

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Basileus Transport s.r.o.

Basileus Transport s.r.o., Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, IČ: 21348740

Účinnost: 25. 12. 2025 (verze: 1.1)

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.

Těmito VOP se upravuje výhradně vnitrostátní přeprava na území České republiky, a to jak balíková přeprava, tak paletová přeprava a související logistické služby. Dopravce je oprávněn plnit své závazky (zcela nebo zčásti) prostřednictvím třetích osob (subdodavatelů), aniž by to mělo vliv na odpovědnost dopravce vůči zákazníkovi, není-li výslovně dohodnuto jinak.

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.

tarif – aktuální ceník dopravce a jeho přílohy (včetně příplatků), zveřejněné na webových stránkách dopravce, popř. zaslané zákazníkovi, které tvoří nedílnou součást smlouvy o přepravě.

elektronický systém – webové rozhraní / klientská zóna dopravce a související API a integrační rozhraní, umožňující zejména vytvoření objednávky, generování štítků, tracking zásilek, evidenci přepravních smluv a prokazatelné udělení souhlasu s VOP.

aplikace BASILEUS – mobilní aplikace dopravce pro zákazníky a/nebo příjemce, umožňující zejména vytvoření objednávky, předání údajů k přepravě, tracking zásilek a souhlas s VOP.

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 projevená 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.

U objednávek zadávaných prostřednictvím elektronického systému nebo aplikace BASILEUS je smlouva o přepravě uzavřena okamžikem akceptace objednávky dopravcem; za akceptaci se považuje zejména (i) zaslání potvrzení objednávky e-mailem/SMS/push notifikací, (ii) zobrazení stavu „potvrzeno/přijato“ v elektronickém systému, nebo (iii) převzetí zásilky dopravcem k přepravě.

Mechanismus seznámení se a souhlasu s VOP: (a) v elektronickém systému a v aplikaci BASILEUS zákazník před odesláním objednávky provádí aktivní úkon souhlasu s VOP (typicky zaškrtnutí pole „Souhlasím s VOP“); bez tohoto úkonu není možné objednávku odeslat; (b) u objednávek podaných e-mailem, telefonicky či jiným kanálem na dálku dopravce zpřístupní zákazníkovi aktuální znění VOP odkazem na webové stránky dopravce; odesláním objednávky po zpřístupnění VOP zákazník potvrzuje, že se s VOP seznámil a souhlasí s nimi; (c) u objednávek realizovaných fyzickým předáním zásilky zákazník souhlasí s VOP tím, že zásilku dopravci předá a dopravce ji převezme (případně podpisem přepravního dokladu).

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 „Klientská zóna / Tracking“ (nebo jiné dopravcem určené 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.

Dopravce je oprávněn pro účely prokázání uzavření smlouvy a udělení souhlasu s VOP uchovávat záznamy o objednávkách (např. identifikátor objednávky, čas, IP adresa, uživatelský účet, potvrzovací log a související transakční komunikaci).

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.

Objednávku lze zadat zejména prostřednictvím elektronického systému, aplikace BASILEUS, e-mailem nebo telefonicky na kontaktech dopravce. V případě objednávek zadávaných prostřednictvím elektronického systému nebo aplikace BASILEUS je souhlas s VOP udělován dle čl. 3 těchto VOP (aktivním potvrzením). U objednávek zadávaných mimo elektronický systém je zákazník povinen se před odesláním objednávky seznámit s aktuálním zněním VOP dostupným na webových stránkách dopravce.

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.

U paletových zásilek je zákazník dále povinen zřetelně vyznačit (i) počet palet/kusů, (ii) případné pokyny ke stohování, (iii) těžiště, je-li relevantní, a (iv) zda se jedná o paletu EUR/EPAL nebo jiný typ palety. Nevyznačení těchto údajů může vést k odmítnutí přepravy nebo k dodatečnému účtování nákladů dle Tarifu.

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.

Zákazník odpovídá za to, že paletová zásilka bude způsobit bezpečnou manipulaci (zejména že nebude přesahovat půdorys palety, nebude vykazovat nestabilitu a nebude mít vadnou paletu). Dopravce je oprávněn požadovat přebalení/přeložení zásilky na náklady zákazníka nebo přepravu odmítnout.

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,
- nesoulad skutečných parametrů zásilky (hmotnost/rozměry/počet kusů) s údaji uvedenými v objednávce, pokud by takový nesoulad znemožnil nebo podstatně ztížil přepravu.

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 doba 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.),
- nezajištění nezbytné součinnosti příjemce pro vyložení paletové zásilky (např. nezajištění vykládky a/nebo přístupové cesty) v případě, že není sjednána doplňková služba ruční vykládky, resp. jiné dohodnuté vyložení.

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 nevylučuje 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.

Pokud zákazník poruší povinnosti dle tohoto článku a dopravci nebo třetím osobám tím vznikne škoda nebo sankce, je zákazník povinen dopravci takovou škodu a náklady plně nahradit; tím není dotčeno právo dopravce odstoupit od smlouvy nebo přepravu přerušit.

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.
- škody nepřímé a následné (zejména ušlý zisk, ztráta příležitosti, smluvní pokuty vůči třetím osobám, vícenáklady zákazníka), pokud dopravce neodpovídá ze zákona jinak.

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.

Pro účely uplatnění náhrady škody je zákazník povinen prokázat hodnotu zásilky (zejména fakturou, dodacím listem, smlouvou či jiným relevantním dokladem). Neprokáže-li zákazník hodnotu zásilky, dopravce je oprávněn náhradu škody přiměřeně krátit.

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.

Pokud zákazník uvede v objednávce nesprávné parametry zásilky (zejména hmotnost, rozměry nebo počet kusů), je dopravce oprávněn dodatečně přepočítat cenu dle skutečných parametrů a doúčtovat příslušné příplatky dle Tarifu. Dopravce je dále oprávněn účtovat poplatek za administrativní a manipulační úkony spojené se zjištěním nesouladu dle Tarifu.

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.

Dopravce je oprávněn zadržet zásilku nebo její vydání podmínit úhradou všech splatných pohledávek dopravce vůči zákazníkovi souvisejících s danou zásilkou (zejména přepravného, příplatků, skladného a nákladů), a to až do úplného zaplacení.

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

Ustanovení tohoto článku se použije pouze tehdy, je-li zákazník spotřebitelem a smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dopravce; u zákazníků - podnikatelů se postupuje dle obecné úpravy občanského zákoníku a smluvních ujednání.

Pokud se neužije předchozí věta, tedy není dán případ započetí plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (dopravce 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

Reklamaci 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. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Dopravce zpracovává osobní údaje zákazníků, příjemců a dalších dotčených osob v souladu s právními předpisy, zejména dle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu dopravce (Zásady ochrany osobních údajů / Privacy Notice) zveřejněném na webových stránkách dopravce, na který tyto VOP odkazují. Tento dokument tvoří informační povinnost dopravce a jeho znění může být aktualizováno samostatně.

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.

Zprávy odeslané prostřednictvím elektronického systému nebo aplikace BASILEUS, jakož i transakční e-maily a SMS zprávy, se považují za učiněné písemně, pokud právní předpis nevyžaduje zvláštní formu.

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.

Pro spory mezi dopravcem a zákazníkem, který je podnikatelem, se sjednává (v mezích příslušných právních předpisů) místní příslušnost soudů podle sídla dopravce.

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.