



DODATOK Č. 1 KU VŠEOBECNÝM PODMIENKAM PREPRAVY ZÁSIELOK DHL EXPRESS

1. Tento dodatok č. 1 ku Všeobecným podmienkam prepravy zásielok DHL Express (ďalej len „Dodatok“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok prepravy zásielok DHL Express (ďalej len „VOP DHL Express“) a bližšie upravuje podmienky poskytovania služieb, ktoré sú vymedzené nižšie a sú poskytované spoločnosťou DHL Express (Slovakia), spol. s r. o., so sídlom Letisko M. R. Štefánika, 820 01 Bratislava IČO: 31 342 876, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 4400/B (ďalej len „DHL“).
2. VOP DHL Express spolu s týmto Dodatkom tvoria jeden celok a platia pre poštové služby, ako sú uvedené nižšie. V prípade rozporu medzi znením tohto Dodatku a znením VOP DHL Express, má prednosť znenie tohto Dodatku.
3. Ak nie je v tomto Dodatku uvedené inak, majú výrazy uvedené veľkými začiatočnými písmenami význam uvedený vo VOP DHL Express.
4. Zákazníkom se rozumie osoba, ktorá dojednala poštovú službu alebo na jej účet bola poštová služba dojednaná.
5. Poštovou službou (ďalej len „služba“) sa rozumie:
 - A. služba poskytovaná na území Slovenskej republiky pričom miesto prevzatia Zásielky a miesto dodania je na území Slovenskej republiky a súčasne ide o nasledujúce produkty:

Time definite - Domestic Express
Time definite - Domestic Express 9:00
Time definite - Domestic Express 12:00
Same Day – Sprintline
 - B. cezhraničná služba, pri ktorej miesto prevzatia je na území Slovenskej republiky a miesto doručenia je v zahraničí a súčasne ide o nasledujúce produkty:

Time definite - Medical Express (declarable)
Time definite - Express Worldwide (declarable)
Time definite - Express 09:00 (not declarable)
Time definite - Express 09:00 (declarable)
Time definite - Express 10:30 (declarable)

Fakturačná adresa:
DHL Express (Slovakia),
spol. s r. o.
Letisko M.R. Štefánika
820 01 Bratislava

Poštová adresa:
DHL Express (Slovakia),
spol. s r. o.
Letisko M.R. Štefánika
820 01 Bratislava

Objednávky a informácie:
Tel. 18 811
Email dhl.sk@dhl.com

www.dhl.sk
www.dhl.com/discover/sk-sk

Bankové spojenie:
UniCredit Bank Czech
Republic and Slovakia,
a.s.,
Šancová 1/A
813 33 Bratislava
Bank account number
1131188001/1111

IBAN:
SK281111000000113118
8001
SWIFT: UNCRSKBX

General Manager:
Daniela Mišurová

Konateľ:
Daniela Mišurová
Andrea Orihelová

Obchodný register:
Mestský súd Bratislava III.
Vložka číslo: 4400/B
IČ pre daň:
SK2020298610
IČO: 31342876



Time definite - Express 10:30 (not declarable)
Time definite - Express Worldwide (not declarable)
Time definite - Medical Express (not declarable)
Time definite - Express 12:00 (declarable)
Time definite - Express Worldwide (eu)
Time definite - Express 12:00 (not declarable)
Time definite - Express Envelope
Time definite - Express Easy (declarable)
Time definite - Express Easy (not declarable)
Day definite - Economy Select (declarable)
Day definite - Economy Select (not declarable)
Same Day - Sprintline
Same Day - Jetline

za predpokladu (v oboch bodoch A a B vyššie), že jednotlivé kusy zodpovedajú váhou a rozmermi definícií poštovej zásielky podľa platných právnych predpisov vrátane pravidiel pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie – oznámenie Ministerstva zahraničných vecí SR č. 50/2010 Z.z. – najmä Svetový poštový dohovor, vykonávací poriadok o listovej pošte a vykonávací poriadok o poštových balíkoch) a nejedná sa o paletovú zásielku.

Bližšie vymedzenie jednotlivých produktov je uvedené na internetovej adrese:

http://www.dhl.sk/cs/express/sluzba_domestic.html

<https://www.dhl.com/sk-sk/home/vsetky-produkty-a-riesenia/preprava-balikov-a-dokumentov.html>

6. Zmluva o poskytnutí služby sa uzatvára na základe objednávky Odosielateľa a je uzavretá v okamihu, keď DHL prevezme Zásielku.
7. Odosielateľ má povinnosť Zásielku upraviť a zabaliť, tak aby Zásielka bola dostatočne a účinne chránená proti možnému poškodeniu Zásielky samotnej a rovnako, aby nespôsobila poškodenie iných zásielok alebo na zariadení používanom DHL.
8. Štandardná cena služieb je uvedená v cenníku, ktorý je dostupný v každej prevádzke DHL, v každom DHL Service Pointe a na internetovej adrese:

<https://mydhl.express.dhl/sk/sk/ship/delivery-services.html>

Cenu konkrétnej služby je možné získať na nasledujúcom odkaze:

<https://mydhl.express.dhl/sk/sk/shipment.html#/rate-and-quote#address-details>

9. V prípade, že medzi DHL a Zákazníkom nie je dohodnuté inak, uhradí Zákazník cenu služieb v hotovosti alebo platobnou kartou.

V prípade objednania služby, cena služby bude vypočítaná na základe rozmerov a váhy Zásielky zadaných Zákazníkom. Po prevzatí Zásielky, DHL Zásielku premeria a odváži a v prípade, že sa ukáže, že rozmery a váha nezodpovedajú tým, ktoré Zákazník zadal, DHL následne oznámi Zákazníkovi cenu služby na základe premeraných hodnôt Zásielky.



10. Tento Dodatok sa vzťahuje, ak bola reklamácia uplatnená voči DHL Express (Slovakia), spol. s r. o.. Nárok, podľa čl. 7 VOP DHL Express, Reklamáciu je oprávnený uplatniť Zákazník a to nasledujúcim spôsobom:

- a) emailom zaslaným na adresu: dhlsk@dhl.com, alebo
- b) prostredníctvom internetového rozhrania vyplnením formuláru na adrese: https://mydhl.express.dhl/sk/sk/help-and-support.html#/contact_us
- c) písomným podaním na adresu DHL
- d) osobne na prevádzke DHL

Lehota na uplatnenie reklamácie Zákazníka je 30 dní odo dňa prijatia Zásielky zo strany DHL, ak nie je ustanovené inak v zákone č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Okrem toho, právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá DHL, si musí Odosielateľ uplatniť do šiestich mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní Zásielky alebo poukázania platby; inak toto právo zanikne.

V prípade poskytovania poštových služieb podľa ustanovenia 5 bodu A), ak si nárok uplatňuje Prijemca a ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu Zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní, reklamáciu je možné uplatniť najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky a súčasne je potrebné predložiť poškodenú zásielku aj s obalom (vrátane vnútorného obalu).

V prípade, že si reklamáciu uplatňuje Prijemca a platcom služby je Odosielateľ, je potrebné k uplatneniu reklamácie priložiť potvrdenie, že Odosielateľ sa vzdáva práva na náhradu škody v prospech Prijemcu a nebude si uplatňovať reklamáciu alebo akýkoľvek nárok týkajúci sa reklamovanej služby (ďalej len „písomné potvrdenie“). Náhrada škody môže byť Prijemcovi vyplatená aj na základe písomného potvrdenia Odosielateľa.

Každé uplatnenie reklamácie musí byť podložené všetkými relevantnými dokumentmi týkajúcimi sa reklamácie. V prípade vzniku škody počas poskytovania služby je potrebné priložiť najmä, nie však výlučne doklady o vzniku škody počas poskytovania služby, jej povahe a rozsahu a o výške skutočnej škody s následným zaslaním fotodokumentácie e- mailom, alebo cez webové rozhranie DHL pre zdieľanie súborov.

Vyčíslenie skutočnej škody musí byť doložené faktúrou či vierohodným daňovým dokladom, za ktoré boli predmety a/alebo látky tvoriace obsah Zásielky obstarané. Nárok na náhradu škody sa uplatňuje zásadne bez DPH, a to vo všetkých prípadoch s výnimkou škôd odstraňovaných (v ekonomicky zdôvodnených prípadoch) opravou poškodeného výrobku, ktorá bude fakturovaná ako samostatný úkon.

V prípade, ak podkladom pre stanovenie hodnoty poškodeného či strateného obsahu Zásielky je faktúra v zahraničnej mene, prepočíta sa suma na tejto faktúre uvedená podľa výmenného kurzu vyhláseného Národnou bankou Slovenska platného ku dňu odoslania Zásielky.

DHL môže v súvislosti s reklamáciou požadovať ďalšie dokumenty a informácie ako aj odovzdanie poškodenej Zásielky s obalom. Z tohto dôvodu je Zákazník povinný zaistiť, aby so Zásielkou nebolo akokoľvek manipulované a aby bol zachovaný obal Zásielky, v ktorom mu bola Zásielka doručená. Z rovnakého dôvodu nesmie byť Zásielka bez súhlasu DHL likvidovaná alebo prepravovaná na iné miesto.

Lehota na vybavenie reklamácie pri vnútroštátnych zásielkach je 30 dní odo dňa, kedy DHL obdrží všetky podklady potrebné k posúdeniu oprávnenosti nárokov. Ak bola reklamácia doručená v iný ako pracovný deň, prípadne po 16.00 hod. pracovného dňa, sa za deň prijatia reklamácie považuje najbližší pracovný deň. Ak DHL neobdrží podklady k posúdeniu oprávnenosti nárokov ani v dodatočnej lehote uvedenej vo výzve na predloženie žiadaných podkladov, má DHL právo reklamáciu zamietnuť.

Lehota na vybavenie reklamácie pri vnútroštátnych Zásielkach, ak sa reklamácia týka 50 a viac Zásielok alebo iných skutočností súvisiacich s poskytnutými Zásielkami a z objektívnych príčin nie je možné ju úplne vybaviť v lehote uvedenej vyššie, môže byť predĺžená raz, o ďalších maximálne 90 dní, so súčasným oznámením osobe, ktorá si uplatnila reklamáciu.

Lehota na vybavenie reklamácie pri medzinárodných Zásielkach je 60 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie. Táto lehota môže byť primerane dlhšia, a to z dôvodu nesplnenia povinnosti pri vybavení reklamácie zo strany iných poštových podnikov alebo v zmysle výnimiek stanovených v Aktoch Svetovej poštovej únie.

Zákazník je povinný zaistiť vydanie Zásielky DHL v okamihu, keď DHL oznámila, že zodpovednosť za škodu uznáva a že škodu v plnom rozsahu uhradí a žiada o vydanie Zásielky; táto povinnosť sa uplatní iba v prípade, že náhrada škody zodpovedá hodnote zásielky.

V prípade vyplatennej náhrady škody preberá DHL od osoby, ktorá túto náhradu dostala, práva súvisiace s predmetnou Zásielkou. Ak sa po vyplatení náhrady škody nájde Zásielka, za ktorú bola vyplatená náhrada škody, DHL oznámi Odosielateľovi, že Zásielka mu je k dispozícii počas 3 mesiacov od nájdenia, ak vráti sumu vyplatennej náhrady škody. Zároveň DHL požiada Odosielateľa, aby oznámil, komu má byť Zásielka dodaná. Ak Odosielateľ odmietne Zásielku prevziať alebo neodpovie v stanovenej lehote, DHL uplatní rovnaký postup, ako u Odosielateľa, aj pre Príjemcu zásielky. Ak aj Príjemca odmietne prevzatie Zásielky, alebo neodpovie v stanovenej lehote, je DHL oprávnená so zásielkou nakladať podľa svojho uváženia bez akýchkoľvek nárokov voči Zákazníkovi alebo inej osobe.

11. V prípade, ak dôjde medzi DHL a Zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ku vzniku spotrebiteľského sporu, ktorý se nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na alternatívne riešenie takého sporu určenému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, so sídlom Továrnská, 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava, www.teleoff.gov.sk, v prípade sporov týkajúcich sa poštových služieb, a
 - Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie **Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, P.O:BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, info@soi.sk**, v prípade sporov týkajúcich sa ostatných služieb poskytovaných DHL Express,
 - iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky
 - Spotrebiteľ tiež môže využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. Alternatívne spôsoby doručenia, ktoré platia pre zásielky doručované na Slovensko, (upozorňujeme, že môžu platiť iné možnosti doručovania v iných krajinách, ktoré budú uvedené na stránke DHL Express v krajine doručenia)

V prípade, ak v mieste určenom ako adresa príjemcu neprevezme zásielku jej Príjemca, môže byť Zásielka doručovaná alternatívnymi spôsobmi doručenia, ktoré môžu zahŕňať nasledovné:

- i. doručenie zásielky do automatického zariadenia na výdaj zásielok na základe oznámeného PIN kódu, v prípade ak bolo dohodnuté s Príjemcom vyzdvihnutie si Zásielky elektronicky cez systém On Demand Delivery na najbližšom certifikovanom servisnom mieste DHL, partnera alebo skrinky PIN kód je unikátny kód vygenerovaný pre jednoznačnú identifikáciu Príjemcu
- ii. doručenie Zásielky k susedovi, pokiaľ tak bolo dohodnuté s Príjemcom elektronicky cez systém On Demand Delivery,
- iii. v prípade, ak v mieste určenom adresou Príjemcu neprevezme zásielku jej Príjemca, je Príjemca oprávnený:
 - Preplánovať deň doručenia Zásielky na dátum, ktorý vyhovuje príjemcovi
 - Zmeniť doručovaciu adresu v súlade s vyššie uvedenými spôsobmi
 - Žiadosť o zadržanie doručenia zásielky, kým je Príjemca neprítomný (max. 30 dní)

Podmienky alternatívnych spôsobov doručenia ako aj vykonanie zmeny spôsobu doručenia Príjemca nájde na adrese: <https://delivery.dhl.com/prg/on-demand-delivery.xhtml?ctrycode=SK>

DHL tiež Zákazníkom poskytuje možnosť zobrazíť podrobnosti o svojej Zásielke a sledovať stav ich Zásielky. Prostredníctvom systému ODD môže byť poskytnutá informácia o odhadovanom dátume doručenia zásielky Príjemcovi prostredníctvom e-mailu alebo textovej správy, kým je Zásielka stále na ceste.

Doručenie Zásielky je potvrdené podpisom Príjemcu alebo oprávnenej osoby na súpiske rozvozu v papierovej forme alebo Príjemca potvrdzuje prevzatie Zásielky na mobilnom zariadení elektronickým podpisom. Elektronický podpis je považovaný za plnohodnotnú náhradu podpisu papierovej formy súpisky rozvozu.

V prípade, ak bol vygenerovaný PIN kód je doručenie Zásielky Príjemcovi potvrdené zadaním PIN kódu, pričom podpis Príjemcu sa v tomto prípade nevyžaduje. Zadanie PIN kódu predstavuje plnohodnotnú náhradu podpisu papierovej formy súpisky rozvozu.

Ak DHL v rámci notifikácie alebo zákaznickej aplikácie vygeneruje a poskytne Príjemcovi PIN kód, je každá osoba, ktorá týmto PIN kódom disponuje a preukáže sa ním, považovaná za osobu oprávnenú Zásielku prevziať. V prípade preukázania sa PIN kódom nemá DHL povinnosť overovať a zaznamenávať totožnosť Príjemcu prostredníctvom platného dokladu totožnosti.

Ak nie je možné Zásielku pri prvom pokuse o doručenie dodať, zanechá o tom Zasielateľ alebo osoba vykonávajúca doručovanie Zásielky Príjemcovi písomné alebo elektronické oznámenie. Pokiaľ je i tento pokus neúspešný, má Príjemca možnosť dohodnúť sa do 7 kalendárnych dní na základe zanechaného písomného oznámenia elektronicky so Zasielateľom o konečnom odovzdaní Zásielky. Po uplynutí tejto lehoty bude Zásielka vrátená späť Odosielateľovi. Tým však nie je dotknutý nárok na odmenu za

poskytnuté služby. V prípade vyhlásenia akéhokoľvek stavu v zmysle zákona č. 227/2002 Z.z. alebo akejkoľvek situácie v zmysle zákona č. 42/1994 Z.z. v dôsledku šírenia ochorenia, ktoré ohrozuje zdravie Prijemcu a/alebo zdravie sa potvrdenie doručenia Zásielky podpisom Prijemcu v zmysle toho článku nevykonáva.

13. DHL je oprávnená otvoriť Zásielku v prípade, že:

- a) ju nemožno dodať a súčasne ju nemožno ani vrátiť alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená,
- b) je dôvodné podozrenie, že obsahuje veci vylúčené z vybrania a distribúcie podľa VOP DHL Express, alebo jej podanie či preprava nie je dovolená z iného dôvodu,
- c) je dôvodná obava, že došlo alebo by do dodania mohlo dôjsť k vzniku škody na zdraví, na veciach alebo na iných Zásielkach, alebo javí známky poškodenia obsahu, obsah vyteká, pri manipulácii je počuť, že je obsah rozbitý a pod, alebo
- d) je to nevyhnutné na dodržanie povinnosti ustanovenej DHL právnymi predpismi.

DHL je povinná o otvorení Zásielky informovať pri doručení Prijemcu, prípadne Odosielateľa pri vrátení Zásielky. Za splnenie informačnej povinnosti DHL bude považované prelepenie Zásielky nálepkou s nadpisom „Security inspection“ a s logom DHL.

14. V prípade, ak

- a) Zásielku nie je možné doručiť a súčasne ju nie je možné vrátiť alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená, alebo
 - b) je dôvodná obava, že sa obsah Zásielky do doručenia znehodnotí,
- je DHL oprávnená predať Zásielku alebo jej časť, a to po uplynutí 45 dní od pokusu o doručenie Zásielky, v prípade, ak Odosielateľ nedal DHL pokyny k ďalšiemu postupu, priamym predajom, v prípade ak po uspokojení všetkých nárokov DHL zostane výťažok, DHL ho poukáže Odosielateľovi.

15. Odosielateľ splnomocňuje DHL na konanie za účelom likvidácie Zásielky, za týmto účelom je DHL oprávnená (okrem prípadov uvedených v VOP DHL Express) po uplynutí 30 dní od druhého pokusu o doručenie Zásielky bez nároku na akúkoľvek kompenzáciu zničiť Zásielku alebo jej časť, v prípade, ak:

- a) sa obsah Zásielky úplne alebo sčasti znehodnotil alebo to je možné dôvodne predpokladať;
- b) nedôjde k predaju Zásielky, ktorú nie je možné doručiť a súčasne ju nie je možné vrátiť, alebo nemá byť podľa zmluvy vrátená;

Obsah Zásielky alebo jej časť je možné zničiť aj pred uplynutím vyššie uvedenej lehoty, v prípade, že je to nutné pre zaistenie ochrany zdravia osôb alebo pre zaistenie ochrany pred vznikom ujmy.

16. Pri uzatvorení zmluvy nie je možné dojednať žiadnu odchýlku od ustanovení tohoto Dodatku a VOP DHL Express.

17. DHL je oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť znenie VOP DHL Express vrátane tohto Dodatku. Pokiaľ DHL uskutoční zmenu VOP DHL Express vrátane tohto Dodatku, zverejní novú verziu na internetovej adrese <https://mydhl.express.dhl/sk/cs/legal.html>, a v každej prevádzke, pričom táto zmena bude účinná najskôr tridsať (30) dní po jej uverejnení.