnů od jejího uzavření i bez udání důvodu oznámením dopravci učiněným některým z následujících způsobů:

- zasláním oznámení o odstoupení na adresu sídla dopravce,
- e-mailem na adrese: reklamace@basileus.cz,
- vyplněním a odesláním vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy dostupného na webových stránkách BASILEUS (www.basileus.cz).

V souladu s § 1837 odst. 1 písm. a) NOZ zákazník nemůže od smlouvy o přepravě odstoupit, jestliže přeprava zásilky byla dokončena s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, jak je součástí první věty tohoto článku. V případě, že zákazník svůj předchozí výslovný souhlas odvolá, může dopravce započít s poskytováním služby až po uplynutí lhůty k odstoupení. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o přepravě před tím, než dopravce započal s plněním, vrátí dopravce zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení, zásilku i cenu služby, pokud byla již uhrazena.

Zákazník nese přímé náklady spojené s vrácením zásilky a náklady spojené s vrácením ceny. Vracená částka ceny služby bude snížena o částku odpovídající přímým nákladům spojeným s vrácením zásilky a ceny. Zásilka bude zákazníkovi vrácena na adresu uvedenou v objednávce, nebude-li sjednán jiný způsob vrácení zásilky. Nebude-li sjednán jiný způsob, bude částka odpovídající ceně služby zákazníkovi vrácena stejným způsobem, jakým provedl úhradu ceny služby.

21. Reklamace a uplatnění nároků z vadného plnění

Reklamací je oprávněn podat zákazník u dopravce nejpozději do:

- 5 pracovních dnů ode dne doručení zásilky – při reklamaci opožděného doručení nebo nesplnění doplňkové služby,
- 3 pracovních dnů ode dne převzetí zásilky – při reklamaci poškození obsahu zásilky (týká se vnějšího poškození),
- 14 kalendářních dnů ode dne odeslání – při reklamaci ztráty zásilky.

Reklamace musí být podána e-mailem na adresu reklamace@basileus.cz a musí obsahovat:

- identifikaci zákazníka (jméno/název, IČO),
- číslo, event. kód zásilky / objednávky,
- datum odeslání a doručení (nebo pokusu o doručení),
- stručný popis vady nebo pochybení na straně dopravce,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- v příloze případné fotografie poškození či doplňující důkazy.

Doprovce je povinen potvrdit přijetí reklamace a oznámit výsledek šetření ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od obdržení reklamace, pokud není dohodnuto jinak.

U vad, které jsou zjevné při převzetí zásilky, je nutné zaznamenat poškození přímo do doručovacího protokolu nebo jej doložit bez zbytečného odkladu.

V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vrácen příslušný poplatek (např. za doplňkovou službu), nebo bude vyplacena náhrada škody dle článku 17.

22. Dopravce zpracovává **osobní údaje** zákazníků a příjemců, případně dalších smluvních partnerů v souladu s platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), za účelem:

- plnění smlouvy o přepravě a poskytování dalších služeb;
- vyřizování reklamací, evidence zásilek, fakturace;
- zabezpečení komunikace mezi stranami a informování o stavu zásilek;
- ochrany práv dopravce, zákazníků, příjemců zásilek a smluvních partnerů.

Dopravce při zpracování osobních údajů plní roli správce osobních údajů a zavazuje se, že:

- údaje zpracovává pouze v nezbytném rozsahu a po dobu potřebnou pro účel zpracování;
- neprodává, nepronajímá ani nepředává údaje třetím stranám bez oprávnění a v rozporu s platnými právními předpisy;
- osobní údaje zabezpečuje tak, aby předcházel riziku ztráty, poškození či zneužití dat.

Zákazník i příjemce mají právo:

- na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, omezení zpracování, výmaz,
- podat námitku proti zpracování údajů,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Využíváním služeb dopravce zákazník potvrzuje, že byl seznámen s podmínkami zpracování osobních údajů a souhlasí s nimi v rozsahu nezbytném pro poskytování služby.

23. Komunikace mezi dopravcem a zákazníkem může, vždy s přihlédnutím k předmětu a možnostem daného média, probíhat prostřednictvím:

- e-mailu (info@basileus.cz, obchod@basileus.cz, reklamace@basileus.cz);
- telefonního kontaktu (+420 606 442 834)
- elektronického portálu dopravce (např. BasileusBox, BasileusTrack);
- aplikace BASILEUS;
- jiných kanálů specifikovaných při objednávce.

24. Tyto **VOP** nabývají účinnosti dne 1.9.2025 . Veškeré dodatky, úpravy či odchylky od těchto VOP jsou platné pouze tehdy, pokud mezi stranami o tomto existuje písemná dohoda.

Dopravce je oprávněn tyto VOP měnit nebo doplňovat, přičemž nové znění zveřejní nejméně 14 dnů před účinností na svých oficiálních webových stránkách www.basileus.cz. Zákazník / smluvní partner má právo změnu odmítnout, a to ukončením smluvního vztahu s výpovědní lhůtou 30 dnů, počínající dnem následujícím po doručení výpovědi dopravci.

Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky. Případné spory vzniklé z těchto VOP nebo v souvislosti s nimi budou řešeny místně příslušným soudem.

Je-li zákazník spotřebitelem, má dle zák. o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z přepravní smlouvy. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťuje Česká obchodní inspekce.

Veškerá jednání mezi BASILEUS a zákazníkem či smluvním partnerem, jakož i písemné projevy, se realizují v českém jazyce.

Pokud se některé ustanovení těchto VOP ukáže jako neplatné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost a účinnost zbývajících ustanovení. Pro případ rozporu mezi těmito VOP a smlouvou sjednanou mezi BASILEUS a zákazníkem / smluvním partnerem platí, že smlouva má před VOP přednost.