



## Všeobecné obchodné podmienky

spoločnosti **MARGAN s.r.o.**, so sídlom **Rozmarínova 49, 821 04 Bratislava, IČO : 45 344 957**,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel : Sro, Vložka č. : 62311  
(ďalej len VOP)

### Článok I. Definícia základných pojmov

1. **Kuriérom** sa rozumie Spoločnosť MARGAN, s.r.o. - kuriérska spoločnosť, ktorej predmetom činnosti je poskytovanie kuriérskych, prepravných, skladovacích a doplnkových služieb.
2. **Klient** je súkromná osoba, fyzická alebo právnická osoba, ktorej Kuriér poskytuje na základe jej písomnej objednávky doručenie zásielok alebo prepravné a doplnkové služby.
3. **Odosielateľ** je súkromná osoba, fyzická alebo právnická osoba, od ktorej je zásielka odosielaná. Klient môže i nemusí byť totožný s Odosielateľom. Ak Odosielateľ nie je totožný s Klientom, v takomto prípade je Odosielateľ označený aj na objednávke. V zmluvnom vzťahu s Kuriérom je Klient, nie Odosielateľ.
4. **Adresa vyzdvihnutia** je miesto určené Klientom, na ktorom je Kuriér povinný prevziať zásielky, ktoré budú predmetom doručenia.
5. **Adresa doručenia** je miesto určené Klientom, na ktoré je Kuriér povinný doručiť zásielku.
6. **Príjemca** sa je súkromná osoba, fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Klienta zásielka určená.
7. **Zásielkou** sa rozumie predmet určený na doručenie, ktorý má Kuriér povinnosť dopraviť Príjemcovi v súlade s týmito VOP.
8. **Doručenie v rámci Bratislavy** - doručenie do všetkých mestských častí Bratislava.
9. **Volumetrická hmotnosť** - hmotnosť pri nadmerných zásielkach, počítaná podľa vzorca: (dĺžka x šírka x výška v cm) / 6000.
10. **Nadrozmerná zásielka** je zásielka, ktorej rozmery prepočítané podľa vzorca :  $2 \times \text{Výška} + 2 \times \text{Šírka} + 1 \times \text{Dĺžka}$  nepresahuje hodnotu 3 metre.

### Článok II. Základné ustanovenia

1. Tieto VOP sa vzťahujú na kuriérske služby poskytované Kuriérom. Od týchto VOP sa dá v jednotlivých prípadoch odchyliť len na základe písomnej dohody Kuriéra a Klienta.
2. Tieto VOP sú pre Klienta záväzné od zadania objednávky na kuriérske služby Kuriérovi.
3. Klient je vo výlučnom zmluvnom vzťahu len s Kuriérom a nikdy nie s akoukoľvek treťou osobou, ktorú Kuriér obstará pre účely zabezpečenia prepravy zásielok.

### Článok III. Zásielka a jej doručenie

1. Zásielka musí byť zabalená primerane svojej povahe tak, aby bola chránená pred poškodením. Za primerané a správne zabalenie zásielky zodpovedá Klient/Odosielateľ,

pokiaľ nebola Klientom objednaná služba Balenie. Odosielateľ nesie zodpovednosť za škodu vzniknutú z dôvodu použitia nevhodného, nedostatočného alebo chybného obalu.

2. Z prepravy sú vyňaté :
  - a) veci, ktorých vlastníctvo alebo držba je podľa vnútroštátnych predpisov zakázaná;
  - b) zbrane, nebezpečné chemické látky, jedy, výbušniny, munícia a ďalšie obdobné predmety;
  - c) ľahko rozbitné predmety, sklenené a krehké predmety bez pevného obalu a podobne;
  - d) živé zvieratá;
  - e) ceniny a cenné papiere, drahé kovy, umelecké predmety.
3. V prípade, že takýto predmet Klient odovzdá Kuriérovi na prepravu, nezodpovedá Kuriér za škody na takejto veci.
4. Z prepravy sú vyňaté aj nadrozmerné zásielky.
5. Kuriér je oprávnený rozhodnúť o tom, či bude zásielka vyňatá z prepravy.
6. Zásielka sa považuje za doručenie okamihom jej odovzdania Prijemcovi na Adrese doručenia.
7. Pokiaľ obal zásielky nejaví známky poškodenia, Kuriér odovzdá zásielku Prijemcovi a Prijemca svojim podpisom potvrdí prevzatie nepoškodenej zásielky. V prípade dobierky odovzdá Kuriér Prijímateľovi zásielku až po zaplatení dobierkovej sumy. Následne je Prijemca oprávnený zásielku otvoriť a skontrolovať, pričom ale nie je oprávnený požadovať prítomnosť a asistenciu Kuriéra.
8. Ak nebol Klientom označený Prijemca osobne zastihnutý, môže byť zásielka odovzdaná aj iným osobám, ktoré sa nachádzajú na Mieste určenia v miestnostiach Prijemcu, rovnako ako aj iným osobám, o ktorých je možné podľa okolností predpokladať, že sú oprávnené zásielku prijať (napr. osoby na recepcii, rodinní príslušníci).
9. V prípade, že Klient v objednávke uvedie, že prepravu danej zásielky zaplatí Prijemca, je Kuriér oprávnený nevydať zásielku Prijemcovi, ak Prijemca cenu za doručenie zásielky zaplatiť odmietne. V takomto prípade je cenu za doručenie danej zásielky povinný zaplatiť Klient.
10. Ak nie je možné zásielku doručiť z dôvodu, že :
  - a) príjemca odmietne zásielku prevziať,
  - b) klient uviedol nesprávnu alebo neúplnú adresu,
  - c) nie je prítomný Prijemca, ani žiadna iná osoba, ktorej by bolo možné zásielku odovzdať,musí o tom Kuriér bezodkladne informovať Klienta.
11. Pokiaľ v primeranej dobe nebudú vydané žiadne inštrukcie alebo nebude možné tieto inštrukcie splniť, prípadne ak nebude možné kontaktovať Klienta, je Kuriér povinný zásielku doručiť späť Klientovi.
12. V prípade, že Klient podá k nedoručiteľnej zásielke Kuriérovi ďalšie inštrukcie, je Klient povinný Kuriérovi zaplatiť cenu za plnenie týchto ďalších inštrukcií.
13. Povinnosť Kuriéra doručiť zásielku je splnená v prípade nedoručiteľnej zásielky jej vrátením Klientovi. V tomto prípade Klient hradí cenu spätného doručenia .
14. Ak nemôže byť zásielka Klientovi vrátená, je Kuriér oprávnený vziať zásielku do úschovy.

#### **Článok IV. Cena za doručenie zásielky**

1. Cenu za doručenie zásielky je cena podľa aktuálneho cenníka Kuriéra, zverejnenej na internetovej stránke, ak nie je stanovená inak.
2. Cena za doručenie zásielky môže byť uhradená v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom, a to na základe faktúry vystavenej Kuriérom.
3. Lehota splatnosti faktúry za doručenie je **14 dní** odo dňa jej vystavenia, ak nie je dohodnuté inak.
4. V prípade omeškania s úhradou ceny je Kuriér oprávnený Klientovi účtovať zmluvný úrok z omeškania vo výške 0,5% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
5. Pokiaľ Kuriér nemôže dokončiť prepravu z dôvodov za ktoré nezodpovedá, má nárok na pomernú časť ceny zodpovedajúcej uskutočnenej preprave podľa Cenníka Kuriéra. Skutočnosťou, za ktorú Kuriér nezodpovedá, je najmä nemožnosť doručiť zásielku z dôvodu na strane Klienta.
6. Pri zásielkach, ktorých objemová hmotnosť je väčšia ako skutočná hmotnosť, sa cena za prepravu určí podľa volumetrickej hmotnosti.

7. Za rozhodujúcu hmotnosť pre určenie ceny prepravy sa považuje hmotnosť stanovená Kuriérom. Hmotnosť zásielky uvedená na prepravných dokumentoch Klientom má len informatívny charakter.

#### **Článok V. Povinnosti Kuriéra**

1. Právny vzťah medzi Klientom a Kuriérom, pokiaľ medzi nimi nie je podpísaná písomná zmluva, vzniká okamihom, keď Kuriér prijme písomnú objednávku Klienta a túto objednávku Klientovi písomne potvrdí.
2. Kuriér sa zaväzuje:
  - a) vyzdvihnúť zásielku na Adrese vyzdvihnutia,
  - b) vystaviť k zásielke Doklad o zásielke,
  - c) po prevzatí zásielky zabezpečiť jej doručenie Prijemcovi zásielky na Adresu doručenia,
  - d) v prípade nemožnosti zásielku doručiť je Kuriér povinný bezodkladne o tom informovať Klienta a dohodnúť s ním ďalší postup,
  - e) odovzdať zásielku Prijemcovi na Adresu doručenia a nechať si prevzatie potvrdiť podpisom Prijemcu,
  - f) zabezpečovať prepravu zásielok riadne, včas, s náležitou odbornou starostlivosťou,
  - g) pri doručení mimo Bratislavy písomne informovať Klienta o doručení zásielky mailom, pri doručení v rámci Bratislavy informáciu o doručení poskytne Kuriér na vyžiadanie Klienta,
  - h) chrániť záujmy Klienta, pokiaľ ide o ochranu zásielky proti škodám, ktoré by mohli vzniknúť pri preprave,
  - i) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri realizácii prepravy.
3. Kuriér môže svoj záväzok plniť pomocou ďalšieho zmluvného Kuriéra a zodpovedá pri tom, ako by prepravu uskutočňoval sám.

#### **Článok VI. Povinnosti Klienta**

1. Klient alebo Odosielateľ sa zaväzuje :
  - a) oboznámiť sa s aktuálnymi cenami Kuriéra, zverejnenými na internetovej stránke Kuriéra,
  - b) prepravu zásielky objednať písomne alebo telefonicky,
  - c) v objednávke udať povinné údaje (podľa objednávkového formulára),
  - d) v prípade, že je zásielka nadrozmerná (Čl. I, bod 10), upozorniť Kuriéra v objednávke,
  - e) zásielku zabaliť primerane svojej povahe,
  - f) poskytnúť Kuriérovi správne údaje o obsahu zásielky a jej povahe; v prípade porušenia tejto povinnosti Klient zodpovedá za škodu spôsobenú Kuriérovi porušením tejto povinnosti,
  - g) prijať späť zásielku, ktorú nebolo možné doručiť.
2. Pokiaľ Klient nie je totožný s Odosielateľom, je Klient povinný zabezpečiť, aby uvedené povinnosti boli dodržané.
3. Klient je povinný za prepravu alebo za iné objednané služby zaplatiť cenu podľa aktuálneho cenníka Kuriéra, ak nie je dohodnuté inak.

#### **Článok VII. Zodpovednosť Kuriéra za škody**

1. Kuriér zodpovedá za škodu na zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí Kuriérom až do jej odovzdania Prijemcovi, prípadne do vrátenia zásielky Klientovi.
2. Kuriér taktiež zodpovedá, okrem škôd na zásielke, za škody vzniknuté neskorým doručením zásielky alebo oneskoreným pokusom o doručenie zásielky, a to vtedy, pokiaľ došlo k omeškaniu s doručením zásielky po lehote určenej na doručovanie zásielok dohodnutej

s Klientom. Takto vzniknutá škoda sa ustanovuje ako paušálna škoda, ktorej výška zodpovedá cene doručenia predmetnej zásielky. V tomto prípade Kuriér nemá nárok na cenu za doručenie predmetnej zásielky, ktorá bola doručená s takýmto oneskorením.

3. Kuriér nezodpovedá za škody na zásielke (t.j. škody zapríčinené úplnou alebo čiastočnou stratou zásielky, jej poškodením alebo poškodením obalu) alebo za škody zapríčinené neskorým doručením, chybným doručením zásielky alebo oneskoreným pokusom o doručenie zásielky, pokiaľ takáto škoda bola spôsobená:
  - a) v dôsledku porušenia povinností Klienta, prípadne tretej osoby, od ktorej Kuriér preberal zásielku na Adrese vyzdvihnutia, alebo v dôsledku porušenia povinností vlastníka zásielky alebo Príjemcu zásielky;
  - b) nevhodným zabalением zásielky, na ktorú Kuriér upozornil pri prevzatí zásielky; ak však Kuriér neupozornil na nevhodné zabalenie alebo chybný obal, nezodpovedá Kuriér za škodu spôsobenú na zásielke v dôsledku tejto chyby len vtedy, ak chyba nebola pri prevzatí zásielky poznateľná,
  - c) mimoriadnymi okolnosťami, ako je vojna, štrajk, záplavy, extrémne poveternostné podmienky, dopravný kolaps, prípadne iné obdobne závažné skutočnosti.
4. Pri škode vzniknutej na zásielke je Kuriér povinný vynaložiť všetko úsilie a odbornú starostlivosť, aby škoda bola čo najmenšia.
5. V prípade pochybností s určením výšky vzniknutej škody sa za túto škodu v jednotlivom prípade považuje čiastka zodpovedajúca cene doručenia danej zásielky, ak Klient nepreukáže nič iné.
6. Ak Klient preukáže nič iné, považujú sa za škodu za stratu zásielky náklady na výmenu takejto veci, prípadne primeraná trhovú hodnotu veci. Pri poškodení alebo znehodnotení takejto zásielky je Kuriér povinný nahradiť rozdiel medzi hodnotou, ktorú mala zásielka v dobe prevzatia Kuriérom, a hodnotou, ktorú má zásielka poškodená alebo znehodnotená.
7. Kuriér nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu zisku, stratu obchodných príležitostí ani následné ekonomické straty vyplývajúce z oneskoreného doručenia, poškodenia alebo straty zásielky.

#### **Článok VIII. Uplatnenie reklamácie**

1. Reklamáciu zodpovednosti za škodu na zásielke alebo za škody spôsobené neskorým alebo chybným doručením alebo oneskoreným pokusom o doručenie zásielky je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do **troch** pracovných dní odo dňa doručenia zásielky Príjemcovi alebo vrátenia zásielky Klientovi.
2. Reklamáciu podáva platiteľ doručenia zásielky písomne, faxom, mailom, alebo osobne u Kuriéra. Ak ide o zodpovednosť za škodu na zásielke v dôsledku straty zásielky, je potrebné reklamáciu uplatniť do troch dní odo dňa, keď mala byť zásielka doručená.
3. Reklamácia v zmysle predchádzajúceho odseku musí byť písomná, musí obsahovať presné vyčíslenie požadovanej škody a musí byť doručená Kuriérovi v lehote podľa predchádzajúceho odseku.
4. Ak Klient neuplatní svoje nároky v dobe a spôsobom podľa tohto článku, platí, že zásielka bola doručená včas a riadne.

#### **Článok IX. Zodpovednosť Klienta za škody**

1. Klient zodpovedá Kuriérovi za škodu, ktorá Kuriérovi vznikne v dôsledku nesplnenia alebo porušenia niektorej zo zmluvných povinností stanovených týmito VOP a povinností, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov SR, vrátane toho, že odovzdal Kuriérovi predmet, ktorý je podľa týchto VOP vylúčený z prepravy.

#### **Článok X. Ustanovenia o dobierke**

1. Kuriér zabezpečuje na žiadosť Klienta služby „Dobierka“ spojené s prepravou zásielky.
2. O požiadavke dobierky je Klient povinný informovať Kuriéra najneskôr pri objednávke doručenia zásielky.
3. Dobierková čiastka sa Klientovi sa poukazuje bezhotovostným prevodom na jeho účet v priebehu siedmich pracovných dní od prevzatia inkasovanej čiastky od Príjemcu, pričom peniaze budú zaslané pod variabilným symbolom dohodnutým s Klientom.

**Článok XI.**  
**Ustanovenia o spracovaní osobných údajov**

1. Klient súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa(bydlisko), telefónne číslo v systéme Kuriéra za účelom doručenia zásielky. Kuriér sa zaväzuje, že osobné údaje nebudú zneužitá a budú použité len pre účel doručenia zásielky. Klient má právo požiadať o výmaz svojich osobných údajov zo systému Kuriéra.
2. Klient sa zaväzuje, že Príjemca bol informovaný o spracovaní svojich osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa(bydlisko), telefónne číslo za účelom doručenia zásielky. Príjemca má právo na výmaz svojich osobných údajov zo systému Kuriéra.

**Článok XII.**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Kuriérom a Klientmi sa riadia právnymi predpismi SR. Vo veciach neupravených zmluvou alebo týmito VOP sa uplatnia príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Na všetky spory medzi Kuriérom a Klientom vznikajúce priamo alebo nepriamo zo služieb poskytovaných Kuriérom je miestne príslušný súd, v ktorého obvode sa nachádza sídlo Kuriéra.
3. Tieto VOP sa uplatňujú vtedy, pokiaľ písomná zmluva neustanoví niečo iné.
4. Tieto VOP sú uverejnené na internetovej stránke Kuriéra : [www.margan.sk](http://www.margan.sk)
5. Kuriér je povinný zverejňovať zmeny týchto VOP tak, aby medzi zverejnením tejto zmeny a účinnosťou tejto zmeny bola doba aspoň desať dní. Súčasne je Kuriér povinný Klienta, ak je s ním v zmluvnom vzťahu, o zmene vhodným spôsobom informovať.
6. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom **01.06.2010**.