



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

Verze: 2.0

Účinnost: 22.1.2026

Datum zveřejnění: 22.1.2026

I. Smluvní strany

Dopravce: Basileus Transport s.r.o., se sídlem Antala Staška 511/40, Krč, 140 00 Praha 4, IČ: 21348740, DIČ: CZ21348740, zapsaná v obchodním rejstříku, (dále jen **, „BASILEUS“ nebo „dopravce“).

Zákazník (odesílatel): fyzická nebo právnická osoba, která u dopravce objednává přepravu zásilky a je povinna uhradit přepravné (dále jen „zákazník“ nebo „odesílatel“).

Společně dále jen „smluvní strany“.

II. Definice pojmů

Pro účely těchto VOP mají níže uvedené pojmy následující význam:

- **Přepravní smlouva:** smlouva o přepravě věci dle § 2555 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), na jejímž základě se dopravce zavazuje přepravit zásilku z místa odeslání do místa určení a odesílatel zaplatit přepravné. Jednotlivé přepravy mezi stranami se řídí těmito VOP a dílčí přepravní smlouva je uzavřena k okamžiku převzetí zásilky dopravcem (viz čl. IV níže).
- **Zásilka:** jedna nebo více hmotných věcí předaných dopravci k přepravě na základě jedné objednávky nebo přepravního listu, které tvoří jeden celek a mají být doručeny jednomu příjemci. Rozlišuje se **balíková zásilka** (menší zásilka přepravovaná v běžném balíkovém režimu) a **paletová zásilka** (zásilka uložená na přepravní paletě vyžadující manipulaci vysokozdvížným vozíkem či obdobným zařízením).
- **Příjemce:** osoba, které má být zásilka dopravcem doručena (adresát zásilky).
- **Služba:** přepravní nebo logistická služba poskytovaná dopravcem, včetně doplňkových služeb souvisejících s přepravou.
- **Doplňková služba:** služba sjednaná nad rámec základní přepravy, zejména časové doručení, avizace (oznámení o doručení), dobírka, platba přepravného při doručení, digitální dokumentace, paletová výměna, ruční vykládka, fotodoručení apod.. Jednotlivé doplňkové služby a jejich podmínky jsou blíže specifikovány v čl. VII těchto VOP.

III. Předmět a rozsah služeb

1. **Předmět VOP:** Těmito VOP se dopravce zavazuje poskytovat zákazníkovi vnitrostátní přepravní a logistické služby, zahrnující zejména přepravu balíkových i paletových zásilek, a to v souladu s podmínkami těchto VOP. Zákazník se zavazuje u dopravce objednat přepravu zásilek a zaplatit za provedené přepravy sjednanou odměnu (přepravné). Přeprava se provádí výhradně na území České republiky (vnitrostátní přeprava).
2. **B2B i B2C přepravy:** VOP Upravují podmínky pro přepravu zásilek v rámci obchodního styku (B2B) i zásilek určených pro koncové spotřebitele (B2C). **Pokud je zákazník spotřebitelem**



(fyzická osoba nepodnikající), platí pro přepravu zvláštní ustanovení dle OZ na ochranu spotřebitele (např. možnost odstoupení – viz čl. X odst. 3).

3. **Rámcový charakter:** Tyto VOP jsou rámcové – upravují obecné podmínky přepravy mezi stranami. Jednotlivé dílčí přepravy zásilek budou realizovány na základě objednávek zákazníka a jejich akceptace dopravcem, přičemž každá taková přeprava představuje samostatnou přepravní smlouvu, která se řídí těmito VOP a příslušnými ustanoveními OZ.

IV. Objednávání přepravy a uzavírání dílčích smluv

1. **Objednávka přepravy:** Zákazník objednává přepravu jednotlivých zásilek prostřednictvím elektronického systému dopravce, a to buď:
2. **Online portálu nebo aplikace BASILEUS:** Zákazník má přístup do online systému (webový portál či mobilní aplikace **BASILEUS APP**) pro vytvoření objednávky přepravy. Objednávka obsahuje zejména údaje o zásilce (počet a typ balení/palet, hmotnost, rozměry), adresu místa vyzvednutí a doručení, údaje o příjemci (včetně kontaktního telefonu a emailu pro avizaci), požadovaný typ služby a případné doplňkové služby, datum vyzvednutí apod.
3. **Alternativně e-mailem či jiným dohodnutým způsobem:** V případě dohody mohou být objednávky činěny i e-mailovou komunikací či přes API propojení systému zákazníka s dopravcem. Každá objednávka musí obsahovat minimálně identifikaci zákazníka a příjemce, místo nakládky a vykládky, popis zásilky a požadované služby.
4. **Potvrzení objednávky:** Na žádost dopravce potvrdí zákazník objednávku písemně (např. prostřednictvím systému či e-mailem). Dopravce potvrdí na žádost zákazníka převzetí zásilky k přepravě; takové potvrzení (např. elektronické) slouží jako doklad o uzavření dílčí přepravní smlouvy.
5. **Vznik přepravní smlouvy:** Přepravní smlouva k jednotlivé zásilce je uzavřena okamžikem kvalifikovaného předání zásilky dopravci do přepravy. Kvalifikovaným předáním se rozumí převzetí zásilky dopravcem od zákazníka (či jím pověřené osoby) spolu s projevením vůle zákazníka využít přepravních služeb BASILEUS za sjednanou cenu. Po převzetí zásilky dopravce vystaví zákazníkovi potvrzení (např. elektronický záznam), které slouží jako doklad o uzavření smlouvy.
6. **Odmítnutí objednávky:** Dopravce je oprávněn odmítnout přijetí objednávky či zásilky k přepravě, pokud:
 7. objednávka neobsahuje potřebné údaje nebo je neúplná;
 8. zásilka nebo její obal nesplňuje podmínky dle těchto VOP (např. nevhodné balení či označení);
 9. zásilka svým obsahem spadá mezi vyloučené položky z přepravy (viz čl. V odst. 3 níže); nebo
 10. nastaly jiné okolnosti znemožňující řádné provedení přepravy.

V případě odmítnutí převzetí zásilky k přepravě z důvodů na straně zákazníka (např. nevhodné balení, nebezpečný obsah apod.), nemá dopravce povinnost hradit náklady vrácení zásilky zákazníkovi – tyto



náklady nese zákazník. Zákazník dále odpovídá dopravci za škodu, která by dopravci v důsledku takto odmítnuté zásilky vznikla.

1. **Storno objednávky:** Zákazník je oprávněn zrušit (stornovat) již podanou objednávku pouze do doby, než dopravce započne s přepravou. Pokud zákazník odvolá objednávku až poté, co dopravce vyjel na místo nakládky nebo již převzal zásilku, je zákazník povinen uhradit dopravci prokazatelné náklady spojené se zmařenou přepravou. Smluvní strany mohou v takovém případě dohodnout stornopoplatek (např. ve výši 50 % sjednaného přepravného) jako paušalizovanou náhradu za rezervovanou kapacitu dopravce.

V. Povinnosti dopravce

1. **Řádné provedení přepravy:** Dopravce se zavazuje provést přepravu každé zásilky řádně a s odbornou péčí, ve sjednané lhůtě nebo – není-li zvlášť ujednána lhůta – bez zbytečného odkladu (obvykle do 24–48 hodin od převzetí zásilky). Uvedená standardní dodací lhůta 24–48 hodin je obvyklá a orientační, není garantována, vyjma případů, kdy je sjednána služba s garancí času doručení (viz čl. VII odst. 1 níže).
2. **Přistavení vozidla a doprava:** Dopravce přistaví své vozidlo (kurýra) k převzetí zásilky v domluveném čase a místě. Dopravce zajistí řádné naložení zásilky do vozidla a její uložení tak, aby při přepravě nedošlo k poškození. Během přepravy je dopravce povinen nakládat se zásilkou podle pokynů odesílatele (zákazníka) uvedených v objednávce nebo přepravním listu, a to až do okamžiku vydání zásilky příjemci. Dopravce upozorní zákazníka na případnou zjevnou nesprávnost pokynů a vyžádá si potřebné doplnění nebo změnu pokynů.
3. **Použití třetích osob:** Dopravce může k provedení přepravy využít třetí osoby (subdodavatele, smluvní dopravce). V takovém případě odpovídá za provedení přepravy, jako by ji prováděl sám. Dopravce odpovídá též za jednání svých zaměstnanců a osob, jichž při přepravě využije.
4. **Doručení zásilky:** Dopravce doručí zásilku do místa určení uvedeného v objednávce. Zásilka bude vydána pouze **oprávněnému příjemci**, jímž je osoba uvedená jako příjemce na přepravním štítku nebo jiná osoba oprávněná zásilku převzít (např. osoba přítomná na adrese, která se prokáže obálkou s označením zásilky nebo občanským průkazem v případě výdejního místa apod.). Dopravce může ověřit totožnost nebo požadovat identifikační kód zásilky zejména při doručení do výdejního místa či výdejního boxu (BASILEUS POINT/BOX).
5. **Opakované doručení a vrácení:** Nepodaří-li se doručit zásilku příjemci na první pokus z důvodů na straně příjemce (např. nezastižení v běžné doručovací době 8–17 hod.), postupuje dopravce následovně:
6. **Opakované doručení:** Dopravce může zásilku opětovně doručovat (druhý závoz) po dohodě se zákazníkem nebo na základě jeho pokynu.
7. **Vrácení odesílateli:** Pokud zákazník nedá jiné pokyny do 3 pracovních dnů od zprávy o neúspěšném doručení, nebo pokud je zřejmé, že doručení je nemožné (adresát neznámý, adresa chybná apod.), dopravce zásilku vrátí zpět odesílateli.



V obou výše uvedených případech má dopravce vůči zákazníkovi právo na úhradu dodatečných nákladů – zejména přepravného za opakovaný pokus či vrácení zásilky. Není-li dohodnuto jinak, účtuje dopravce za:

- **Opakované doručení (2. pokus):** příplatek ve výši 50 % původního přepravného.
- **Vrácení nedoručené zásilky:** příplatek ve výši 75 % původního přepravného.

Zákazník s úhradou těchto příplatků souhlasí. Při odmítnutí zásilky příjemcem bez pádného důvodu (např. nejde o zjevně poškozenou či nedoručitelnou zásilku) hradí zákazník navíc i původní přepravné, jako by byla zásilka doručena, a dále přepravné za její vrácení.

1. **Informační povinnost:** Dopravce průběžně informuje zákazníka o stavu zásilky a přepravy, a to prostřednictvím svého elektronického systému (online sledování zásilek) a také pomocí avizačních služeb příjemci (viz čl. VII odst. 2). Dopravce umožní zákazníkovi sledovat zásilku pomocí čísla zásilky či jiného identifikátoru v online aplikaci.
2. **Potvrzení doručení:** Dopravce zajistí získání potvrzení o doručení zásilky příjemcem. Standardně je potvrzení provedeno **podpisem příjemce** při převzetí zásilky. Podpis je získáván v elektronické formě prostřednictvím mobilní aplikace dopravce (na zařízení kurýra) – tzv. **digitální dokumentace (BT-eDoklad)**, jak je blíže popsáno v čl. VII odst. 5. Získané elektronické potvrzení (včetně případných fotografií – viz fotodoručení) je pro smluvní strany závazným dokladem o doručení zásilky. Dopravce není povinen zajišťovat papírový dodací list, není-li výslovně dohodnuto jinak.
3. **Povinnosti při překážkách v přepravě:** Pokud během přepravy nastanou okolnosti, které brání splnění přepravních pokynů (např. uzavírka bránící dojezdu, nejasnosti v adrese apod.), dopravce neprodleně vyžádá od zákazníka nové pokyny. Jestliže zákazník nedá v přiměřené době dodatečné pokyny, je dopravce oprávněn naložit se zásilkou dle svého uvážení v zájmu zachování její integrity (např. dočasné uskladnění) nebo vrátit zásilku odesílateli. Dopravce má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s takovým mimořádným postupem.

VI. Povinnosti zákazníka

1. **Placení přepravného:** Zákazník se zavazuje zaplatit dopravci přepravné za každou přepravu zásilky dle sjednaných cen a podmínek (viz čl. VIII). Není-li ujednáno jinak, hradí zákazník přepravné a další poplatky bez ohledu na to, zda má být dle dispozic tyto částky vybírány od příjemce (např. dobírka či platba při doručení) – odpovědnost za úhradu vůči dopravci má vždy zákazník, jakožto odesílatel.
2. **Příprava zásilky k přepravě:** Zákazník je povinen předat dopravci k přepravě pouze řádně zabalené a označené zásilky. Zejména zákazník zajistí:
3. **Vhodné balení:** Obal zásilky musí být vhodný k přepravě daného druhu zboží a odolat obvyklým vlivům během manipulace a přepravy tak, aby nedošlo k poškození obsahu zásilky ani jiných zásilek. U paletových zásilek zákazník zajistí stabilní uložení zboží na paletě (fixaci zboží páskováním, fólií apod.) a případné označení manipulačních pokynů (např. „Nestohovat“).



4. **Označení a dokumentace:** Každá zásilka musí být výrazně a čitelně označena adresou příjemce (jménem/názvem, ulicí, PSČ a městem). Dále má být zásilka opatřena štítkem nebo průvodním dokladem generovaným systémem dopravce (obsahujícím čárový kód nebo kód zásilky pro sledování). Pokud je přeprava podmíněna přiložením zvláštních dokladů (např. průvodka, celní dokumenty), předá je zákazník dopravci nejpozději při převzetí zásilky.
5. **Správné údaje:** Zákazník poskytne dopravci pravdivé a přesné údaje o obsahu zásilky a jeho povaze, včetně prohlášení o případné hodnotě či nebezpečnosti obsahu, pokud je to relevantní. Pokud zásilka vyžaduje speciální režim (např. chlazení, opatrné zacházení), musí to zákazník uvést v objednávce a výrazně označit zásilku příslušnými symboly (např. „Křehké“, „Chlazené“ apod.).

Důsledky porušení: Pokud zákazník předá zásilku v nevhodném obalu nebo s nedostatečným označením a v důsledku toho vznikne na zásilce škoda či škoda na jiných zásilkách, nenese dopravce za takovou škodu odpovědnost. Dopravce je v takovém případě oprávněn přepravu odmítnout nebo, pokud vadu zjistí až po převzetí, zásilku dále nepřepřevážet a vyžádat si pokyny od zákazníka. Náklady spojené s nápravou nebo vrácením zásilky nese zákazník.

1. **Předání zásilky dopravci:** Zákazník je povinen předat zásilku dopravci v dohodnutém místě a čase. Zákazník (nebo jím pověřená osoba) potvrdí dopravci předání zásilky – typicky elektronicky v aplikaci dopravce nebo podpisem přepravního listu, pokud je používán. Nepředá-li zákazník zásilku ve sjednané době (a není-li do 6 měsíců od uzavření dílčí smlouvy předána vůbec), dojde z pohledu zákona k zániku práv a povinností z dané přepravní smlouvy.
2. **Zajištění nakládky a vykládky:** Pokud není sjednána doplňková služba „ruční vykládka (BT-HUN)“ či jiná zvláštní pomoc, platí, že nakládku u odesílatele a vykládku u příjemce zajišťují vlastními silami tyto strany. Dopravce standardně provede manipulaci se zásilkou pouze v rozsahu obvyklém (např. řidič zajistí složení palety hydraulickým čelem a paletovým vozíkem na zem u příjemce, pokud je vozidlo tímto vybaveno). Zákazník zajistí, že na místě nakládky i vykládky bude dostupná potřebná technika či personál pro manipulaci se zásilkou, není-li dojednáno, že to zajistí dopravce v rámci služby (např. zajistí-li příjemce vlastního pracovníka pro složení palet vysokozdvížným vozíkem apod.). V opačném případě je zákazník povinen při objednávce zvolit službu ruční vykládky nebo jinou adekvátní doplňkovou službu.
3. **Povinnost uhradit vedlejší náklady:** Pokud v průběhu přepravy vzniknou dodatečné náklady z důvodů na straně zákazníka nebo příjemce (např. skladné při nemožnosti doručit zásilku kvůli špatné adrese či nepřítomnosti, poplatek za druhý pokus o doručení, vrácení zásilky apod.), je zákazník povinen tyto náklady dopravci uhradit. Výše takových poplatků se řídí platným ceníkem dopravce (Tarifem) nebo individuální dohodou (viz čl. V odst. 5 a čl. VIII odst. 3).
4. **Vyloučené věci z přepravy:** Zákazník nesmí předat dopravci k přepravě zásilky, které obsahují zboží vyloučené z přepravy. Mezi **zakázané či omezené položky** patří zejména:



5. **Nebezpečné věci:** výbušniny, střelné zbraně a střelivo; pyrotechnika a vojenský materiál; nebezpečné látky dle dohody ADR (zejm. třídy 1, 4.1, 4.2, 5.2, 6.2, 7 a další), pokud jejich přeprava nebyla předem dohodnuta za zvláštních podmínek.
6. **Drahé kovy a ceniny:** hotovost, ceniny, platební karty; zlato, stříbro, drahé kovy a kameny; šperky vysoké hodnoty, umělecká díla, starožitnosti či jiné cennosti mimořádné hodnoty (přesahující běžný rámec pojištění zásilky).
7. **Živá zvířata a biologický materiál:** živá zvířata, hmyz; lidské nebo zvířecí pozůstatky; biologický odpad, infekční materiály apod.
8. **Potraviny a rychle kazící se zboží:** potraviny či zboží podléhající zkáze, vyžadující kontrolovanou teplotu (chlazené, mražené) – ledaže je výslovně sjednána odpovídající služba (např. temperovaná přeprava).
9. **Jiné zakázané zboží:** omamné a psychotropní látky; alkohol a tabákové výrobky přepravované bez splnění daňových povinností; věci, jejichž přeprava je zakázána obecně závaznými právními předpisy.

Dopravce není povinen takové zásilky převzít k přepravě. Pokud by je přesto výjimečně převzal (na základě zvláštní dohody včetně ujednání o bezpečnostních opatřeních a pojištění), může stanovit individuální podmínky přepravy. Zákazník odpovídá za veškerou škodu a náklady (pokuty, sankce) vzniklé dopravci v důsledku porušení tohoto zákazu.

1. **Spolupráce při doručení:** Zákazník zajistí, aby příjemce poskytl nutnou součinnost při doručení. Zejm. aby byl příjemce dostupný v dohodnutém čase doručení, případně v běžné rozvozové době (8:00–17:00, pokud není sjednáno časové okno). Pokud zákazník uvede v objednávce kontaktní telefon a e-mail na příjemce, umožní to dopravci poskytnout avízo o doručení (viz čl. VII odst. 2). **Nevyplní-li zákazník žádný kontakt na příjemce, nese riziko, že zásilka nebude moci být doručena – taková zásilka může být považována za nedoručitelnou a vrácena na náklady odesílatele.**
2. **Odpovědnost za škody způsobené zákazníkem:** Zákazník odpovídá dopravci za škodu a veškeré další náklady, které vzniknou v důsledku porušení povinností zákazníka stanovených těmito VOP nebo právními předpisy (např. předání vyloučené nebo nebezpečné věci bez upozornění, nedostatečné balení, uvedení chybné adresy apod.). Zákazník se zavazuje nahradit dopravci takto vzniklé škody/náklady bez zbytečného odkladu na výzvu dopravce.

VII. Doplnkové služby a zvláštní ujednání

Dopravce nabízí zákazníkovi kromě základní přepravy i následující doplňkové služby za podmínek sjednaných těmito VOP a za poplatky dle platného ceníku dopravce. Doplňkové služby musí být zákazníkem objednány před započítáním přepravy (v objednávce zásilky) a dopravce je potvrdí jejich vykonáním. Níže jsou uvedeny jednotlivé doplňkové služby a podmínky jejich poskytování:



1. Časová doručení (BT-ND 08, BT-FIX 10, BT-EXACT)

Časové doručení znamená službu garantovaného doručení zásilky v určeném čase či časovém rozmezí. BASILEUS poskytuje tyto varianty:

- **BT-ND 08:** doručení následující pracovní den do 8:00 hodin ráno. Zásilka převzatá dopravcem bude dodána příjemci nejpozději do 8:00 následujícího dne.
- **BT-FIX 10:** doručení v pevně stanovený den do 10:00 hodin. Termín může být následující pracovní den nebo jiný konkrétní den určený zákazníkem; dopravce doručí zásilku daný den nejpozději do 10:00 dopoledne.
- **BT-EXACT:** doručení ve **vymezeném časovém okně** přesně podle požadavku. Zákazník (nebo příjemce prostřednictvím aplikace) si zvolí konkrétní časový interval doručení (např. 30minutové okno) a dopravce zajistí pokus o doručení v tomto zvoleném intervalu. Typicky lze volit okna v rámci pracovního dne, např. „13:00–13:30“ apod. Tato služba představuje **nadstandardní garantované doručení** v přesný čas.

Podmínky a ujednání pro časová doručení:

- **Příplatek:** Časové doručení je zpoplatněno příplatkem dle tarifu (různým pro ND 08, FIX 10 či EXACT).
- **Nedoručení včas vinou dopravce:** Nedodrží-li dopravce sjednaný čas doručení vinou okolností na své straně (prodlení), má zákazník právo uplatnit reklamaci a požadovat vrácení příplatku za časovou službu. Reklamací musí podat ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení. Je-li reklamáce oprávněná, dopravce vrátí příplatek za časovou službu nebo jej nezúčtuje. Další náhrady škody za pozdní doručení se řídí čl. IX (doprovce hradí jen prokazatelnou škodu do výše přepravného, není-li sjednáno jinak).
- **Neúspěšný pokus – nepřítomný příjemce:** Pokud dopravce přijede v sjednaném čase, ale příjemce není přítomen nebo odmítne převzetí, považuje se pokus za marný. **Riziko marného výjezdu nese zákazník**, který je povinen uhradit dopravci náklady zbytečné jízdy (např. poplatek za opakované doručení či storno dle čl. V odst. 5). Dopravce v takovém případě kontaktuje zákazníka pro dohodnutí dalšího postupu (druhý pokus, změna času, apod.).
- **Nepředvídatelné okolnosti:** Ujednaný čas doručení nemusí být dodržen, pokud nastanou okolnosti vylučující odpovědnost dopravce (viz čl. IX odst. 3). Typicky extrémní dopravní kalamita, uzavírky, živelná událost apod. – v takových případech se doručení provede jakmile to okolnosti dovolí, aniž by to bylo považováno za porušení garance.

2. Avizační služby (oznámení o doručení)

Avizace představuje informování příjemce o doručování zásilky předem. BASILEUS nabízí tyto formy avizačních služeb:

- **Telefonické avízo:** Řidič dopravce (kurýr) telefonicky kontaktuje příjemce před příjezdem, aby jej informoval o odhadovaném času doručení či si potvrdil přítomnost příjemce. Obvykle volá s předstihem cca 30–60 minut, není-li dohodnuto jinak.
- **SMS avízo:** Automatické zaslání textové zprávy (SMS) na číslo příjemce s informací o datu a přibližném čase doručení. Zpráva může obsahovat i kód zásilky pro sledování či PIN kód (v případě doručení do boxu).
- **E-mailové avízo:** Zaslání e-mailu příjemci s informací o doručení (obdobné údaje jako SMS).



- **Avízo přes platformu:** Pokud příjemce používá aplikaci nebo webovou platformu BASILEUS (např. službu **BASILEUS Track** pro sledování zásilek nebo mobilní **BASILEUS APP**), obdrží notifikaci o plánovaném doručení prostřednictvím této platformy.

Podmínky avizace:

- Avizační služba je poskytována, **pokud zákazník uvede kontakt na příjemce** (telefon, e-mail) v objednávce. Zákazník odpovídá za správnost těchto údajů.
- Standardně BASILEUS zasílá e-mail a/nebo SMS avízo u každé zásilky (zejména B2C) v ceně přepravy. Telefonické avízo kurýrem může být zpoplatněno jako doplňková služba (dle tarifu), nebo je poskytováno na vyžádání.
- Avizace slouží ke zlepšení úspěšnosti doručení; pokud se nepodaří příjemce kontaktovat, dopravce se i tak pokusí doručit v rámci běžné doby. Při doručení do výdejního místa či boxu je avízo zásadní – příjemce obdrží kód pro vyzvednutí formou SMS/e-mailu, bez něj nemůže zásilku vyzvednout.
- Nesplnění avizace (např. pokud avízo neproběhne) nemá vliv na povinnost příjemce převzít zásilku v běžné době, ale zákazník může podat reklamaci pro vadu služby. Reklamaci avizace je třeba uplatnit nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení zásilky. Maximální náhradou při oprávněné reklamaci avizační služby je vrácení příplatku za tuto službu (pokud byl účtován).

3. Dobírka (BT-Dobírka)

Služba **dobírka** (označováno též **BT-Dobírka**) znamená, že dopravce při doručení zásilky vybere od příjemce stanovenou peněžní částku a zajistí její převod zákazníkovi (odesílateli). Typicky se jedná o **platbu za zboží při dodání** (tzv. Cash on Delivery, COD). Podmínky dobírky:

- **Uvádění dobírkové částky:** Zákazník je povinen uvést požadovanou částku dobírky v objednávce přepravy. **Výši dobírky nelze po zahájení přepravy měnit.** Dopravce není odpovědný za nesprávně uvedenou částku ze strany zákazníka.
- **Maximální výše:** Dobírku lze vybírat pouze v hotovosti v českých korunách (CZK), standardně do maximální výše 30 000 Kč na jednu zásilku, není-li dohodnuto jinak. Vyšší částky nebo cizí měnu je třeba sjednat předem (mohou podléhat zvláštním podmínkám či zabezpečení).
- **Způsob výběru:** Řidič vybere od příjemce částku dobírky při předání zásilky. **Platba v hotovosti** je výchozí způsob. Dopravce však umožňuje i platbu dobírky platební kartou prostřednictvím mobilního platebního terminálu (pokud je u kurýra dostupný) – v takovém případě je služba zpoplatněna dodatečným poplatkem z vybrané částky (např. **[1,4 % z částky při platbě kartou]**).
- **Potvrzení platby:** Příjemce obdrží při platbě dobírky potvrzení o zaplacení (účtenku z mobilního terminálu nebo elektronickou stvrzenku). Zásilka je vydána příjemci **teprve po úplném zaplacení dobírky** – dopravce je oprávněn zásilku nevydat, dokud příjemce neuhradí stanovenou částku.
- **Odvod peněz zákazníkovi:** Dopravce se zavazuje odvedenou dobírkovou částku převést zákazníkovi na jeho bankovní účet. K převodu dojde bez zbytečného odkladu po vybrání částky, obvykle do **5 pracovních dnů od doručení**. Za den převodu se považuje den odeslání platby z účtu dopravce na účet zákazníka. Případné poplatky bank nese dopravce.
- **Nedoručení/výběr dobírky:** Pokud příjemce odmítne zásilku převzít nebo odmítne zaplatit dobírku, považuje se zásilka za nedoručenou. Dopravce v souladu s čl. V odst. 5 vrátí zásilku odesílateli; zákazník



v takovém případě hradí přepravné i za návrat zásilky a dopravce nenese odpovědnost za nevybrání dobírky (jelikož nevydal zásilku bez platby).

- **Zúčtování a zápočet:** Vybrané dobírkové částky drží dopravce odděleně. Má-li však dopravce vůči zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn jednostranně započíst tuto svou pohledávku proti povinnosti převést zákazníkovi dobírkovou částku. O provedeném zápočtu dopravce zákazníka informuje.

Dobírka je doplňkovou službou, za jejíž zprostředkování náleží dopravci odměna (poplatek) dle ceníku. Dopravce odpovídá za řádné provedení inkasa a převodu; neodpovídá však za následnou platební morálku příjemce vůči zákazníkovi (mimo rámec vybrané částky).

4. Platba dopravného při doručení (BT-CFT)

Služba **BT-CFT** (Cash/Freight on Delivery) umožňuje, aby příjemce při doručení uhradil dopravci přímo **přepravné či jiné poplatky** spojené s přepravou, namísto zákazníka. Jinými slovy, přepravné je inkasováno od příjemce při dodání zásilky (např. když je dohodnuto, že příjemce platí dopravu).

Podmínky:

- Zákazník v objednávce označí, že požaduje platbu dopravného při doručení a uvede částku, kterou má příjemce uhradit (může jít o cenu přepravy dle tarifu nebo jinou dohodnutou částku). Tato částka je na dokladech vedena obdobně jako dobírková částka.
- Dopravce vybere od příjemce při doručení stanovenou částku stejným způsobem jako dobírku – tzn. primárně v hotovosti, případně kartou s poplatkem, viz podmínky v odst. 7.3 výše. Zásilku vydá až po úplném zaplacení stanoveného dopravného příjemcem.
- Vybraná částka za přepravné bude zúčtována mezi dopravcem a zákazníkem: Dopravce ji buď vyplatí zákazníkovi (pokud zákazník již předem uhradil přepravné dopravci, jde o refundaci), nebo si ji ponechá na úhradu svého nároku na přepravné (pokud přepravné mělo hradit až tato třetí strana). Ve druhém případě se má za to, že přepravné bylo zaplacené příjemcem **jménem zákazníka**.
- Zákazník nese vůči dopravci primární odpovědnost za zaplacení přepravného. Pokud by příjemce při doručení odmítl uhradit přepravné (CFT částku), dopravce zásilku nevydá a postupuje dle nedoručení (zásilka se vrátí). Zákazník je pak povinen dopravci uhradit původní přepravné i náklady vrácení, jako kdyby služba CFT nebyla sjednána.

Služba BT-CFT je vhodná např. pro e-shopy, kdy přepravné platí konečný zákazník zvlášť až při převzetí. **Zákazník však vždy ručí dopravci za zaplacení přepravného.** Poplatek za tuto službu (inkaso přepravného) může být zpoplatněn podobně jako dobírka.

5. Digitální dokumentace (BT-eDoklad)

Služba **digitální dokumentace** (BT-eDoklad) zajišťuje, že **doručovací dokumenty a potvrzení o doručení jsou vedeny v elektronické podobě**. V praxi to znamená, že místo papírového dodacího listu či CMR se využije elektronický záznam: příjemce se při převzetí zásilky podepíše elektronicky na zařízení kurýra (typicky smartphone nebo tablet s aplikací BASILEUS).



Hlavní podmínky a výhody BT-eDoklad:

- **Plnohodnotná náhrada papíru:** Elektronický záznam o doručení (obsahující identifikaci zásilky, údaje o příjemci, datum a čas doručení a digitální podpis příjemce, případně fotografie – viz fotodoručení) plně nahrazuje tradiční papírové potvrzení. Smluvní strany souhlasí, že takový elektronický doklad má právní účinky řádného potvrzení o doručení zásilky.
- **Dostupnost dokumentů:** Dopravce zpřístupní zákazníkovi elektronické doručovací listy a záznamy prostřednictvím svého systému (např. zákaznického portálu). Zákazník tak má online přístup k potvrzeným dokumentům bez nutnosti čekat na fyzické vrácení podepsaných papírů.
- **Digitální vrácení dokumentů:** Pokud zásilka doprovází jakékoli dokumenty, jež potřebuje odesílatel potvrzené příjemcem zpět (např. dodací list, převodka), zajistí dopravce v rámci služby, že příjemce podepíše či potvrdí tyto dokumenty elektronicky. Následně dopravce předá (nahraje) elektronickou kopii těchto potvrzených dokumentů zákazníkovi.
- **Použití aplikace:** Služba je realizována výlučně pomocí vlastního digitálního řešení dopravce (mobilní aplikace **BASILEUS APP**). Zákazník bere na vědomí, že příjemci mohou být při doručení vyzváni k podepsání se na obrazovku zařízení kurýra.

Služba BT-eDoklad je v souladu s moderními trendy digitalizace logistických procesů. Odstraňuje potřebu manipulace s papíry a urychluje tok informací. Je vhodná pro B2B i B2C zásilky. **Zákazník souhlasí s používáním elektronických dokumentů** a zavazuje se z nich nevyvozovat pro dopravce žádné znevýhodnění oproti papírové formě.

6. Paletová výměna (BT-ROP)

Služba **paletová výměna** (BT-ROP, z angl. „Rotation of Pallets“) znamená, že dopravce při dodání paletové zásilky zajistí **okamžitou výměnu přepravních palet typu EUR** s příjemcem. Prakticky: pokud odesílatel posílá zboží na EUR paletách a požaduje tyto palety vrátit, dopravce se pokusí od příjemce získat při doručení stejný počet prázdných EUR palet výměnou. Podrobnosti:

- **Pouze standardní EUR palety:** Výměna se týká standardizovaných europalet (1200×800 mm) v koloběhu. Palety musí být v použitelném stavu (nepoškozené, odpovídající standardu). Poškozené nebo atypické palety nemusí být vyměněny.
- **Záznam o paletách:** Řidič při doručení zaznamená do dodacího listu nebo elektronického záznamu počet vyměněných palet. Příjemce svým podpisem (či potvrzením v aplikaci) stvrzuje množství předaných prázdných palet.
- **Nevratné palety – řešení:** Pokud příjemce nemá prázdné palety k výměně ve chvíli doručení, zaznamená se počet nevyměněných palet. Dopravce buď:
 - vydá příjemci písemné **potvrzení (vzpěrnku/paletový lístek)** o počtu nevrácených palet, aby mohl příjemce dodat prázdné palety dodatečně, nebo
 - ponechá nevyměněné palety na místě u příjemce a informuje zákazníka.

Další řešení nevyměněných palet je na dohodě mezi zákazníkem a příjemcem (např. přímé finanční vyrovnání, dodatečné vrácení palet zákazníkovi mimo systém dopravce apod.). Dopravce **není povinen provádět dodatečný svoz prázdných palet**, pokud to nebylo výslovně sjednáno jako další služba. V případě, že dopravce na žádost zákazníka zorganizuje dodatečné vyzvednutí prázdných palet u



příjemce, jde o samostatnou přepravu, která může být zpoplatněna.

- **Vyrovnaní paletového konta:** V rámci dlouhodobé spolupráce může dopravce se zákazníkem vést evidenci palet (paletové konto). Zjištěné rozdíly v počtu palet se pak mohou periodicky finančně vypořádávat podle hodnoty palety (např. 300 Kč za paletu) nebo fyzickým vrácením odpovídajícího počtu palet.

Paletová výměna je zpoplatněna dle tarifu dopravce (jednorázový poplatek za službu u zásilky). Dopravce touto službou usnadňuje zákazníkovi udržení oběhu palet, avšak **nenese odpovědnost za případné nevrácení všech palet příjemcem**. Odpovědnost dopravce je omezena na řádné zaznamenání počtu palet a pokus o výměnu.

7. Ruční vykládka (BT-HUN)

Služba **ruční vykládka** (BT-HUN, z angl. „Hand Unloading“) znamená, že **řidič dopravce fyzicky pomůže s vykládkou jednotlivých kusů zásilky** při doručení. Standardně u paletové přepravy platí, že příjemce má zajistit vyložení (např. vysokozdvížným vozíkem). Objednáním BT-HUN si však zákazník zajistí, že řidič:

- **Sám odnáší zboží z vozidla:** Řidič bude jednotlivé balíky, krabice či jiné části zásilky ručně snášet z vozidla a pokládat je na místo určení (např. na rampu, za první dveře budovy apod.).
- **Rozbalení palety:** Pokud je zboží na paletě a není k dispozici technika, řidič v rámci ruční vykládky může postupně zboží sejmut z palety a předat po kusech. Prázdnou paletu může ponechat u příjemce nebo odvézt zpět dle dohody (případně v kombinaci s paletovou výměnou).

Podmínky a omezení:

- **Hmotnostní limit:** Jeden pracovník (řidič) může manipulovat jen s břemeny přiměřené hmotnosti. Obvykle do cca 30 kg na kus (výjimečně až 50 kg s ohledem na zdraví a BOZP). Pokud zásilka obsahuje kusy nad 50 kg, je zákazník povinen zajistit si vlastní vykládku nebo předem dohodnout poskytnutí více pracovníků. BT-HUN nezahrnuje více než 1 osobu – pokud je třeba více osob, jde o zvláštní požadavek.
- **Místo doručení:** Ruční vykládka zahrnuje přenesení zboží z korby vozidla na zem resp. na dostupné místo u vozidla. **Nezahrnuje vynášku do pater** či vzdálené stěhování uvnitř objektu. Řidič není povinen vynášet zásilky po schodech (není to stěhovací služba), ledaže si to strany výslovně sjednají a budou tomu odpovídat i ceny (např. přírážka za výnos do patra).
- **Časové omezení:** Ruční vykládka může prodloužit dobu doručení. Pokud vykládka jednoho vozidla přesáhne obvyklý čas (např. přes 30 minut kvůli množství kusů), může dopravce účtovat čekací dobu či manipulační poplatek navíc, není-li to již zohledněno v ceně služby.

Služba ruční vykládky je zpoplatněna dle ceníku (paušál za zásilku či za člověko-hodinu práce navíc). Zákazník bere na vědomí, že objednáním BT-HUN **nezproštuje příjemce povinnosti spolupracovat** – příjemce by měl řidiči umožnit co nejblížší přístup k místu složení a poskytnout součinnost.

8. Fotodoručení (BT-PCD)

Fotodoručení (BT-PCD, Photo Confirmed Delivery) je doplňková služba, kdy je **doručení zásilky zdokumentováno fotografiemi** pro doložení způsobu a místa předání. Tato služba zvyšuje



transparentnost doručení a je využívána zejména u bezkontaktního doručení nebo tam, kde není k dispozici podpis příjemce. V rámci BT-PCD dopravce zajistí:

- **Pořízení fotografií při doručení:** Řidič při dodání zásilky pořídí zpravidla **tři fotografie** – např. detail zásilky (balíku) v místě, kde ji zanechal, širší záběr na umístění zásilky (např. u dveří domu) a případně fotografii domovních dveří/čísla popisného pro identifikaci místa.
- **Uložení a zpřístupnění fotodokumentace:** Tyto fotografie jsou uloženy v systému dopravce spolu s údaji o doručení. Zákazník má přístup k fotografiím přes online sledování nebo na vyžádání. Fotografie slouží jako **důkaz o doručení** – jsou přiřazeny k záznamu doručení (a v kombinaci s elektronickým protokolem eDoklad tvoří kompletní potvrzení).
- **Použití zejména pro bezkontaktní doručení:** Pokud si příjemce přeje bezkontaktní doručení (např. zanechat zásilku u dveří bez podpisu), je fotodoručení vhodným prostředkem k prokázání doručení. Příjemce je obvykle upozorněn (např. v avízu), že zásilka může být ponechána na místě a zdokumentována foto, pokud není zastižen.

Podmínky fotodoručení:

- Zákazník musí službu objednat předem. Je možné ji nastavit pro vybrané zásilky (typicky B2C zásilky s nízkou hodnotou, kde nevádí ponechání zásilky u dveří).
- Řidič pořizuje foto **v souladu s ochranou soukromí** – fotí pouze to, co je nutné (nefotí osoby, soustředí se na zásilku a prostředí nutné k identifikaci místa).
- Fotografie jsou uchovávány dopravcem po omezenou dobu (např. 3 měsíce) pro účely případné reklamace nedoručení. Poté mohou být smazány, aby nedošlo k uchovávání nadbytečných osobních údajů.
- Poskytnutí fotodokumentace zákazníkovi: Na žádost zákazníka dopravce předá kopie fotografií (např. e-mailem). V některých případech mohou být fotky dostupné v online rozhraní společně s elektronickým potvrzením.

Poznámka: Službu fotodoručení či obdobné foto-proof praktiky zavedli i další významní dopravci ve světě (např. FedEx či UPS pořizují fotografii balíku při doručení pro zvýšení jistoty doručení). Služba BT-PCD tak reflektuje moderní trend zvyšování transparentnosti poslední míle.

9. Další individuální služby

Strany mohou dohodnout i další doplňkové nebo zvláštní služby dle potřeby, například: celní odbavení zásilek, přepravu s kontrolovanou teplotou (chlazení), výnos do patra, svozy vráceného zboží (reverzní logistika), přepravu nestandardních rozměrů či hmotností apod. Podmínky takových služeb a jejich cena budou sjednány individuálně.

Reklamace doplňkových služeb: Nároky z vadného poskytnutí doplňkových služeb (např. nedodržení sjednaného času doručení, neprovedení avizace apod.) musí zákazník uplatnit písemně (e-mailem) u dopravce nejpozději do **5 pracovních dnů** ode dne doručení zásilky či zjištění vady plnění. V reklamaci zákazník specifikuje, o jakou zásilku a vadu se jedná. Pokud je reklamáce oprávněná, vrátí dopravce zákazníkovi cenu příslušné doplňkové služby (příplatek) nebo poskytne přiměřenou slevu. Tím není



dotčeno právo zákazníka na náhradu případné škody dle čl. IX, avšak tato je omezena dle dohodnutých limitů odpovědnosti.

VIII. Cena přepravy a platební podmínky

1. **Tarif a ceník:** Cena za provedení přepravy a souvisejících služeb se řídí **aktuálním ceníkem dopravce**. Strany ujednávají, že ceník nazvaný „*Tarif BASILEUS pro vnitrostátní přepravu*“ (příloha těchto VOP) . V tarifu jsou stanoveny:
2. **Základní přepravné** – dle hmotnosti zásilky a přepravní vzdálenosti (případně dle zón);
3. **Poplatky za doplňkové služby** – např. za dobírku, avízo, časové doručení (garanci), ruční manipulaci apod.;
4. **Další příplatky** – např. palivový příplatek, mýtné, poplatek za ADR (nebezpečné zboží), poplatek za druhý pokus o doručení, skladné při uskladnění nevyzvednutých zásilek, atd.

Ceny v ceníku jsou uvedeny bez DPH (pokud není výslovně uvedeno jinak). K cenám bude připočtena DPH v zákonné sazbě. Dopravce je plátcem DPH.

1. **Palivový a inflační příplatek:** Strany berou na vědomí, že součástí přepravného může být variabilní palivový příplatek, který se mění v závislosti na ceně motorové nafty (podle údajů ČSÚ). Aktuální výše palivového příplatku je uvedena na webu dopravce a v tarifu. Dopravce je oprávněn zavést či upravit příplatky také v reakci na významné změny nákladů (např. mýtného, inflace, legislativních poplatků). O případné změně příplatků informuje zákazníka předem (např. e-mailem nebo oznámením na webu).
2. **Individuální ceny:** Pro specifické zásilky nebo pravidelné větší objemy mohou smluvní strany sjednat individuální ceny odlišné od standardního tarifu (např. množstevní slevy, paušální sazby apod.). Takové individuální ujednání musí být písemné (e-mailově potvrzené) nebo uvedené v příloze těchto VOP. Není-li dohodnuto jinak, má sjednaná individuální cena přednost před obecnými sazbami tarifu.
3. **Fakturace:** Není-li výslovně stanoveno jinak (např. platba předem), bude dopravce zákazníkovi pravidelně fakturovat provedené přepravy. Zpravidla vystaví souhrnnou fakturu **měsíčně** za všechny zásilky doručené v předchozím období, případně může fakturovat jednotlivě po uskutečnění konkrétní přepravy. Faktura (daňový doklad) bude vystavena v elektronické podobě a zaslána zákazníkovi na e-mail (případně zpřístupněna v online portálu).
4. **Splatnost:** Smluvní strany ujednávají splatnost faktur **14 dnů** od data vystavení, není-li dohodnuto jinak. Zákazník se zavazuje uhradit částku převodem na účet dopravce uvedený na faktuře, pod příslušným variabilním symbolem (číslem faktury). Platba se považuje za uskutečňovanou dnem připsání na účet dopravce.
5. **Pozdní platby:** V případě prodlení zákazníka s úhradou faktury má dopravce právo účtovat zákazníkovi **úrok z prodlení** v zákonné výši podle OZ (aktuálně repo sazba ČNB + 8 % ročně). Dále má dopravce právo požadovat náhradu nákladů spojených s upomínáním a vymáháním dlužné částky. V případě hrubého prodlení (déle než 30 dnů po splatnosti) může dopravce



pozastavit poskytování dalších přepravních služeb až do zaplacení dlužné částky, na což upozorní zákazníka předem.

6. **Započtení:** Zákazník není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své pohledávky vůči dopravci proti nároku dopravce na zaplacení přepravného nebo poplatků, ledaže by šlo o pohledávky výslovně uznané dopravcem či pravomocně přiznané soudem. Dopravce je naopak oprávněn započíst své splatné pohledávky vůči zákazníkovi (např. neuhrazené faktury) proti jakýmkoliv penězům vybraným pro zákazníka (např. dobírkám) dle čl. VII odst. 3 výše. O takovém zápočtu dopravce zákazníka informuje.
7. **Záruky a jistiny:** Dopravce může v odůvodněných případech (zejm. při vysokých objemech přeprav nebo opakovaném prodlení plateb ze strany zákazníka) požadovat složení přiměřené **jistoty (depozita)** či platbu předem. Nesložení požadované jistoty může být považováno za podstatné porušení smlouvy s možností pozastavit služby nebo od smlouvy odstoupit (viz čl. X odst. 2).

IX. Odpovědnost, omezení škod a reklamace

1. **Přechod odpovědnosti:** Dopravce odpovídá za zásilku od okamžiku jejího převzetí (kvalifikovaného předání) do okamžiku jejího vydání příjemci. Po dobu, kdy má dopravce zásilku ve své dispozici, nese odpovědnost za její ztrátu, zničení nebo poškození, s níže uvedenými výjimkami. Po doručení a předání zásilky oprávněnému příjemci odpovědnost dopravce zaniká.
2. **Výluky z odpovědnosti dopravce:** Dopravce neodpovídá za škody na zásilce, pokud byly způsobeny následujícími okolnostmi:
3. **Vadné balení nebo označení zásilky zákazníkem:** škody vzniklé v důsledku nedostatečného či nesprávného zabalení zásilky, které provedl odesílatel, nebo v důsledku chybného označení (např. neúplná adresa, chybějící varovné symboly).
4. **Nevhodná volba služby zákazníkem:** škody vzniklé tím, že zákazník zvolil pro daný obsah zásilky nevhodný typ služby nebo nedostatečné doplňkové služby. (Např. odeslání choulostivého zboží bez objednání chladič služby, odeslání křehké věci bez označení „Křehké“ atd.)
5. **Prodlení z vis maior:** opožděné doručení či jiná škoda způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost dopravce – zejména událostmi vyšší moci, dopravní kalamitou, stávkou, nepokoji či jinými mimořádnými událostmi, které dopravce nemohl předvídat ani ovlivnit.
6. **Skryté vady obsahu:** škody na obsahu zásilky, které nebyly zvenčí rozpoznatelné při převzetí a příjemce je neoznámil dopravci v předepsané lhůtě po doručení. (Typicky vnitřní poškození zboží bez narušení vnějšího obalu, které příjemce nahlásil až po několika dnech – viz reklamační lhůty níže.)
7. **Jednání zákazníka, odesílatele či příjemce:** škody způsobené tím, že zákazník/odesílatel/příjemce porušil své povinnosti nebo jednal v rozporu s právními předpisy. Patří sem i škoda způsobená vadností samotného obsahu zásilky (např. samovolný rozklad, únik tekutiny z balíku apod.).



Pokud existují okolnosti nasvědčující uvedeným výlukám, nenese dopravce za vzniklou škodu odpovědnost, ledaže si škodu způsobil sám úmyslně nebo hrubou nedbalostí. Dopravce rovněž neodpovídá za **ušlý zisk či jiné nepřímé následné škody** zákazníka, které by vznikly v důsledku problémů při přepravě (např. penále od odběratele zákazníka za pozdní dodání apod.) – nahrazována je pouze přímá škoda na zásilce.

Odpovědnost dopravce za ztrátu nebo poškození zásilky se řídí úmluvou CMR.

Odesílatel je oprávněn sjednat dodatečné pojištění zásilky.

Křehké zásilky: U zásilek označených jako „*KŘEHKÉ*“ (citlivé na náraz, otřesy) odpovídá dopravce pouze za taková poškození, která jsou zjevná na vnějším obalu zásilky při dodání vlivem mechanického poškození zvenčí. Dopravce neodpovídá za vnitřní poškození křehkého obsahu, k němuž došlo běžnými otřesy během přepravy, pokud vnější obal zůstal neporušen – má se za to, že obal nebyl dostatečný nebo že riziko drobných otřesů nese odesílatel. Dopravce tedy např. nehradí rozbití elektroniky, pokud balík nejeví známky pádu či rozdrcení apod.

1. **Reklamáce a uplatnění práv z odpovědnosti:** Zákazník (odesílatel) je povinen uplatnit u dopravce případné nároky z odpovědnosti (reklamaci) bez zbytečného odkladu po doručení zásilky nebo zjištění škody. Nejpozději tak musí učinit:
2. do **3 pracovních dnů od převzetí zásilky příjemcem** – jedná-li se o reklamaci poškození obsahu zásilky;
3. do **5 pracovních dnů od doručení** – jde-li o reklamaci opožděného doručení (prodlení) nebo nesplnění doplňkové služby;
4. do **14 kalendářních dnů od data odeslání zásilky** – jde-li o reklamaci ztráty zásilky (nedoručení vůbec).

Reklamaci je třeba podat písemně, nejlépe e-mailem na adresu **reklamace@basileus.cz**^[85]. Reklamace musí obsahovat identifikaci zásilky (číslo zásilky), jméno odesílatele a příjemce, datum odeslání/doručení, popis zjištěné vady nebo škody a konkrétní nárok, který zákazník uplatňuje (např. požadavek na náhradu škody či vrácení přepravného). V případě škody na obsahu je třeba doložit rozsah škody – např. fotografiemi poškození, kopií dodacího listu s vyznačením škody a doklady o hodnotě poškozeného zboží^[88]. Pokud příjemce zjistí zjevné poškození zásilky už při jejím doručení, je **nutné tuto skutečnost poznamenat do protokolu** (elektronického či papírového) při převzetí nebo ji dopravci písemně potvrdit bez odkladu po převzetí; jinak se má za to, že zásilka byla doručena v pořádku.

Dopravce je povinen přijetí reklamáce potvrdit (např. odpovědí e-mailem) a vyřídit reklamaci do **30 kalendářních dnů** od jejího obdržení, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě (např. při složitějším šetření). O výsledku reklamáce dopravce zákazníka písemně vyrozumí.

V případě oprávněné reklamáce dopravce:

- vrátí zákazníkovi příslušné uhrazené částky za služby, které nebyly řádně poskytnuty (např. příplatek za nedodržené časové doručení)^[91], a/nebo



- vyplatí zákazníkovi náhradu prokázané škody na zásilce dle výše uvedených pravidel (limity odpovědnosti).

Pokud zákazník neuplatní reklamaci v uvedených lhůtách, mohou být jeho nároky soudně nevymahatelné (dopravce namítne pozdní uplatnění práva dle § 2553 odst. 3 OZ, resp. dle těchto VOP).

1. **Pojištění zásilek:** Dopravce má sjednáno pojištění odpovědnosti dopravce v silniční přepravě, které pokrývá jeho zákonnou odpovědnost do obvyklých limitů. Nad rámec toho může zákazník na cennější zásilky využít doplňkovou službu zvýšeného krytí (případně si sjednat vlastní pojištění přepravovaného zboží). Tyto VOP nejsou smlouvou o pojistce ve smyslu občanského zákoníku – jde čistě o odpovědnostní vztah mezi dopravcem a zákazníkem.
2. **Odpovědnost zákazníka:** Zákazník odpovídá dopravci za škodu způsobenou porušením svých povinností dle těchto VOP (viz čl. VI odst. 8). Zejména, pokud by zákazník předal k přepravě vyloučenou věc či zanedbal řádné balení a v důsledku toho vznikla škoda (např. na jiných zásilkách či na vozidle), nahradí zákazník dopravci takovou škodu v plné výši.
3. **Vyšší moc:** Pokud je některá ze smluvních stran dočasně nebo trvale zcela znemožněna plnit své závazky z těchto VOP v důsledku událostí vyšší moci (mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, např. živelné pohromy, války, pandemie apod.), není tato strana po dobu trvání takové překážky odpovědná za prodlení či škody vzniklé z nesplnění dotčené povinnosti^[92]. Strana zasažená vyšší mocí to musí neprodleně oznámit druhé straně a vynaložit veškeré úsilí k překonání překážky. Pokud překážka trvá déle než 2 měsíce, mají strany právo smlouvu ukončit dle čl. X níže.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě o přepravě (§ 2555 a násl. OZ), a souvisejícími předpisy. Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi stranami ohledně jejího předmětu a nahrazuje veškerá předchozí ujednání a návrhy stran v této věci. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy jsou platné pouze, pokud jsou sjednány písemně (v listinné formě nebo elektronicky s elektronickým podpisem či výslovným e-mailovým souhlasem obou stran).
3. Pokud se některé ustanovení této smlouvy ukáže jako neplatné či nevynutitelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Strany se zavazují nahradit takové neplatné ustanovení novým platným ujednáním, které co nejvíce odpovídá původnímu ekonomickému účelu.
4. Nedílnou součástí VOP jsou i přílohy, které mohou být aktualizovány dohodou stran (např. nový ceník), aniž by to vyžadovalo podpis zcela nové smlouvy – postačí písemné odsouhlasení změny přílohy oběma stranami.