

Zasielateľské podmienky systému TOPTRANS

I. Základné dohovory

1.1. Vymedzenie zasielateľských služieb

Na základe týchto zasielateľských podmienok systému TOPTRANS (ďalej len „Podmienky“) zasielateľ obstaráva prepravu zásielok po území Slovenskej republiky a zo Slovenskej republiky na územie Českej republiky. Podmienky sú v zmysle ustanovenia § 273 ods. 1,2 obchodného zákonníka neoddeliteľnou súčasťou zasielateľskej zmluvy uzatvorenej podľa ustanovenia § 601 obchodného zákonníka medzi zasielateľom a príkazcom, ktorou sa zasielateľ zaväzuje obstaráť prepravu zásielky z určitého miesta (miesto nakládky) do určitého iného miesta (miesto vykládky) a príkazca sa zaväzuje zaplatiť cenu zasielateľom poskytnutých služieb. Podmienky preto väzbu upravujú vzťahy medzi zasielateľom a príkazcom vzniknuté pri obstaraní prepravy zásielok.

1.2. Vymedzenie základných pojmov

- 1.2.1 „zásielkou“ sa rozumie vec alebo veci, ktoré boli zasielateľom ako jeden celok prevzaté pre poskytnutie služby podľa zasielateľskej zmluvy uzatvorenej medzi zasielateľom a príkazcom v súlade s týmito Podmienkami
- 1.2.2 „zasielateľom“ sa rozumie spoločnosť TOPTRANS EU, a. s. so sídlom Na Priehon 50, Nitra 949 01, IČ 36 703 923 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, vložka číslo 10363/N, vrátane jej organizačných zložiek a prevádzkarní
- 1.2.3 „príkazcom“ sa rozumie osoba, ktorej zasielateľ poskytuje na základe jej objednávky zasielateľské služby
- 1.2.4 „príjemcom alebo adresátom“ sa rozumie osoba, ktorej má byť podľa príkazu vydaná zásielka
- 1.2.5 „miestom nakládky“ sa rozumie miesto určené príkazcom, kde je zasielateľ povinný prevziať zásielku
- 1.2.6 „miestom vykládky“ sa rozumie miesto určené príkazcom, kam je zasielateľ povinný doručiť zásielku
- 1.2.7 „doplnkovými službami“ sa rozumejú služby poskytované nad rámec zasielateľskej zmluvy na základe objednávky príkazcu. Zoznam poskytovaných doplnkových služieb je uvedený na webových stránkach www.toptrans.sk event. www.toptrans.cz
- 1.2.8 „zjavným poškodením zásielky“ sa rozumie poškodenie, ktoré je po vyťahnutí zásielky z prepravného obalu zjavne znateľné
- 1.2.9 „skrytým poškodením zásielky“ sa rozumie poškodenie, ktoré je po vyťahnutí zásielky z prepravného obalu zjavne neznateľné
- 1.2.10 „prepravou do ČR“ sa rozumie preprava, v prípade ktorej miesto nakládky leží na území Slovenskej republiky a miesto vykládky na území Českej republiky
- 1.2.11 „individuálnu písomnú zmluvu“ sa rozumie písomná zasielateľská zmluva uzatvorená medzi zasielateľom a príkazcom, ktorá je vlastnoručne podpísaná osobou oprávnenou konať za zasielateľa podľa obchodného registra alebo obchodného registra a príkazcom, event. nimi písomne splnomocnenými osobami na uzatvorenie písomnej zasielateľskej zmluvy

II. Zasielateľcom požadované vlastnosti zásielok a vylúčené zásielky z prepravy

- 2.1. Zasielateľ zaisťuje prepravu zásielok od 0,1 kg do 3 000 kg, zásielok s hmotnosťou jednotlivých kusov do 1 500 kg, dĺžkou do 3,5 m, šírkou do 1,9 m, výškou do 1,9 m.
- 2.2. Z prepravy sú vylúčené zásielky v nedostatočnom obale, peniaze v hotovosti, cenniny, vkladné a šekové knižky, platobné karty, cenné papiere a iné obdobné dokumenty, drahé kovy, perly a drahokamy a predmety z nich vyrobené, veci zvláštnej hodnoty, písomnosti, plány, obchodné knihy, kartotéky, výkresy, nosiče dát a záznamy na nich, umelecké predmety, výbušniny, zbrane, strelivo, omamné a psychotropné látky, rádioaktívne látky, živé zvieratá.
- 2.3. Bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy zasielateľ neprepravuje tieto zásielky:
 - a) tovar podliehajúci riadenému teplotnému režimu nebezpečného tovaru
 - b) zásielky, ktorých hodnota presahuje 33 000 EUR vrátane DPH
 - c) zásielky, ktoré nespĺňajú limity podľa čl. II ods. 2.1 Podmienok
- 2.4. Pokiaľ bude zasielateľovi odovzdaná k preprave zásielka vylúčená z prepravy podľa čl. II., ods. 2.2. Podmienok alebo bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy zásielka špecifikovaná v článku II., ods. 2.3, pododsek a) a c) Podmienok, zasielateľ nie je zodpovedný za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti s nakladaním s touto zásielkou. Súčasne je v takom prípade príkazca povinný nahradiť zasielateľovi všetky škody a náklady, ktoré pre tento prípad vzniknú zasielateľovi.
- 2.5. Zasielateľ predpokladá, že bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy prepravuje zásielku, ktorej hodnota je maximálne 33 000 EUR vrátane DPH. S poukazom na ustanovenie § 379 obchodného zákonníka preto bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy, ktorej predmetom bude dohoda o obstaraní prepravy zásielky s hodnotou presahujúcou 33 000 EUR vrátane DPH, zasielateľ nezodpovedá za škodu na zásielke presahujúcu sumu 33 000 EUR vrátane DPH.
- 2.6. Zasielateľ je v zmysle ustanovenia § 604 obchodného zákonníka oprávnený si vyžiadať informáciu o obsahu zásielky a naopak príkazca je povinný poskytnúť zasielateľovi správne údaje o obsahu zásielky a jeho povahe, ako aj o iných skutočnostiach potrebných na uzatvorenie zmluvy o preprave, a zodpovedá za škodu, ktorá zasielateľovi vznikne porušením tejto povinnosti.

III. Objednávka služieb

- 3.1. Objednávku je príkazca oprávnený urobiť osobne v pracovné dni v čase od 6:00 hod. do 18:00 hod., v ktoromkoľvek prevádzkovom stredisku zasielateľa. Zoznam stredísk je uvedený na webových stránkach www.toptrans.sk.
- 3.2. Objednávanie služby je možné takisto urobiť faxom, e-mailom, telefonicky a takisto prostredníctvom webových stránok zasielateľa www.toptrans.sk, event. www.toptrans.cz.
- 3.3. Objednávka musí obsahovať:
 - 3.3.1. identifikačné údaje príkazcu
 - 3.3.2. adresu príkazcu
 - 3.3.3. adresu nakládky zásielky
 - 3.3.4. požadovaný dátum nakládky
 - 3.3.5. kontaktné údaje na osobu v mieste prevzatia zásielky
 - 3.3.6. identifikačné údaje platcu služby vrátane DIČ, IČ DPH.
 - 3.3.7. adresu vykládky zásielky
 - 3.3.8. kontaktné údaje na osobu oprávnenú v mieste vykládky
 - 3.3.9. počet kusov, spôsob balenia, obsah a hmotnosť zásielky
 - 3.3.10. požadovaný dodací termín podľa čl. VI Podmienok
 - 3.3.11. v prípade požiadavky na doplnkové služby, musí takisto obsahovať uvedenie konkrétnej požadovanej doplnkovej služby

- 3.4. Zasielateľ prevezme zásielku podľa dohody s príkazcom.

IV. Obal a označenie zásielky

- 4.1. Príkazca je povinný zaistiť, aby zásielka bola riadne zabalená a obalom chránená tak, aby sa pri preprave a ďalšej manipulácii nepoškodila.
- 4.2. V prípade, že povaha zásielky vyžaduje, aby s ňou počas prepravy (vrátane manipulácie) bolo zaobchádzané určitým spôsobom, je príkazca povinný zaistiť, aby zásielka bola označená manipulačnými alebo výstražnými značkami na každom jednotlivom kuse. Pokiaľ označenie manipulačnými alebo výstražnými značkami bude obsahovo vzájomne nezlučiteľné, má sa za to, že zásielka nie je manipulačnými alebo výstražnými značkami označená.
- 4.3. V prípade, že príkazcom uvedená hmotnosť alebo objem zásielky sú nižšie než skutočná hmotnosť alebo objem zásielky, je zasielateľ oprávnený zmeniť údaj o hmotnosti a objeme zásielky na skutočný a v súlade s touto zmenou požadovať úplatu za zasielateľské služby.

V. Odplata za zasielateľské služby

- 5.1. Príkazca sa zaväzuje zaplatiť za poskytnutie zasielateľských služieb úplatu (ďalej takisto ako „prepravné“) stanovenú aktuálnym cenníkom uvedeným na webových stránkach www.toptrans.sk (ďalej len „Cenník“), a to v závislosti od vzdialenosti, hmotnosti, prípadne objemu zásielky a požadovanej dodacej lehoty. Za poskytnutie doplnkových služieb sa príkazca zaväzuje zaplatiť sumu, ktorá je v Cenníku uvedená. Príkazca je povinný sa s Cenníkom zoznámiť.
- 5.2. V cene prepravného je zahrnutá preprava z miesta nakládky do miesta vykládky, a to tzv. formou „od domu k domu“. Pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak, nezaistuje zasielateľ donášku a sťahovanie do bytov, pivníc, skladov, a pod.
- 5.3. Pokiaľ je predmetom prepravy zásielka pod colným dohľadom a príkazca požiada v rámci doplnkových služieb o jej colné prerokovanie, náleží zasielateľovi odmena vo výške uvedenej v cenníku doplnkových služieb. Pokiaľ v rámci poskytnutia tejto služby je treba zásielku doručiť na colný úrad alebo zastupujúcu špedičnú firmu, ktoré sa budú nachádzať v inom územnom obvode, než sa nachádza miesto vykládky, ide o ďalšiu zasielateľskú zmluvu, v rámci ktorej je zasielateľ oprávnený požadovať prepravné podľa týchto Podmienok.
- 5.4. Spôsob úhrady prepravného je podľa dohody stanovený v hotovosti alebo platobným príkazcom.
- 5.5. Platcom prepravného je v zásade príkazca prepravy. Ak príkazca určí platcom prepravy inú osobu, musí uviesť jej presné meno podľa obchodného registra vrátane DIČ, IČ DPH, čísla telefónu a mena kontaktnej osoby.
- 5.6. Pokiaľ príkazca uvedie platcom inú osobu a táto prepravu neuhradí v lehote do 15 dní odo dňa splatnosti, je povinný prepravné uhradiť príkazca.
- 5.7. Náhradné doručenie zásielky je v cene prepravného. Pokiaľ príjemca po doručení na určené miesto požaduje prevoz zásielky na inú adresu, hradí prepravné podľa platného cenníka zasielateľa príjemca.
- 5.8. Pri sprostredkovaní prepravy a doručení odmietnutých alebo nedoručiteľných zásielok od daného príjemcu späť odosielateľovi, hradí prepravné podľa platného cenníka zasielateľa príkazca prepravy.
- 5.9. Pri omeškaní v úhrade faktúr účtuje zasielateľ za každý deň omeškania po splatnosti úrok z omeškania 0,05 % z fakturovanej sumy, pokiaľ nebolo dohodorené inak.

VI. Dodacie lehoty

- 6.1. **Dodacie podmienky vo vnútroštátnej preprave**
 - 6.1.1. Dodacia lehota vo vnútroštátnej preprave začína plynúť o 18. hodine dňa prevzatia zásielky a predstavuje:
 - štandardná: 24 hodín
 - termínovaná:
 - a) TOPTIME – doručenie do 12,00 hod. dňa nasledujúceho po dni prevzatia. Vždy musí ísť o pracovný deň
 - b) TOP PRIVAT – doručenie v čase od 16,00 do 20,00 hod. dňa nasledujúceho po dni prevzatia. Vždy musí ísť o pracovný deň
 - c) TOP WEEKEND – doručenie prvú sobotu po dni prevzatia do 13. hod.
 - 6.1.2. V dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja (t.j. cez soboty, nedele a štátom uznané sviatky), s výnimkou TOP WEEKEND, dodacia lehota neplynie.
 - 6.1.3. V prípade zásielok, kde bude príkazca požadovať colné prerokovanie v zmysle čl. V. ods. 5.3 Podmienok, neplatia dodacie lehoty špecifikované v čl. VI. ods. 6.1, pododsek 6.1.1. Podmienok.
- 6.2. **Dodacie lehoty pri preprave do ČR**
 - 6.1.1. Dodacia lehota (s výnimkou zásielok podaných na strediskách Bratislava, Nitra a Trenčín, kedy je dodacia lehota 24 hodín) predstavuje 48 hodín. Lehota začína plynúť 18. hodinou dňa nakládky. V dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja (t.j. cez soboty, nedele a v ČR uznané sviatky), dodacia lehota neplynie.
 - 6.1.2. V prípade zásielok, kde bude príkazca požadovať colné prerokovanie v zmysle čl. V. ods. 5.3 Podmienok, neplatia dodacie lehoty špecifikované v čl. VI. ods. 6.2, pododsek 6.2.1. Podmienok.

VII. Dodacie podmienky

- 7.1. Zásielka je doručená vydaním zásielky príjemcovi alebo osobe, u ktorej nebude dôvod pochybovať, že náleží k príjemcovi.
- 7.2. Podmienky pre vydanie zásielky sú:
 - a) Podpis osoby preberajúcej zásielku na príslušných dokumentoch zasielateľa, dátum a hodina prevzatia. Pokiaľ je miesto doručenie odlišné od sídla, prevádzkarnie, miesta podnikania alebo bydliska príjemcu, je preberajúca osoba pritom povinná predložiť preukaz totožnosti alebo ku svojmu podpisu odtlačiť príslušnú pečiatku. Príjemca podpisom prepravného dokladu potvrdzuje celkový počet a neporušenosť jednotlivých kusov zásielky.
 - b) Pokiaľ má byť pri doručení zásielky urobený inkasný úkon, je takisto podmienkou pre vydanie zásielky uhradenie finančnej sumy, ktorá má byť pri dobierkovej preprave od príjemcu vybratá.
- 7.3. Príkazca berie na vedomie, že pokiaľ bude zásielka doručovaná na miesto doručenia odlišné od sídla prevádzky, miesta podnikania alebo bydliska príjemcu a preberajúca osoba nepredloží preukaz totožnosti, prípadne ku svojmu podpisu neotlačí príslušnú pečiatku, zásielka nebude vydaná a bude príkazca požadovať colné prerokovanie v zmysle čl. V. ods. 5.3 Podmienok, neplatia dodacie lehoty špecifikované v čl. VI. ods. 6.2, pododsek 6.2.1. Podmienok. Príkazca berie na vedomie, že jeho osobné údaje, resp. ním označenej osoby príjemcu slúžia výhradne na kvalitné a bezproblémové plnenie objednávok, resp. služieb s tým spojených ako i vzájomnú komunikáciu.

- 7.4. Pokiaľ sa nepodarí zásielku príjemcovi doručiť na prvý pokus, nechá zasielateľ príjemcovi písomnú správu o márnom doručení s tým, že zásielka bude doručená nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ sa nepodarí zásielku príjemcovi doručiť ani na druhý pokus, zanechá zasielateľ príjemcovi písomnú správu o druhom márnom doručení a súčasne príjemcovi oznámi, že zásielka je pripravená na vyzdvihnutie v príslušnom depu zasielateľa.
- 7.5. Pokiaľ v lehote do troch dní od druhého márneho doručenia nebude zásielka príjemcom vyzdvihnutá, bude zasielateľ kontaktovať príkazcu, aby mu oznámil pokyny, ako má ďalej postupovať.
- 7.6. Ak zasielateľ nedostane od príkazcu pokyny pre ďalší postup v lehote do troch pracovných dní, bude zásielka vrátená príkazcovi. Zasielateľ je takisto oprávnený zásielku vrátiť v prípade, že síce príkazca zasielateľovi oznámi v lehote do troch dní pokyny pre ďalší postup, ale doba uskladnenia v depe presiahne 10 pracovných dní.
- 7.7. Pokiaľ nebude možné zásielku vrátiť späť príkazcovi, bude uplatnený postup podľa čl. IX. a X. Podmienok.

VIII. Otvorenie zásielky

- 8.1. Ak nie je stanovené inak, je zasielateľ oprávnený otvoriť zásielku iba so súhlasom príkazcu.
- 8.2. Bez súhlasu príkazcu je zasielateľ oprávnený otvoriť zásielku, ak
- ju nemožno doručiť ani ju nemožno vrátiť,
 - je dôvodné podozrenie, že obsahuje živé zvieratá alebo vec nebezpečnú alebo vec, ktorá nebola podaná predpísaným spôsobom, alebo vec, ktorej podanie nie je dovolené v zmysle čl. II Podmienok, alebo vec, ktorá sa do dodania znehodnotí,
 - je dôvodné podozrenie, že je poškodená alebo vykazuje inú chybu, ktorá by mohla byť príčinou vzniku škody,
 - je dôvodné podozrenie, že obsahom zásielky sú veci poškodené ešte pred odovzdaním zásielky k preprave zasielateľovi,
 - je dôvodné podozrenie, že obsahom zásielky je iná vec, než bolo uvedené v objednávke.
- 8.3. Zasielateľ je povinný o otvorení zásielky informovať pri doručení príjemcu, event. príkazcu pri vrátení zásielky. Obsah zásielky smie byť pri jej otvorení prezretý len v rozsahu nevyhnutnom na zaistenie účelu otvorenia.

IX. Predaj zásielky zasielateľom

- 9.1. Zasielateľ je oprávnený zásielku predajť, pokiaľ zásielku nemožno doručiť ani ju nemožno vrátiť po uplynutí lehoty stanovenej v čl. VII. ods. 7.5 Podmienok. Zasielateľ je oprávnený zásielku predajť aj vtedy, ak po jej otvorení zistí, že ide o zásielku, ktorej obsah by sa doručením znehodnotil.
- 9.2. Výťažok z predaja po odrátaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatennej časti ceny (ďalej len „čistý výťažok“) vydá zasielateľ príkazcovi. Právo na vydanie čistého výťažku zaniká, ak nie je možné čistý výťažok vydať a príkazca právo na jeho vydanie neuplatnil v lehote jedného roku od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po predaji zásielky.

X. Zničenie zásielky zasielateľom

- 10.1. Zasielateľ je oprávnený zásielku zničiť, pokiaľ zásielku nemožno doručiť ani ju nemožno vrátiť a nedôjde k jej predaju.
- 10.2. Zasielateľ je oprávnený zásielku zničiť, ak sa jej obsah celkom znehodnotil alebo je to nevyhnutné na zaistenie ochrany zdravia ľudí alebo na zabránenie vzniku škody.

XI. Zodpovednosť zasielateľa za škodu

11.1. Zodpovednosť za škodu vo vnútroštátnej preprave

- 11.1.1. Zasielateľ zodpovedá za skutočnú škodu vzniknutú na prepravovanej zásielke, t.j. maximálne do výšky hodnoty zásielky, a to v čase od prevzatia zásielky k preprave až do jej vydania. Skutočnou škodou sa pritom rozumie škoda, o ktorú sa hodnota zásielky v dôsledku škodovej udalosti zníži.
- 11.1.2. Úšľý zisk a následné škody z neskorého alebo inak chybného doručenia zásielky hradí zasielateľ iba v prípade preukázania jeho zodpovednosti za také škody a iba do výšky, ktorú zasielateľ v čase vzniku záväzkového vzťahu ako možný dôsledok porušenia svojej povinnosti očakával alebo ktorú bolo možné očakávať s prihliadnutím na skutočnosti, ktoré v uvedenom čase zasielateľ poznal alebo mal poznať pri zvyčajnej starostlivosti, ale vždy iba do výšky prepravného.
- 11.1.3. Zasielateľ sa zbaví zodpovednosti za škodu na prevzatej zásielke vzniknutú pri obstarávaní prepravy v tom prípade, pokiaľ škodu nemohol odvrátiť pri vynaložení odbornej starostlivosti bežnej pri poskytovaní zasielateľských služieb.
- 11.1.4. Zasielateľ sa takisto zbaví zodpovednosti za škodu na prevzatej zásielke, pokiaľ preukáže, že škoda bola spôsobená:
- príkazcom, odosielateľom, príjemcom alebo vlastníkom zásielky
 - chybou alebo prirodzenou povahou obsahu zásielky vrátane zvyčajného úbytku
 - nevyhovujúcim obalom, na čo zasielateľ upozornil príkazcu (odosielateľa) pri prevzatí zásielky k preprave. Ak zasielateľ neupozornil na nevyhovujúci obal, nezodpovedá za škodu na zásielke vzniknutú v dôsledku tohto len vtedy, ak nevyhovujúci obal nebol pri prevzatí zásielky poznateľný.

11.2. Zodpovednosť za škodu pri preprave do ČR

Zasielateľ zodpovedá príkazcovi za škodu ako dopravca, a to podľa podmienok Dohovoru o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave (CMR), vyhlásenú vyhláškou ministra zahraničných vecí č. 11/1975 Zb. (Dohovor CMR).

XII. Zmluvná pokuta

Pokiaľ príkazca alebo odosielateľ podá k preprave bez uzatvorenia individuálnej písomnej zmluvy zásielku v rozpore s ustanovením čl. II ods. 2.3, pododsek b) Podmienok, t.j. hodnota zásielky bude vyššia než 33 000 EUR vrátane DPH a bude uplatnený nárok na náhradu škody spôsobenej na tejto zásielke prevyšujúcej 33 000 EUR vrátane DPH, je príkazca povinný zaplatiť zasielateľovi zmluvnú pokutu vo výške rozdielu medzi požadovanou náhradou škody 33 000 EUR vrátane DPH. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu škody.

XIII. Zásielky na dobierku

- 13.1. Príkazca je povinný príjemcovi avizovať zásielku na dobierku v prípade, že neuvedie telefónne číslo a meno kontaktnej osoby príjemcu zásielky.
- 13.2. V prípade zásielok na dobierku, ktoré nebudú príjemcovi odovzdané z toho dôvodu, že príjemca neuhradí finančnú sumu, ktorá má byť za dobierkovej prepravy od príjemcu vybratá, prestáva plynúť dodacia lehota a v závislosti od dĺžky uloženia bude doručujúcim strediskom zasielateľa účtovaná skladné.

- 13.3. Maximálna výška dobierky v prípade vnútroštátnych prepráv je 5 000 EUR. V prípade prepráv do ČR predstavuje čiastku prepočítanú podľa aktuálneho kurzu NBS k dňu dodania zásielky.
- 13.4. Zasielateľ je povinný sumu, ktorú vyberie pri doručení dobierkovej zásielky od príjemcu, previesť na príkazcom určený účet bez zbytočného odkladu od okamihu inkasa sumy. Prevedením sa rozumie odpísanie sumy z účtu zasielateľa v prospech účtu príkazcu.
- 13.5. V prípade prepráv do ČR, kedy inkasom vybraná suma nebude v EUR a bude prevádzaná na eurový účet, bude prepočítaná na eura podľa aktuálneho kurzu „valuty nákup“ Všeobecnej úverovej banky.
- 13.6. Pokiaľ bude mať zasielateľ splatnú pohľadávku voči príkazcovi, je oprávnený započítať na svoju pohľadávku dobierkové sumy vybrané od príjemcov pri doručení tzv. dobierkových zásielok, ktoré by inak bol v zmysle čl. XIII ods. 13.4 Podmienok povinný previesť na účet príkazcu. O vykonanom zápočte zasielateľ príkazcu písomne vyrozumie.
- 13.7. Za sprostredkovanie dobierky je platca prepravy povinný zaplatiť zasielateľovi odmenu podľa Cenníka.

XIV. Poistenie zásielok

Zásielky s hodnotou do 33 000 EUR vrátane DPH sú poistené na škody spôsobené na zásielke počas prepravy už v cene prepravného.

XV. Uplatňovanie nárokov, reklamácie

- 15.1. Reklamácie je nutné uplatniť u zasielateľa v ktoromkoľvek jeho prevádzkovom stredisku (zoznam stredísk je uvedený na webových stránkach www.toptrans.sk) bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 6 mesiacov odo dňa prevzatia zásielky k preprave. Reklamáciu je oprávnený uplatniť iba príkazca. Reklamácia musí byť uskutočnená písomne doporučeným listom. Príkazca je oprávnený zmocniť na uplatnenie reklamácie príjemcu.
- 15.2. K reklamácií musí byť pripojený zápis o škode a ďalšie doklady, z ktorých musí byť zrejmy rozsah a finančné vyčíslenie škody.
- 15.3. Pokiaľ pri doručení zásielky táto vykazuje zjavné poškodenie, je príkazca povinný zaistiť, aby táto skutočnosť bola zapísaná pri doručení do prepravného dokladu. Za zjavné poškodenie sa takisto považuje neúplnosť zásielky. Pokiaľ zásielka vykazuje skryté poškodenie, je príkazca povinný túto skutočnosť oznámiť vo vnútroštátnej preprave v lehote do troch pracovných dní odo dňa, kedy bola zásielka doručená, a v prípade prepravy do ČR v lehote do siedmich dní odo dňa doručenia zásielky, bez započítania nedieľ a uznaných sviatkov.
- 15.4. Pokiaľ príkazca nespĺni svoje povinnosti spomenuté v čl. XV. ods. 15.2 a 15.3 Podmienok, je zasielateľ oprávnený zamietnuť reklamáciu z dôvodu nepreukázania škody.
- 15.5. Pokiaľ bude zistené poškodenie zásielky, je príkazca povinný zaistiť uchovanie obalu zásielky. Súčasne je povinný umožniť obzretie zásielky zasielateľom a takisto zástupcom poisťovne zasielateľa.
- 15.6. Pokiaľ príkazca nepredloží k reklamácií potrebné materiály preukazujúce vznik, rozsah a výšku škody, bude zasielateľom vyzvaný na ich doplnenie v lehote do desiatich dní. Po dobu od odoslania výzvy na doplnenie reklamácie do jej doplnenia nebeží lehota na vybavenie reklamácie. Pokiaľ príkazca v lehote desiatich dní nedoplní neúplne podanú reklamáciu, je zasielateľ oprávnený reklamáciu zamietnuť.
- 15.7. Zasielateľ je povinný reklamáciu vybaviť v lehote do 30 dní, počnúc odo dňa, kedy mu bola reklamácia doručená. Vybavením reklamácie sa rozumie rozhodnutie o reklamácií a odoslanie rozhodnutia na adresu sídla alebo trvalého bydliska príkazcu.
- 15.8. Pokiaľ zasielateľ uzná uplatnenú škodu v plnej výške, t.j. vo výške hodnoty prepravovanej zásielky, a príkazcovi oznámi, že škodu uhradí, je príkazca povinný zaistiť vydanie poškodenej alebo zničenej zásielky zasielateľovi.
- 15.9. Pokiaľ dôjde k poškodeniu, zničeniu alebo strate prepravovanej zásielky a príkazca uplatní u zasielateľa nárok na náhradu škody vo výške ceny zásielky a zasielateľ príkazcovi celú cenu zásielky uhradí, prechádza vlastnícke právo k zásielke z príkazcu na zasielateľa.

XVI. Záložné právo

Na zaistenie svojich nárokov zo zasielateľských zmlúv voči príkazcovi má zasielateľ záložné právo k zásielke, kým je zásielka u zasielateľa alebo u niekoho, kto ju má pri sebe v jeho mene, alebo kým má zasielateľ listiny, ktoré ho oprávňujú, aby so zásielkou nakladal.

XVII. Ochrana osobných údajov

V zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zmluvná strana využívajúca prepravu tovaru prostredníctvom prepravného systému TOPTRANS udeľuje spoločnosti TOPTRANS EU ,a.s. súhlas na spracovávanie osobných údajov v informačných systémoch, a to aj pre prípad konkludentného uzatvorenia zasielateľskej zmluvy. Súhlas sa udeľuje na dobu do jeho odvolania, pričom udelený súhlas je možné na základe písomného oznámenia doručenia spoločnosti kedykoľvek odvolať. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu. Spoločnosť prehlasuje, že všetky osobné údaje sú považované za dôverné a pri ich spracovávaní sa postupuje v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. .

XVIII. Záverečné dohovory

- 18.1. Podmienky sú uverejnené na internete, a to na adrese www.toptrans.sk
- 18.2. Príkazca vyhlasuje, že sa pred objednaním prepravy oboznámil s obsahom zasielateľských podmienok ako aj podmienok ochrany osobných údajov, ktoré bez výhrad v celom rozsahu akceptuje. Objednávkou dochádza ku konkludentnému uzatvoreniu zasielateľskej zmluvy, čo príkazca bez výhrad akceptuje.
- 18.3. Právne vzťahy vznikajúce medzi zasielateľom a príkazcom vo vnútroštátnej preprave sa riadia slovenským právnym poriadkom. Vo veciach neupravených týmito Podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov.
- 18.4. Právne vzťahy vznikajúce medzi zasielateľom a príkazcom pri preprave do ČR sa riadia príslušnými ustanoveniami Dohovoru CMR. Vo veciach neupravených Dohovorom CMR a týmito Podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia slovenského právneho poriadku, a to najmä obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov.
- 18.5. Podmienky platia od 1.8.2014.