



Obchodné podmienky Pooint Group s. r. o.

S účinnosťou od 23.11.2023

Obchodné podmienky	2
A. Všeobecné úvodné ustanovenia	2
B. Základné pojmy	2
C. Povinnosti Objednávateľa	4
D. Povinnosti, záväzky a práva Poskytovateľa	7
E. Obmedzenie zodpovednosti Poskytovateľa	9
F. Vylúčené z prepravy	11
G. Doručenie zásielky	13
H. Reklamácie	14
I. Dobierka	18
J. Preprava vlastným dopravcom	19
K. Nedoručiteľná zásielka	20
L. Odmena za služby & platobné podmienky	21
M. Colné odbavenie	22
N. Informácie o spracovaní osobných údajov	23
R. Ukladanie cookies, užívateľské údaje a monitorovanie návštevnosti	24
O. Mimosúdne riešenie sporov	25
S. Záverečné ustanovenia	25

Obchodné podmienky

A. Všeobecné úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Poiint Group s. r. o. so sídlom na adrese Železničná 1534, 905 01 Senica poskytuje svoje služby na základe zasielateľskej zmluvy, ktorá bola uzatvorená v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky (ďalej len „**Zmluva**“ alebo „**Zasielateľská zmluva**“) a zároveň na základe všeobecných obchodných podmienok.
2. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "**Obchodné podmienky**") bližšie špecifikujú a vymedzujú obchodné a právne vzťahy medzi spoločnosťou Poiint Group s. r. o., ktorej obchodnou činnosťou je poskytovať službu, konkrétne zasielateľstvo (ďalej len „**poskytovateľ**“) a objednávajúcim služby (ďalej len „**objednávateľ**“).
3. Zmluva je uzatvorená písomne alebo okamihom kedy poskytovateľ akceptuje požiadavku Objednávateľa (telefonicky, emailom, prostredníctvom webovej stránky Poiint Group s. r. o alebo aplikácie) na odoslanie konkrétnej zásielky alebo viacerých zásielok, pričom Objednávateľ súhlasí s podmienkami, ktoré sú udané Poskytovateľom.
4. Poskytovateľ na prevedenie dodania Zásielky z konkrétneho miesta, kde bola Zásielka Odosielateľom podaná (ďalej len „**Miesto odoslania**“) do miesta dodania (špecifikovaná adresa), na ktorú má byť Zásielka doručená (ďalej len „**Miesto doručenia**“) zabezpečí **obstaranie dopravnej služby – Dopravcu**.
Poskytovateľ nevykonáva samotnú prepravu zásielok. Poskytovateľ nezodpovedá za proces prevedenia dopravy od prevzatia až po odovzdanie Zásielky, ktorú Poskytovateľ obstaral u Dopravcu. Za proces prevedenia dopravy zodpovedá Dopravca, vybraný Poskytovateľom.
5. Majiteľom webovej stránky Poiint Group s. r. o., ďalej označovanej ako "**Webová stránka**", je Poskytovateľ, ktorý drží všetky autorské a príbuzné práva spojené s názvom a značkou.
6. Objednávateľ sa Zmluvou zaväzuje spoločnosti Poiint Group s. r. o. za poskytnutie služby **zaplatiť odmenu**
7. Objednávateľ sa zaväzuje spoločnosti Poiint Group s. r. o. uhradiť odmenu za
 - a. Obstaranie a/alebo realizáciu prepravy zásielky,
 - b. Všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace
8. **Výška odmeny** za realizované služby objednané Objednávateľom je stanovená na základe aktuálnej kalkulácie ceny na Webovej stránke alebo v aplikácii Poskytovateľa alebo je oznámená telefonicky
9. **Parametre zásielok a zároveň podmienky ich prepravy** sú v súlade s Obchodnými podmienkami daného vybraného Dopravcu.
10. **Vzhľadom na reklamácie** platí výlučne reklamačný poriadok konkrétneho Dopravcu, ktorý vykonával prepravu na určitom úseku, kde k udalosti so škodovými následkami došlo, a reklamačný poriadok Poskytovateľa.
11. **Obchodné podmienky zvoleného Dopravcu** sú k dispozícii na oficiálnych stránkach zvoleného dopravcu.

B. Základné pojmy

1. Objednávateľ (Zákazník) – fyzická, alebo právnická, ktorá si objedná službu o Poskytovateľa služby
2. Poskytovateľ (Prevádzkovateľ) – obstaráva Objednávateľovi vlastným menom na jeho účet prepravu Zásielky

3. Dopravca (Zmluvný dopravca, Dopravca) – externá prepravná či kuriérska spoločnosť, ktorá vykonáva fyzickú prepravu zásielky a je obstaraná Poskytovateľom
4. Odosielateľ (Podávateľ) – fyzická osoba, ktorá predáva zásielku kuriérovi, ktorý pre zásielku príde. Nemusí ale môže byť totožná s Objednávateľom
5. Príjemca (Adresát) – fyzická alebo právnická osoba označená týmto pojmom na zásielke a je mu zásielka určená
6. Objednávkový Systém – online porovnávací a rezervačný služba (dostupná na webovej stránke ale aj v aplikácii)
Daná služba umožňuje Objednávateľovi porovnať a taktiež objednať prepravné služby poskytované partnermi Poskytovateľa (Dopravcovia), správu zásielok, platby za služby Objednávateľom. Slúži na zaznamenávanie dát ako je obsah, hmotnosť, rozmer, hodnoty, adresy. Na základe týchto dát sa vypočítava cena prepravného. Takto zistená cena prepravného je pre Poskytovateľa pri dojednávaní služieb záväzná.
7. Miesto odoslania – miesto, kde bola zásielka alebo zásielky podané
8. Miesto doručenia – miesto kam je zásielka dodaná. Miesto dodania určuje Objednávateľ
9. Poistenie/Pripoistenie - je doplnková služba, ktorou sa daná konkrétna Zásielka poisťuje z dôvodu možnej straty, krádeže alebo poškodenia do hodnoty zásielky uvedenej pri jej podaní. Táto hodnota nemôže presahovať skutočnú cenu obsahu Zásielky. Pri jednotlivých službách je stanovená maximálna výška poistenia podľa informácií uvedených v Cenníku.
10. Zásielka – Obálky, balíky a ďalšie zásielky zbalené v súlade s určenými pravidlami balenia a Objednávateľ ich takto zabalené pripravil na vyzdvihnutie kuriérom
11. Balík – zásielka, ktorá bola odoslaná Príjemcovi (adresátovi) na základe jedného nákladového listu. Jedna zásielka doručená príjemcovi môže byť tvorená niekoľkými balíkmi a s tým súvisí nasledujúci pojem
12. Hromadná zásielka – zásielka skladajúca sa z niekoľkých balíkov, ktoré boli zaslané jednému príjemcovi. Počet balíkov v hromadnej zásielke musí byť totožný s počtom nákladných listov
13. Listová zásielka – zásielka v pevnej obálke. Váhu má do 0.2 kg.
14. Malá zásielka – malá zásielka v pevnej krabici. Váhu má do 1kg.
15. Štandardná zásielka – zásielka, ktorá nepresahuje váhu 5kg.
16. Nadrozmerná zásielka – zásielka, ktorá nespĺňa jednu alebo viac z nasledujúcich podmienok týkajúcich sa parametroch zásielky ako sú váha do 15kg, s maximálnou veľkosťou 60 x 50 x 40cm (Dĺžka x Výška x Šírka), súčet všetkých strán musí byť maximálne 150cm, najdlhšia strana môže byť maximálne 120cm. (pokiaľ nie je v podmienkach vybraného Dopravcu uvedené inak)
17. Kusová zásielka – zásielka iná ako listová či balíková (pokiaľ nie je v podmienkach vybraného Dopravcu uvedené inak)
18. Dodanie zásielky (doručenie zásielky) – odovzdanie zásielky, ktorá bola určená Príjemcovi u prvých uzamykateľných dverí objektu na uvedenej adrese Príjemcu alebo osobný odber na vybranom výdajnom mieste
19. Výdajné a Príjmové miesto – zoznam Výdajných a Príjmových miest je dostupný na webovej stránke alebo v aplikácii prostredníctvom Objednávkového systému
20. Dobierka – zásielka, pri ktorej dochádza k fyzickému vydaniu zásielky Príjemcovi po vybraní peňažnej dobierkovej sumy vo výške určenej Objednávateľom. Poiint Group s. r. o. určenú dobierkovú sumu vyinkasuje od Príjemcu a prevedie na bankový účet, ktorý zadal Objednávateľ.
21. Maximálny limit dobierky v rámci Slovenska na jednu zásielku je 2 650 eur s DPH (alebo ekvivalent tejto sumy v miestnej mene), maximálny limit dobierky v zahraničí je určený podľa aktuálneho cenníka.

22. Prepravný štítok – doklad, ktorý je vytlačený k Zásielke (balíku) Objednávateľom. Povinnosť vytlačenia a priloženia k Zásielke je podľa podmienok určených Dopravcom
23. Preprava (Prepravná služba) – služba, ktorú poskytuje Dopravca. To predstavuje príjem zásielky, jej doprava a následné doručenie Prijemcovi zásielky
24. Vnútroštátne zásielky – zásielky, ktoré pri preprave neprekročia územie Slovenskej republiky resp. sú prepravované len na území Slovenskej republiky
25. Medzinárodné zásielky – zásielky, ktoré sú prepravované aj mimo územia Slovenskej republiky
26. P.O.BOX – uzamykateľná poštová priehradka umiestená na pošte
27. Neprekonateľná prekážka doručenia – prekážka na základe ktorej nebolo možné odovzdať zásielku Prijemcovi ako sú: nesprávne uvedená adresa, nezaplatenie za tovaru v prípade dobierky alebo cla, úplné nezastihnutie resp. nenájdenie Prijemcu, neprístupné miesto, ktoré bolo určené ako miesto doručenia, odmietnutie doručenej zásielky Prijemcom Zásielky
28. Nemanipulovateľná zásielka – Zásielka, ktorú nie je možné spracovať automaticky alebo bez ručného manuálneho zásahu.
Konkrétnym príkladom Zásielka tvorená niekoľkými pospájanými alebo zviazanými balíkmi.
29. Poškodenie – zmena kvality, štruktúry, rozmerov, stavu či kompletnosti, ktorá:
 - môže byť opravou odstránená, alebo
 - nemôže byť opravou odstránená, ale je schopná plniť svoj pôvodný účel
30. Zničené – tým sa chápe taká zmena stavu jednotlivých súčastí tvoriacich Zásielku, ktorú:
 - nie je možné odstrániť opravou a
 - danú vec nie je možné ďalej používať na jej pôvodný účel

C. Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný **za účelom registrácie** na Webovej stránke alebo v Aplikácii spoločnosti Poiint Group s. r. o. **zadáť svoju e-mailovú adresu, telefonický kontakt, meno a priezvisko, adresu pobytu s adresou, číslom domu, PSČ, mestom a krajinou. Číslo bankového účtu pre prípad využitia doplnkovej služby Dobierka.**
Registráciou na Webovej stránke alebo v Aplikácii potvrdzuje tieto obchodné podmienky a potvrdzuje že s nimi súhlasí a prijíma ich.
2. Objednávateľ, ktorý vykonáva objednávku, sa zaväzuje **dôkladne preskúmať Prepravné podmienky každého Dopravcu, ktorého si vyberie na prepravu balíkov**, predtým než si objedná službu o Poskytovateľa
3. Objednávateľ sa zaväzuje k tomu, **že sa bude riadiť Prepravnými podmienkami Dopravcu**, ktorého si vyberie na prepravu a nepoverí Dopravcu dopravou takého balíka, ktorý podľa jeho Prepravných podmienok je z prepravy vylúčený
4. Objednávateľ sa zaväzuje, že **každý balík bude zabalený tak, ako si vyžadujú Prepravné podmienky Dopravcu**. Dopravcovia majú právo svoje Prepravné podmienky meniť a Objednávateľ sa zaväzuje to akceptovať
5. Zásielky sú triedené automaticky na jazdiacich pásoch, preto je nesmierne dôležité, aby zásielka bola zabalená správne. Objednávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí **riadne a správne zabalenie a zabezpečenie Zásielky**.
 - Vyhradzujeme si právo odmietnuť prepravu zásielky, ak nebude zabalená správne a nebude tým pádom pripravená na bezpečnú prepravu, prípadne si vyhradzujeme právo v takýchto prípadoch neposkytnúť reklamačné konanie.
 - Objednávateľ je povinný oboznámiť sa a zároveň dodržať pokyny Poskytovateľa, ktoré sa týkajú zabalenia Zásielky.

- V prípade, že ide o balíkovú prepravu, tak má byť zásielka zabalená v celkom uzavretom balíku v kartónovej krabici z 2 a viac vrstiev lepenky prispôsobené podľa charakteru a hmotnosti tovaru. Danú kartónovú krabicu je nutné prelepiť z každej strany lepiacou páskou. Obal musí byť zároveň aj odolný proti pádu z výšky jedného metra.
 - Objednávateľ sa zaväzuje pripraviť jednotlivé kusy zásielky na prepravu ako ucelenú manipulačnú jednotku v primeranom obale tak, aby bola chránená pred stratou, poškodením alebo zničením počas prepravy a manipulácie.
 - Zároveň musí zabezpečiť, aby týmto spôsobom balená zásielka nevyvolala poškodenie ostatných prepravovaných zásielok, prípadne všetkého ostatného, čo je v bezprostrednom kontakte s takou zásielkou a zároveň aby bola zabezpečená bezpečnosť všetkých osôb, ktoré so zásielkou pracujú a manipulujú
 - Objednávateľ sa zaväzuje vhodným vonkajším a vnútorným zabalením znemožniť neželaný cudzí prístup k obsahu zásielky bez viditeľného poškodenia (to znamená, že napríklad krabica odovzdaná na prepravu nebude len zatvorená bez akýchkoľvek dodatočných prvkov)
 - Objednávateľ sa zaväzuje optimálne využiť priestor krabice. Riadne využitie priestoru a vyplnenie voľného priestoru ochranným materiálom (ako sú napr. vypchávkou) chráni jednotlivé súčasti v krabici.
 - Pri zásielkach zabalených nedostatočne napríklad len do fólie, alebo igelitu či igelitového vreca si nie je možné uplatniť reklamáciu poškodenia.
 - Z balíka nemôžu vyčnievať dlhé a ostré časti tovaru. Takýto balík nie je možné prepraviť
 - Krehký tovar musí byť zabalený do polystyrénu, alebo musí byť obalený iným ochranným tlmiacim materiálom. Označenia ako "Pozor sklo", „Sklo“, alebo "Pozor krehké" nám síce udávajú informáciu o tom, že je žiadaná zvýšená opatrnosť, no bohužiaľ z dôvodu mechanického automatického triedenia zásielok, nie je možné so zásielkou manipulovať šetrnejšie ako s ostatnými zásielkami, čo znamená, že dané označenie neochráni tovar. Zároveň odosielateľa to pridaním takéhoto označenia neoslobodí od jeho povinnosti tovar dôkladne zabaliť do polystyrénu alebo iného ochranného tlmiaceho materiálu
 - Fľaše a poháre v zásielke musia byť zabalené v certifikovaných obaloch, ktoré sú určené na balíkovú prepravu.
 - Fľaše a poháre v balíku je zároveň potrebné chrániť ochrannou vrstvou na spodnej, hornej časti, aj medzi fľašami.
 - Tovar atypických rozmerov, je potrebné chrániť pod obalovou fóliou ešte iným vhodným obalovým materiálom vzhľadom na charakter na daného tovaru
 - Nie je možné prijať a prepraviť zviazané balíky.
 - Tovary, ktoré sú na palete musia byť vzájomne spojené sťahovacou páskou tak, aby bolo zaistené, že nebude dochádzať k neželanému nakláňaniu alebo inému neželanému pohybu jednotlivých súčastí zásielky
 - V prípade hrubého porušenia Obchodných podmienok, pod čím rozumieme napríklad odoslanie zásielky, ktorá je uvedená v zozname zakázaných vecí, alebo nedostatočné, nekvalitné zabalenie zásielky, čo spôsobí poškodenie iného majetku si Poskytovateľ vyhradzuje právo na náhradu vzniknutej škody Objednávateľom.
 - V prípade, že predmety nie sú riadne zabalené, Dopravca nemusí niesť zodpovednosť za vady spôsobené obalom. Objednávateľ zodpovedá za poškodenie a stratu nevhodne zabalených zásielok.
6. Objednávateľ sa zaväzuje zadať **údaje na webových stránkach alebo v aplikácii správne v súlade so skutočnosťou.**

- V prípade že zadané údaje nezodpovedajú skutočnosti ako je napríklad zadanie nižšej skutočnej hmotnosti alebo nižších rozmerov zásielky v porovnaní so skutočnosťou, nemusí byť takáto zásielka prepravená. Môže prísť k odstúpeniu od prepravnej zmluvy.
 - V prípade, že príde k odstúpeniu od zmluvy o preprave z dôvodu zadania nepravdivých údajov Objednávateľom, nárok na dohodnutú odmenu za obstaranie prepravy nezaniká.
 - V prípade, že k odstúpeniu nepríde a zásielka bude k preprave prijatá, zaväzuje sa Objednávateľ k tomu, že **doplatí rozdielovú sumu podľa novej kalkulácie ceny**, na ktorej výpočet sa už použijú zistené skutočné parametre. Taktiež sa Objednávateľ zaväzuje, že spolu s rozdielovou sumou **doplatí manipulačný poplatok vo výške 20 EUR**, alebo ekvivalent tejto sumy v miestnej mene, v prípade, že bude odchýlka zadaných údajov od skutočnosti 10% alebo viac.
7. Objednávateľ má **povinnosť si sám skontrolovať správnosť a úplnosť svojich údajov** a zaručuje sa za ne. Poskytovateľ nemá povinnosť upozorniť Objednávateľa, že údaje ktoré zadal sú nesprávne alebo neúplné
 8. Objednávateľ sa zaväzuje, že **vytlačí štítok a zásielku odovzdá spolu s potrebnými štítkami** v prípade, že Dopravca, ktorého si vyberie na prepravu vyžaduje tlač a polepenie zásielky štítkom (informácia o tom, či je potrebné tlačiť a odovzdať zásielku spolu so štítkom sú uvedené v Prepravných podmienkach. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje, že informácie uvedené na štítku sú správne a v súlade so skutočnosťou.
 - V prípade, že dotknutá zásielka nebude pripravená spolu so štítkom, nemusí byť zásielka prijatá na prepravu a ide o dôvod pre odstúpenie od prepravnej zmluvy. V prípade, že príde k odstúpeniu od zmluvy z tohto dôvodu, nárok na dohodnutú odmenu za obstaranie prepravy nezaniká
 9. Objednávateľ sa zaväzuje, že **pred odovzdaním zásielky na prepravu budú odstránené zo zásielky všetky zavádzajúce označenia, nápisy**, prípadne konkrétne môže ísť o skôr použité štítky, ktoré už nie sú aktuálne a nesúvisia s terajšou prepravou.
 - V prípade, že zo zásielky neboli odstránené zavádzajúce oznámenia, nápisy, označenia, adresy, staré štítky, zásielka nemusí byť prijatá na prepravu a môže prísť k odstúpeniu od prepravnej zmluvy. V prípade, že príde k odstúpeniu od zmluvy z tohto dôvodu, nárok na dohodnutú odmenu za obstaranie prepravy nezaniká
 - Objednávateľ sa zaväzuje v tomto prípade zaplatiť **manipulačný poplatok, ktorý je vo výške ceny prepravného, ktorá sa riadi aktuálne platným cenníkom zvoleného dopravcu**.
 10. V prípade, že si Objednávateľ objedná službu a v deň príchodu Dopravcu pre zásielku bude Objednávateľ alebo **Odosielať neprítomný**, bude sa postupovať obdobne ako v bode č. 9.
 11. Ak Odosielať Dopravcovi **zásielku neodovzdá a odovzdanie zásielky nezruší** vopred zaslaním emailu na adresu info@poiint.sk, Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa **uhradenie príplatku vo výške 20 EUR**.
 12. Týmto nie je obmedzený nárok Poskytovateľa na náhradu škody
 13. Dopravca a Poskytovateľ majú právo od Objednávateľa požadovať **poskytnutie informácií o obsahu a charaktere zásielky**.
Objednávateľ je **povinný tieto informácie poskytnúť**
 14. Všetky objednávky, ktoré sú uskutočnené **pod používateľským menom a heslom Objednávateľa sa považujú za objednávku vyhotovenú Objednávateľom**.
 15. **Objednávateľ je povinný informovať Odosielať o uzatvorenej zmluve s Dopravcom**.
 16. Objednávateľ je povinný oznámiť Prijemcovi zásielky, že **v prípade, ak nastane situácia straty časti zásielky alebo poškodenia zásielky je Prijemca povinný ihneď vytvoriť zápis s kuriérom, ktorý zásielku doručil**.
Tento vytvorený zápis musí obsahovať informácie o spôsobe a rozsahu poškodenia alebo čiastočnej straty.

Protokol o poškodení musí byť vytvorený v prítomnosti zástupcu kuriéra a musí byť jasne podpísaný Prijemcom a zástupcom kuriéra, ktorý zásielku doručuje.

17. **Objednávateľ je povinný oznámiť skutočnú hodnotu obzvlášť cenných predmetov** pre každý kus oddelene prípadne pre jeden balík. Za obzvlášť cennú zásielku sa považuje každá vec, ktorá je vo vyššej hodnote ako je 1 000 EUR alebo balík, ktorý je vo vyššej hodnote ako je 1 000 eur. Pokiaľ Objednávateľ neoznámil skutočnú hodnotu zásielky týmto definovaným spôsobom, bude prípadná náhrada škody limitovaná čiastkou 1 000 EUR
18. Objednávateľ si je vedomý, že odoslaním objednávky **sa zaväzuje, k včasnej príprave zásielky na prevzatie na adrese vyzdvihnutia a to v čase medzi 8:00 a 18:00** hod. vybraného dňa.
19. Objednávateľ sa zaväzuje, že **náklady navyše**, ktoré vyplývajú z jeho dodatočných požiadaviek na vybraného Dopravcu idú **na ťarchu Objednávateľa**.
20. Objednávateľ si je vedomý, že Poskytovateľ môže požadovať **dodatočné uhradenie ceny za dodatočné služby**, ktoré síce neboli dohodnuté pri uzavretí Zasielateľskej zmluvy, ale ktoré:
 - Objednávateľ,
 - Odosielateľ
 - alebo Prijemcaod Dopravcu dodatočne vyžaduje
21. Objednávateľ si je vedomý, že Poskytovateľ má právo požadovať **uhradiť pokutu**, ktorá bude účtovaná Dopravcom **za nedodržanie Prepravných alebo Obchodných podmienok Objednávateľom**.
22. Objednávateľ si je vedomý, že **v prípade nepredvídaných okolností na strane Dopravcu môže dôjsť k prevzatíu zásielky aj skôr alebo neskôr**, než bolo pôvodne dohodnuté.
23. Objednávateľ berie na vedomie, že **v prípade, že existuje podložené podozrenie, že zásielka porušuje právne predpisy, Dopravca** takúto zásielku **bezodkladne oznámi príslušnej inštitúcii a zastaví prepravu a zaistí zásielku**
24. Objednávateľ berie na vedomie a je povinný si **dôkladne skontrolovať správnosť a úplnosť zadania svojej adresy**. Ak adresa nebude správna alebo úplná, nebude možné v prípade potreby vrátenia Zásielky Objednávateľovi danú Zásielku Objednávateľovi vrátiť naspäť na správnu adresu.
25. Odstúpením od prepravnej zmluvy z dôvodov, ktoré sú konkrétne rozpísané a uvedené v častiach C a F týchto obchodných podmienok **nie je dotknutý nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov**

D. Povinnosti, záväzky a práva Poskytovateľa

1. **Poskytovateľ sa** prijatím objednávky **zaväzuje obstaráť Objednávateľovi Dopravné služby**. Tieto dopravné služby realizujú zmluvní partneri spoločnosti Poiint Group s. r. o – Dopravcovia.
2. **Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi poskytne akúkoľvek informáciu o jeho zásielke resp. preprave zásielky, ktorú jemu poskytne Dopravca**. Toto zahŕňa (ale nie je to obmedzené) na:
 - Informácie o aktuálnom stave a polohe zásielky počas prepravy
 - Informácie o termínoch doručenia
 - Ďalšie relevantné údaje, ktoré môžu ovplyvniť prepravu alebo prijatie zásielkyPoskytnutím všetkých týchto informácií sa Poskytovateľ snaží garantovať Objednávateľovi maximálnu transparentnosť a spokojnosť v rámci poskytovaných zasielateľských služieb.
3. Ak Objednávateľ poruší ustanovenia a pokyny Prepravného poriadku stanoveného Dopravcom alebo Zasielateľskou zmluvou, Poskytovateľ má právo na ochranu integrovaného procesu poskytovania zasielateľských služieb. **Poskytovateľ má možnosť zablokovať alebo trvalo odstrániť účet Objednávateľa** a rovnako môže okamžite odstúpiť od Zasielateľskej zmluvy bez nutnosti poskytovať písomné odôvodnenie (výber opatrenia závisí od závažnosti porušenia)

4. **Poskytovateľovi za poskytnutie služby prináleží odmena.** Výška odmeny za realizované služby objednané Objednávateľom je stanovená na základe aktuálnej kalkulácie ceny na Webovej stránke alebo v aplikácii Poskytovateľa alebo je oznámená telefonicky
5. V prípade, že odmena za služby závisí od aktuálnych cien, Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby **informácie o týchto cenách boli prístupné a zrozumiteľné pre Objednávateľa.** Týmto spôsobom má Objednávateľ možnosť porovnať náklady a zhodnotiť hodnotu poskytovaných služieb.
6. Poskytovateľ má **právo na úpravu a zmenu cenníka.**
7. Poskytovateľ si vyhradzuje **právo na úpravy, zmeny** prípadne **zrušenie** existujúcich služieb, **zavedenie nových** služieb, zavedenie, zrušenie prípadne realizáciu zmien propagačných akcií, aby mohol flexibilne a efektívne reagovať na dynamiku trhu a meniace sa potreby Objednávateľov. Poskytovateľovi toto právo dáva možnosť neustále inovovať a optimalizovať svoje služby.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje **právo na opravu ceny prepravy ešte pred vyzdvihnutím Zásielky,** v prípade že Poskytovateľ zistí skutočnosť, že preprava bola ponúkaná za nesprávnu cenu. V takomto prípade má Poskytovateľ povinnosť informovať Objednávateľa o korektnom stanovení ceny, a zároveň očakáva súhlas Objednávateľa so správnou cenou. V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s upravenou cenou, nedôjde k uzavretiu kúpnej zmluvy a Poskytovateľ stornuje príslušnú objednávku.
9. Poskytovateľ uvádza na webových stránkach **všetky ceny vrátane DPH.** Poskytovateľ **je povinný v prípade, že ide o cenu bez DPH, túto informáciu uviesť pri cene.**
10. **V prípade zmeny adresy** už v priebehu procesu prepravy a v prípade dostatočných informácií **vykoná Poskytovateľ alebo Dopravca upresnenie a následné doručenie zásielky na správnu adresu.** Následné doručenie po prvom neúspešnom pokuse o doručenie zásielky môže byť poplatné, podľa podmienok vybraného Dopravcu a jeho služby.
11. **Všeobecná premlčacia doba** práv zo zasielateľskej zmluvy je **3 roky.** Premlčacia doba začína plynúť dňom, kedy bola zásielka doručená alebo prípadne dňom kedy doručená mala byť
12. Premlčacia doba práv vzniknutých:
 - z celkového zničenia,
 - straty zásielky,
 - poškodenia,
 - oneskoreného doručeniasa premlčujú **po 1 roku.** Premlčacia doba začína plynúť dňom, kedy bola zásielka doručená alebo prípadne dňom kedy doručená mala byť.
Jednoročná premlčacia doba neplatí pri práve vzniknutom z úmyselného poškodenia
Ostatné práva zo zasielateľskej zmluvy sa premlčujú **po uplynutí 3 rokov.**
13. Objednávateľ má možnosť objednať si službu u Poskytovateľa **7 dní v týždni, počas celého dňa.** Realizácia prijatej objednávky až v nasledujúci pracovný deň bude v prípade ak ide o:
 - Vnútroštátne alebo exportné Objednávky, ktoré Poskytovateľ prijme po 15:30 hod.,
 - importné Objednávky, ktoré Poskytovateľ prijme po 14:30 hod.
 - Objednávku, ktorú Poskytovateľ prijme cez víkend alebo v štátny sviatok
14. Poskytovateľ **neposkytuje možnosť prepravy zásielky alebo viacerých zásielok do P.O.BOX-u,** čo je uzamykateľná poštová priehradka umiestená na pošte.
15. Vyzdvihnutie danej zásielky na Výdajných miestach (pri osobnom odbere) je považovaná za moment doručenia Zásielky.

16. Doručenie zásielky v sobotu alebo v nedeľu je možné len v prípade, že je táto možnosť u služby označená a zároveň len v prípade, že Dopravca vyzdvihne Zásielku v piatok, ktorý bezprostredne predchádza danej sobote/nedeľi
17. Po doručení písomnej žiadosti do 1 roka od prijatia objednávky môžu byť po dohľadání poskytnuté informácie týkajúce sa zásielky, ako aj doklad o doručení.

E. Obmedzenie zodpovednosti Poskytovateľa

1. **Vzniknutá škoda počas prepravy:** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá vznikla na zásielke počas jej prepravy, pokiaľ sám nevykonáva túto prepravu.
To znamená, že ak zásielka utrpí škodu v priebehu prepravy, Poskytovateľ nemá povinnosť nahrádzať túto škodu, pokiaľ nie je aktívnym účastníkom prepravy.
2. **Vzniknutá škoda pri obstarávaní prepravy:** Poskytovateľ nesie zodpovednosť len za škodu na zásielke, ktorá vznikla v čase pri obstarávaní prepravy.
3. **Nesplnenie záväzkov Dopravcu:** Poskytovateľ nie je zodpovedný za eventuálne porušenia zmlúv, ktoré uzavrel s Dopravcom. To znamená, že ak Dopravca nesplní svoje záväzky podľa dohody, Poskytovateľ nie je zodpovedný za vzniknuté škody, ktoré Objednávateľ utrpí v dôsledku tohto porušenia prepravnej zmluvy.
4. **Garancia doručenia:** Poskytovateľ nevykonáva samotnú prepravu zásielok a ani neposkytuje garanciu doručenia (ak to nie je uvedené v popise služby). Všetky tieto garancie poskytuje Dopravca, ktorý aj vykonáva prepravu zásielky
5. **Možnosti prepravy a jej podmienky do cieľovej destinácie:** Objednávateľ je povinný si pred objednaním služby a odoslaním zásielky dôkladne preskúmať colné a bezpečnostné predpisy krajiny určenia, a rovnako tak preskúmať rôzne pokyny a podmienky pre rôzne prepravné spoločnosti, aby sa minimalizovalo riziko vrátenia zásielky.
Poskytovateľ nie je zodpovedný za situácie, kedy je tovar vrátený Dopravcom alebo colným úradom z dôvodu nesplnenia týchto podmienok a pokynov
6. **Reklamácia prepravy:** v určitých situáciách môže nastať, že Zásielka je vrátená z colného úradu pri exparte, alebo v cieľovej krajine.

Napr:

- Ak je v zásielke zakázaný alebo nebezpečný tovar: Ak je obsah zásielky klasifikovaný ako zakázaný alebo nebezpečný, môže byť zásielka vrátená. Ide napr. o výbušné látky, nebezpečné chemikálie a pod. Takýto obsah zásielky je v rozpore s colnými predpismi alebo normami pre bezpečnosť.
 - Nepovolený prevoz do danej krajiny: V prípade, že zásielka obsahuje veci, ktoré nie sú povolené prepravovať do danej krajiny, môže byť vrátená. Každá krajina má svoje vlastné obmedzenia a predpisy, ktoré sa týkajú dovážaného tovaru. Prepravca v takomto prípade nemôže zaručiť doručenie zásielky, ktorá nespĺňa tieto kritériá.
V týchto prípadoch reklamácia prepravy nie je možná, pretože nedodanie zásielky je výsledkom nedodržania colných alebo bezpečnostných predpisov.
Situácie tohto typu sú mimo kontrolu Prepravcu a súvisia s dodržiavaním právnych predpisov a bezpečnostných noriem.
7. **Údaje o zásielke a zabezpečenie zásielky:** V prípade, že Objednávateľ poskytne nesprávne údaje o obsahu zásielky alebo ju zabezpečí neadekvátne, vzniká dôvod zbavenia sa zodpovednosti za potenciálne poškodenie alebo nedoručenie zásielky.
Nesprávne poskytnuté informácie môžu viesť k nesprávnemu zaobchádzaniu a nedostatočné balenie alebo neprimerané zabezpečenie môže zvýšiť riziko poškodenia počas prepravy.

8. **Nejasné a nejednoznačné označenie a adresa:** Poskytovateľ nie je zodpovedný za potenciálne chybné doručenie alebo nedoručenie Zásielky, ak bola Zásielka nesprávne alebo nejednoznačne adresovaná alebo označená.
S tým prípadne spojené náklady na colné odbavenie sú na zodpovednosť Objednávateľa alebo Adresáta. Čo sa týka balíkov určených na export, ak Prijemca svoje záväzky nesplní a výdavky spojené s colným odbavením neuhradí, náklady sa presúvajú na zodpovednosť Objednávateľa.
9. **Základný poplatok:** Základný poplatok nezahŕňa dodatočné poplatky za služby ako je napr. vrátenie dokumentov, atď.
10. **Štítok:** V prípade, že k Zásielke bol priložený alebo bol nalepený iný štítok vygenerovaný systémom spoločnosti Poiint Group s. r. o., Poskytovateľ nie je zodpovedný za túto zásielku a jej obsah. Tým, že k Zásielke bol priložený iný štítok, mohlo dôjsť k zmene adresáta alebo ďalších parametrov zásielky.
11. Poskytovateľ **nesie zodpovednosť za nesprávnosť doručenia Zákazky v prípade, keď Odosielateľ urobil chybu pri označovaní zásielky** a to tak, že napr. Odosielateľ použil nesprávny prepravný štítok, Odosielateľ neodstránil starý prepravný štítok a pod.
12. **Technické výpadky a poruchy:** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nevybavenie objednávky z technických dôvodov, ako sú napr. výpadok alebo iné poruchy webových stránok Poskytovateľa.
13. **Zmeny a transakcie:** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zmeny vykonané Objednávateľom a transakcie Objednávateľa.
14. **Príjem zásielky:** V prípade, že zásielka bola rozdelená do viacerých škatúl, ale časť Zásielky sa v priebehu prepravy odčlení a po prijatí jednej z častí Zásielky Prijemca podpíše potvrdenie o prijíme celej Zásielky, Objednávateľ nemá možnosť uplatňovať svoje práva v prípade straty, čiastočnej straty alebo zničenia Zásielky.
15. **Nedoručenie, vzniknutá škoda:** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné nedoručenie zásielky a nezodpovedá za vzniknutú škodu, vrátane nepriamej škody a ušlého zisku (z dôvodu straty, poškodenia, alebo oneskorenia doručenia zásielky), ktorá môže plynúť z používania služby. Skutočnú škodu predstavuje suma, o ktorú sa zmenšila hodnota Zásielky.
16. **Strata alebo zničenie časti Zásielky:** odškodnenie sa počíta vo vzťahu k veľkosti časti Zásielky (ktorej sa škoda týka).
17. **Oznámenie o spôsobenej škode:** Objednávateľ má povinnosť oznámiť škodu Poskytovateľovi do 3 dní od jej vzniku. Ak to neurobí v tejto lehote, prichádza o nárok na náhradu škody.
18. **Náhrady:** V procese spracovania objednávok a riešenia reklamácií je Objednávateľ jediným vlastníkom Zásielky. V prípade, že by mala nastať potreba poskytnutia akýchkoľvek náhrad alebo kompenzácií, tieto finančné prostriedky budú presmerované na bankový účet Objednávateľa. Iba Objednávateľ má právo u Poskytovateľa podať reklamáciu.
19. **Ušlý výnos, zisk, strata dobrej povesti a pod.:** Poskytovateľ nie je akokoľvek zodpovedný za ušlé výnosy, ušlý zisk, stratu dobrej povesti, zákazníkov, klientov, trhov, príležitostí, stratu v prevádzke, a nie je zodpovedný ani za akúkoľvek nepriamu, náhodnú alebo následnú škodu alebo stratu, bez ohľadu na to, ako vznikla.
20. **Nesplnenie záväzku/záväzkov:** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nesplnenie záväzkov, pokiaľ záväzky vyplývajú z:
 - zo zásahov vyššej moci (prírodné katastrofy, vojny, občianske nepokoje, zákaz vývozu či dovozu, a pod.) a z okolností mimo kontroly Poskytovateľa alebo Dopravcu (preťažená premávka, štrajk a pod.)
 - z toho, že skutočná hmotnosť alebo rozmery zásielky nesúhlasia s tou hmotnosťou alebo rozmermi, ktoré zadal Objednávateľ pri objednávke,

- z narušení prevádzkovo-technického zabezpečenia národných alebo miestnych leteckých a pozemných dopravných sietí, a
 - technicko-technologických problémov dopravných prostriedkov alebo iných podobných zariadení v oblasti dopravy
 - skryté vady alebo vnútorné vady Zásielky,
 - z toho, že Zásielka obsahuje zakázaný druh tovaru, a Dopravca takúto zásielku prijal,
 - ak Poskytovateľ odmieta vykonať akékoľvek nezákonné platby v mene Objednávateľa,
 - z trestných činov tretích osôb ako napr. lúpež,
 - v dôsledku konania alebo zanedbania colného, štátneho, bezpečnostného, alebo podobného úradníka alebo zamestnanca leteckej spoločnosti či letiska,
 - z toho, že Prijemca odmietne zaplatiť alebo prevziať Zásielku, bez udania vážneho dôvodu,
 - z porušenia povinností a záväzkov Objednávateľa podľa týchto Všeobecných podmienok (alebo porušenia inej strany, ktorá má spoločný záujem na Zásielke a spôsobila porušenie).
21. **Dodacie lehoty aj termín vyzdvihnutia:** Dodacie lehoty aj termín vyzdvihnutia nie sú zaručené. Uvádzajú sa odhadom a sú iba približné
22. **Prepravný čas:** Do prepravných časov prepravných služieb (pokiaľ nie je uvedené inak), sa nepočíta:
- deň kedy bola zásielka prevzatá,
 - doba kedy je zásielka na colnej kontrole a/alebo kontrole príslušných štátnych orgánov,
 - omeškanie spôsobené vyššou mocou
 - omeškanie, ktoré nemohol Dopravca odvrátiť či predvídať,
 - omeškanie spôsobené okolnosťami vyplývajúce z prevádzky.
23. **Zodpovednosť Dopravcu za stratu alebo poškodenie zásielky** sa limituje na finančnú čiastku potrebnú na náhradu strateného tovaru, alebo na opravu či náhradu poškodeného tovaru, pri čom z týchto dvoch čiastok (v prípade neexistencie inej zákonnej povinnosti) sa uplatní nižšia čiastka. V ostatných prípadoch platí:
- Cestná preprava - maximálny limit základnej zodpovednosti je stanovený podľa ustanovení Dohovoru CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road),
 - Letecká preprava - maximálna limit zodpovednosti je stanovený na základe platného Varšavského dohovoru z roku 1929,
 - Kombinácia leteckej a cestnej dopravy - maximálna výška zodpovednosti sa určuje v súlade s predchádzajúcimi dvomi bodmi, pričom závisí od konkrétneho druhu prepravného prostriedku, ktorý bol použitý v čase, keď došlo k strate alebo poškodeniu zásielky.

F. Vylúčené z prepravy

1. Z prepravy sú vylúčené:

(ak prepravu nedovoľujú prepravné podmienky konkrétneho zvoleného Dopravcu)

- látky, ktoré sú zjavne škodlivé alebo nebezpečné pre ľudský život, zdravie, alebo životné prostredie,
- zásielka tvorená niekoľkými spojenými krabicami,
- zásielky, ktoré nie sú zabalené podľa požiadaviek Dopravcu a na základe podmienok definovaných v týchto Obchodných podmienkach. Zároveň zásielky, ktoré sú v rozpore s príslušnými obchodnými zvyklosťami,
- sypký resp. voľne ložený tovar vo vreciach
- tovar so zvláštnou zvýšenou hodnotou. Napríklad drahé kovy, drahé kamene, šperky, peniaze, dokumenty reprezentujúce peniaze, ceniny, losy resp. vylosované lotérie, pravé perly

- umelecké diela
 - antikvariátne predmety
 - zásielky, s nedostatočne presnou adresou (napr. zásielky, v ktorých je udané len PSČ)
 - zásielky adresované na P.O.Box
 - zásielky obsahujúce drogy, lieky, psychotropné látky v prípade, že na to odosielateľ nemá oprávnenie (napr. v poriadku je ak takéto zásielky odosiela určitá konkrétna zdravotná inštitúcia, ktorá má oprávnenie a využíva ich na vedecké účely)
 - živé živočíchy alebo rastliny
 - pozostatky ľudí a živočíchov
 - kožušiny, zvieracia koža
 - rýchlo sa kaziace výrobky, výrobky senzitívne na skazu, tovar nestabilný pri teplote
 - cestovné kufre, batožina s osobnými vecami, bez sprievodu, pokiaľ to vybraný dopravca nepovolí
 - zásielky tovaru spadajúce pod režim ADR (nebezpečný tovar), zásielky, ktorých obsah by mohol spôsobiť poškodenie majetku alebo zdravia (najmä: výbušniny, horľaviny, rádioaktívne látky, strelivo, repliky zbraní a pod.),
 - zásielka na leteckú prepravu obsahujúca: tovar pod tlakom (napr. obyčajné spreje), výbušné látky a predmety, plyny a skvapalnené podchladené plyny, látky náchylné na samovznietenie, látky podporujúce horenie, okysličujúce látky, korozívne látky, a ďalšie komodity uvedené na zozname DGR – Pravidiel pre prepravu nebezpečného tovaru vydanými Medzinárodnou asociáciou leteckých dopravcov (IATA)
 - zásielky, ktorých obsah nie je zbavený prevádzkových kvapalín – oleja, benzínu a pod.,
 - televízory alebo monitory s uhlopriečkou väčšou ako 42“ alebo prehnuté televízory
 - voľne stojace spotrebiče
 - sanitárna keramika a granitové drezy
 - fľaše a poháre, ktoré nie sú zabalené v certifikovaných obaloch určených na balíkovú prepravu,
 - nádoby s tekutinami, zasielané spoločne s iným obsahom,
 - sklo a iný tovar (alebo jeho časti) vyrobené zo skla, porcelánu alebo liatiny, kameninové výrobky a iné výrobky z obdobných materiálov
 - medzinárodné zásielky, ktoré obsahujú alkoholické nápoje, tabakové výrobky, tovar podliehajúci spotrebnej dani
 - tovar alebo zásielky, ktorých zasielanie je zakázané akýmkoľvek platným právnym predpisom. Platné právne predpisy zahŕňajú všetky zákony, vyhlášky, nariadenia či opatrenia, na základe ktorých možno uložiť sankciu, akékoľvek obchodné obmedzenia a hospodárske sankcie voči krajinám, osobám či subjektom (napr. vyhlásenie embarga), a zároveň aj opatrenia, ktoré boli zavedené Organizáciou Spojených národov, Európskou úniou a členskými štátmi Európskej únie
2. V situácii, kedy dôjde k nedodržaniu tejto povinnosti, si zmluvné strany dohodli možnosť uplatnenia zmluvnej pokuty. Ide o finančnú čiastku vo 20 EUR.
 3. Je dôležité brať do úvahy **špecifické obmedzenia niektorých dopravcov, preto je Objednávateľ povinný pred odoslaním prepravy zistiť, či charakter, typ tovaru či zabalenie tovaru, ktorý má pripravený na odoslanie je v súlade s Obchodnými podmienkami daného Prepravcu.**
 4. Pri preprave balíkových zásielok **niektorí dopravcovia majú vylúčené z prepravy** nemanipulovateľné zásielky po valčekovej dráhe. Konkrétne ide o zásielky, ktoré sú zabalené v čiernej fólii, nemajú pevný ochranný obal, nemajú kompaktný tvar kvádra, kocky, alebo viac-hranného tubusu, a zásielky, z ktorých vyčnievajú časti prepravovaného predmetu, vrátane obálok.
 5. Objednávateľ je povinný o všetkých Podmienkach (aj týchto podmienkach, ktoré definujú, ktorý tovar je z prepravy vylúčený) informovať tretie osoby, ktoré budú Dopravcovi odovzdávať Zásielku na prepravu a tým pádom zabezpečiť, aby všetky podmienky neboli žiadnym spôsobom porušené

6. V prípade, že Objednávateľ odovzdá Dopravcovi na prepravu tovar, ktorý je vylúčený z prepravy (bez súhlasu Dopravcu), Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek škody, ktoré by vznikli.
Objednávateľ by v takomto prípade bol povinný nahradiť Poskytovateľovi danú vzniknutú škodu (u vnútroštátnych aj medzinárodných zásielok)
7. Vzhľadom na charakter poskytovaných služieb si Poskytovateľ a Dopravca vyhradzujú právo rozšíriť definíciu Zásielky vylúčenej z prepravy, v závislosti od konkrétnych podmienok poskytovanej služby.
8. Poskytovateľ, ani Dopravca nie sú povinní podrobne skúmať obsah každej Zásielky pri jej prevzatí s cieľom overiť, či spĺňa kritériá vylúčenia z prepravy.
9. Prevzatie zásielky na prepravu nie je možné interpretovať tak, že Poskytovateľ alebo Dopravca potvrdili, že zásielka spĺňa kritériá na vylúčenie z prepravy.
- 10. V prípade, že sa zistí, že Objednávateľ prepravy odoslal na prepravu tovar, ktorý je vylúčený z prepravy, Dopravca má právo na nasledujúceho opatrenia:**
 - Odmietnutie prevzatia zásielky: Poskytovateľ alebo Dopravca majú právo odmietnuť prevzatie zásielky na prepravu a zároveň majú právo požadovať od Objednávateľa náklady na zabezpečenie neúspešnej prepravy vo výške 10 EUR.
 - Vrátenie, uskladnenie alebo vyzdvihnutie: Zásielka môže byť vrátená naspäť Objednávateľovi alebo Odosielateľovi. V prípade potreby môže byť uskladnená na vyzdvihnutie Objednávateľom alebo správnymi orgánmi, pričom náklady sú na ťarchu Objednávateľa.
 - Doručenie s príplatkom: Poskytovateľ alebo Dopravca môžu doručiť zásielku bez oznámenia Objednávateľovi. Následne po doručení majú právo od neho požadovať príslušný príplatok alebo úhradu zvýšených nákladov spojených s manipuláciou a doručením takejto zásielky.
 - Likvidácia na náklady Objednávateľa: Ak sú zákonné predpisy v súlade s takýmto postupom alebo je to vyžadované charakterom zásielky alebo je nutné odvrátiť hrozbu škody alebo ohrozenia, zásielku je možné zlikvidovať na náklady Objednávateľa.
 - Náhrada škody: Poskytovateľ alebo Dopravca môžu požadovať od Objednávateľa náhradu vzniknutej škody na iných zásielkach, majetku Poskytovateľa alebo Dopravcu, alebo iných osôb v príčinnej súvislosti s takouto zásielkou alebo vzniknutej škody nesprávnymi údajmi, ktoré boli poskytnuté Objednávateľom.

G. Doručenie zásielky

1. Miestom doručenia a vyzdvihnutia Zásielky Prijemcom môže byť:
 - adresa Prijemcu,
 - adresa Výdajného miesta.
 - Adresa boxu
2. Odovzdanie zásielky Prijemcovi prebieha so zreteľom na bezpečnosť. V prípade, že Objednávateľ nevyužije príplatkovú službu, odovzdanie sa uskutoční pri prvých uzamykateľných dverách objektu na adrese, ktorú uvedie Objednávateľ.
Alternatívne, ak zvolená prepravná služba poskytuje možnosť osobného odberu na Výdajných miestach, odber zásielky môže byť realizovaný osobne zo špecifikovaných prevádzok.
3. Objednávateľ je v prípade využitia možnosti prevzatia Zásielky na Výdajnom mieste o uložení Zásielky na tomto mieste informovaný jedným alebo viacerým spôsobom ako e-mailom, SMS správou alebo prostredníctvom Aplikácie

4. V prípade, že Zásielku doručí kuriér na miesto, ktoré zadal Objednávateľ ako adresu doručenia, Kuriéra nie je možné nechať čakať. V prípade, že z rôznych príčin nie je možné Zásielku ihneď Príjemcovi odovzdať, môže byť doručovanie prerušené.
5. Doručená Zásielka bude starostlivo zabalená a čitateľne adresovaná
6. Zásielka bude odovzdaná výhradne na základe podpisu Príjemcu alebo osôb, u ktorých možno predpokladať, že majú právo prevziať zásielku.
Tieto osoby zahŕňajú nielen jednotlivcov prítomných na mieste adresy Príjemcu, ale aj osoby, ktoré sú oprávnené k prevzatíu zásielky na základe plnej moci, aj mimo miesta doručenia.
Potvrdenie doručenia zásielky sa vykonáva prostredníctvom podpisu Príjemcu alebo inej oprávnenej osoby na formulári poskytnutom Dopravcom.
Kuriér požaduje pri podpise aj krstné meno osoby, ktorá Zásielku preberá
Kuriér neoveruje totožnosť pri odovzdaní Zásielky, ak tak nie je jasne uvedené u zvolenej služby.
Doručenie sa považuje za úspešne zrealizované a ukončené aj v prípade, že Zásielku prevzala osoba neoprávnená k tomu, pokiaľ Kuriér nemal dostupné informácie, ktoré by mu umožnili posúdiť neoprávnenosť tejto osoby.
7. Príjemca zásielky je povinný uchovať si Protokol o prevzatí. V prípade reklamácie je potrebné sa s týmto protokolom Poskytovateľovi preukázať
8. Príjemca má právo otvoriť krabicu a skontrolovať jej obsah po tom čo:
 - Príjemca v prípade, že ide o dobierku vyplatí danú dobierkovú finančnú čiastku
 - Príjemca podpíše doklad o doručení
9. Ak sa z dôvodu Príjemcovej neprítomnosti nepodarí doručiť Zásielku v plánovaný deň, prebehne ďalší pokus o doručenie v niektorý ďalší pracovný deň nasledujúci po tom prvom plánovanom dni. V prípade neprítomnosti Príjemcu má Kuriér právo spraviť rozhodnutie o tom, že balík doručí na alternatívnu adresu (miestna pošta, susedná adresa a pod.). V takomto prípade Kuriér na pôvodne plánovanej adrese doručenia zanechá odkaz o tom (alebo telefonicky či cez SMS zanechá Príjemcovi informáciu), kde bude Zásielka doručená a ponechaná.
10. Poskytovateľ má právo Zásielku vrátiť Odosielateľovi v prípade, že balík nebude prevzatý do 7 dní od prvého pokusu o doručenie.
Dodatočné náklady s tým súvisiace (v súlade s týmito obchodnými podmienkami) bude znášať Objednávateľ.
11. Služba poskytnutia prepravy sa považuje za neuskutočnenú bez nároku vrátenie peňazí, v prípade, že Objednávateľ nezabezpečí riadne a správne zabalenie a zabezpečenie Zásielky a z tohto dôvodu nebude možné uskutočniť prepravu Zásielky (bližšie definované v rámci odseku C), nastanú situácie uvedené v odseku E bod 20, alebo v odseku F Obchodných podmienok.
12. V prípade, že sa vyskytnú neprekonateľné prekážky pri doručení, Poskytovateľ je taktiež oprávnený vrátiť Zásielku a dodatočné náklady s tým súvisiace budú na ťarchu Objednávateľa.
13. V prípade, že Objednávateľ čaká, čo Objednávateľ zaplatí dodatočné náklady súvisiace s vrátením Zásielky, Poskytovateľ má možnosť mu tieto peniaze stiahnuť z pre-paid účtu alebo mu zaslať výzvu na zaplatenie.

H. Reklamácie

1. Všetky doklady, ktoré priamo súvisia s reklamáciou alebo sú povinnou súčasťou reklamácie (o tom, ktoré doklady a podklady je nutné priložiť k reklamáci je písané v rámci tohto odseku), vyžadujeme aby boli doručené na adresu našej spoločnosti:

Poiint Group s. r. o.
Železničná 1534,
905 01 Senica, Slovensko

Alebo môžu byť zaslané na elektronicky na e-mailovú adresu reklamacie@poiint.sk,

2. Žiadateľom reklamácie je Objednávateľ.
3. Poskytovateľ nie je zodpovedný za prípadnú stratu, či poškodenie Zásielky (či už obalu Zásielky, alebo samotného obsahu Zásielky).
4. Poskytovateľ je zodpovedný za obstaranie dopravnej služby – Dopravcu.
5. Za realizáciu dopravy je zodpovedný Dopravca.
6. Prípadné nároky Objednávateľa voči Dopravcovi plynúce z Prepravnej zmluvy Poskytovateľ uplatňuje vo vlastnom mene na účet Objednávateľa.

Objednávateľ je zároveň povinný Poskytovateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť, vrátane poskytnutia všetkých relevantných dokumentov týkajúcich sa Zásielky, jej hodnoty a iných prípadných aspektov súvisiacich s prepravou. Týmto spolupracovaním sa zabezpečuje efektívne a rýchle uplatnenie nárokov a ochrana záujmov Objednávateľa v rámci Prepravnej zmluvy.

Na požiadanie Objednávateľa Poskytovateľ postúpi všetky nároky a práva, ktoré voči Dopravcovi má a zároveň poskytne Objednávateľovi súčinnosť.

Objednávateľ má následne právo vymáhať nároky a práva na Dopravcu sám.

7. **Reklamačný proces u Zmluvného dopravcu podlieha stanoveným lehotám a Obchodným podmienkam konkrétneho Dopravcu. Každý Dopravca má vlastné podmienky, postupy, pravidlá, ktoré upravujú reklamácie, a tieto sú definované v jeho Obchodných podmienkach.**
8. Poskytovateľ a Dopravca sú zbavení zodpovednosti za nevykonanie alebo nesprávne vykonanie prepravných služieb v rôznych prípadoch, a to najmä v situáciách, kde:
 - Zásielka bola chybou Objednávateľa zle adresovaná (chyba v názve ulice, čísle domu, v názve spoločnosti a pod.)
 - Príjemca ako fyzická osoba zmenil bydlisko alebo Príjemca ako právnická osoba zmenil sídlo (v prípade spoločnosti)
 - Skutočný obsah alebo hmotnosť nesúhlasí s deklaroványm obsahom alebo hmotnosťou
 - Príjemca nespĺní niektorú z podmienok doručenia (napríklad nepreberie Zásielku, alebo nezaplatí za Dobierku)
 - Objednávateľ nezabezpečí riadne a správne zabalenie a zabezpečenie Zásielky a z tohto dôvodu nebude možné uskutočniť prepravu Zásielky (bližšie definované v rámci odseku C),
 - nastanú situácie uvedené v odseku E bod 20,
 - alebo v odseku F Obchodných podmienok.
9. V prípade poškodenia zásielky je možné Zásielku opraviť alebo ponechať poškodenú, ak je stále použiteľná k pôvodnému účelu.
 - Oprava – Primerané náklady na opravu Zásielky zahŕňajú všetky potrebné kroky na obnovenie Zásielky do pôvodného stavu. Tieto náklady zahŕňajú nielen opravu samotnej zásielky, ale aj výdavky spojené s demontážou a montážou prípadných súčastí. Z týchto nákladov sa potom odpočíta suma, ktorá je zhodnotiteľná z vymenených častí.
 - Ponechanie poškodenia - ak by však oprava nepriniesla uspokojivý výsledok, a Zásielka by zostala poškodená, ale stále použiteľná k pôvodnému účelu, má Objednávateľ nárok na náhradu škody.
 - Táto náhrada je stanovená ako rozdiel medzi hodnotou zásielky pred poškodením a jej hodnotou po vzniku škody.
 - Hodnota poškodenej zásielky môže byť stanovená odborným posudkom alebo v prípade, že s tým Objednávateľ súhlasí, tak na základe čistého výťažku z predaja poškodenej zásielky. Týmto spôsobom sa zabezpečuje náležitá kompenzácia za vzniknutú škodu.

10. V prípade zničenia alebo straty celej Zásielky, prípadne jej časti v čase prevzatia Zásielky Dopravcom, hodnota tejto Zásielky v čase, kedy bola prevzatá Dopravcom, vrátane všetkých jej komponentov, sa považuje za skutočný finančný odhad škody.
Hodnota zásielky je definovaná v zmluve medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
11. U poškodených zásielok sa vyžaduje od Objednávateľa, Prijemcu a Poskytovateľa, aby umožnili obhliadku Zásielky, a to aj prípadnej tretej osobe (alebo odborníkovi), ktorú určí Poskytovateľ alebo Dopravca. Tento postup je nevyhnutný na získanie relevantných informácií o rozsahu poškodenia.
12. V prípade, keď hodnota poškodeného alebo strateného obsahu Zásielky vychádza z daňového dokladu v zahraničnej mene, postupuje sa k prepočítaniu sumy uvedenej na tejto faktúre.
Pre konverziu čiastky sa použije výmenný kurz, ktorý je vyhlásený Národnou bankou Slovenska (www.nbs.sk) a je platný v prvý pracovný deň mesiaca, kedy bola Zásielka prevzatá na prepravu.
13. **Zásielka je považovaná za oficiálne stratenú**, ak nie je doručená na miesto určenia, ktoré je uvedené v nákladnom liste:
 - **30 dní od predpokladaného dátumu doručenia (vnútroštátna Zásielka)**
 - **45 dní od predpokladaného dátumu doručenia (medzinárodná Zásielka)**
14. Prijemca má právo otvoriť krabicu a skontrolovať jej obsah po tom čo:
 - Prijemca v prípade, že ide o dobierku vyplatí danú dobierkovú finančnú čiastku
 - Prijemca podpíše doklad o doručení
15. Ak po doručení Zásielky a jej následnej kontrole je zistené, že na Zásielke došlo k porušeniu alebo poškodeniu obalu, či obsahu, uvedené zistené skutočnosti musia byť spísané v deň doručenia Zásielky za prítomnosti Kuriéra. Musí byť spísaný **Protokol o poškodení (škode)**.
16. V prípade nároku na náhradu škody za stratenú Zásielku a jeho uplatnenia je žiadateľ (Objednávateľ) povinný informovať Poskytovateľa o možnej strate Zásielky najneskôr **do 10 kalendárnych dní od predpokladaného termínu doručenia podľa platných cenníkov danom časovom období**.
17. V prípade, že vznikne škoda, ktorá nie je zjavná pri doručení, oprávnený nárok na náhradu takejto škody vznikne iba v prípade, ak Objednávateľ predloží tento nárok **do 3 pracovných dní od doručenia alebo vrátenia zásielky**. Je nevyhnutné, aby boli príčiny poškodenia Zásielky spoľahlivo preukázateľné a aby boli priamo spojené so zanedbaním či chybou zo strany Dopravcu.
V prípade neporušeného balenia Zásielky nemusí Dopravca niesť zodpovednosť za mechanické, elektrické alebo elektronické poškodenie obsahu.
18. **Ostatné reklamácie budú akceptované v rámci 30-dňovej premlčacej lehoty.**
19. V prípade prijatia zásielky bez akýchkoľvek výhrad, nároky vyplývajúce z možného nesprávneho prebratia služieb strácajú svoju platnosť.
Týmto krokom vyjadruje Prijemca svoj súhlas s aktuálnym stavom Zásielky. Je dôležité, aby Prijemca starostlivo skontroloval Zásielku v okamihu prevzatia a uplatnil všetky prípadné výhrady, ktoré by mohli ovplyvniť kvalitu alebo stav doručenej zásielky. Špeciálny prípad je, ak ide o škodu, ktorá nie je zjavná pri doručení (bod č. 17).
20. Reklamácia, ktorá sa týka straty časti, či celej zásielky a rovnako tak poškodenia či zničenia časti či celej zásielky musí obsahovať:
 - názov spoločnosti alebo meno a priezvisko + sídlo spoločnosti alebo adresu žiadateľa,
 - číslo bankového účtu Žiadateľa
 - identifikačné číslo Zásielky (ID), pod ktorým je Zásielka evidovaná v systéme spoločnosti,
 - pôvodnú reklamačnú sťažnosť a vytlačený reklamačný formulár,
 - popis obsahu Zásielky,
 - uvedenie ceny jednotlivých zložiek Zásielky,

- kópiu dokladu o obstarávacej cene (overenú podľa originálu), ktorá potvrdzuje výšku škody (nákupná faktúra, pokladničný blok, originál výpočtu fixných aj variabilných nákladov na výrobu daného zničeného alebo strateného výrobku vystavený výrobcom alebo účet za opravu poškodeného tovaru a pod.)
 - Originál nákladného listu (kópiu si nechá kuriér)
 - pôvodný Protokol o škode (tá časť Protokolu, ktorá patrí poškodenému – o potrebe spísať Protokol o poškodení resp. škode je bližšie písané v tomto odseku v bode 15.)
 - v prípade, že sa na poškodenej Zásielke vykonala oprava, alebo ak si to vyžadujú okolnosti, je potrebný aj posudok opravára alebo inej osoby, ktorá vykonala opravu Zásielky
 - podrobnú fotodokumentáciu pri Zásielkach, ktoré utrpeli čiastočnú stratu alebo poškodenie. Táto fotodokumentácia musí obsahovať komplexné zábery vrátane fotografií obalu, prepravného štítku a samotného obsahu zásielky.
Cieľom tejto požiadavky je umožniť Poskytovateľovi dôkladnú analýzu a posúdenie prípadných škôd, a to s dôrazom na príčinnú súvislosť medzi poškodením obalu a škodou na zásielke.
 - V prípade, že Zásielka Príjemcovi nebola doručená vôbec, je nutné aby reklamácia obsahovala aj čestné prehlásenie Príjemcu, že danú Zásielku, ktorá je predmetom riešenia neprevzal
 - Podpis žiadateľa
 - ak reklamáciu podáva zástupca žiadateľa, zároveň je potrebné priložiť doklad, ktorý je dôkazom toho, že má zástupca žiadateľa oprávnenie na podanie reklamácie.
21. **Reklamácie, ktoré neboli doručené s kompletnou dokumentáciou do 10 pracovných dní od podania reklamácie, sú automaticky pozastavené.** V prípade nedostatku úplnej dokumentácie v uvedenom termíne nie je možné obnoviť proces reklamácie a pokračovať v jej vybavovaní.
22. Poskytovateľ má právo pozastaviť právo Objednávateľa na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z reklamácie až do chvíle, kým Objednávateľ nevyrovná všetky svoje platby, náklady a ďalšie výdavky spojené s danou transakciou. Toto opatrenie má za cieľ zabezpečiť, že všetky záväzky Objednávateľa voči Poskytovateľovi budú vyrovnané pred tým, než bude uplatňovať svoje právo na reklamáciu.
23. Reklamácie, ktoré nebudú obsahovať potrebné podklady, budú neúplné, nepresné, po lehote na podanie žiadosti, alebo podané neoprávnenou osobou bez dokladu, ktorý je dôkazom, že má takýto zástupca žiadateľa oprávnenie na podanie reklamácie nebudú riešené.
24. Čo sa týka samotného úspešného alebo neúspešného **výsledku reklamácie pre žiadateľa, informáciu dostane do 30 dní od prijatia kompletných dokumentov reklamácie.** Po dôkladnom preskúmaní reklamácie zo strany Poistovateľa Dopravcu oznámi výsledok preskúmania Poskytovateľ, Dopravca alebo Poistovateľ Dopravcu žiadateľovi v písomnej forme. Informovanie o rozhodnutí sa môže uskutočniť aj prostredníctvom odoslania rozhodnutia na emailovú adresu Objednávateľa (aj to sa považuje za formu oznámenia o výsledku reklamácie).
25. **Reklamácia je uzatvorená** v prípade, že Dopravca alebo Poistovateľ v mene Dopravcu **neuzná reklamáciu** a tiež **ak nezaplatí danú vymáhanú pohľadávku do 6 mesiacov** odo dňa prijatia plnej dokumentácie reklamácie.
26. Rozhodnutie Dopravcu týkajúce sa vybavenia reklamácie konkrétnej Zásielky z určitého reklamačného dôvodu je definitívne. Ďalšie reklamácie týkajúce sa tej istej Zásielky a toho istého reklamačného dôvodu nebudú braté do úvahy.
27. **Žiadateľ, ktorému bola uznaná reklamácia vystaví Poskytovateľovi škodovú faktúru vo výške, ktorú mu uzná Poskytovateľ.**
28. Objednávateľ je jediným oprávneným vlastníkom predmetnej Zásielky. Z tohto dôvodu prípadné náhrady budú poukázané na jeho bankový účet.

V súvislosti s procesom reklamácií má Poskytovateľ povinnosť komunikovať a zodpovedať len Objednávateľovi.

29. V prípade, že reklamácia bola uznaná ale žiadateľ nedodal doklad o obstarávacej cene, Dopravca je oprávnený poskytnúť kompenzáciu vo výške najviac 80% z predajnej hodnoty tovaru bez zahrnutia dane z pridanej hodnoty (DPH).
30. V prípade, že škodová faktúra sa týka podnikateľa, ktorý je platcom DPH:
 - Poškodená zásielka - vyplatenie náhrady za škodu podlieha dani z pridanej hodnoty v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty, keďže ide o zdaniteľné plnenie.
V prípade poškodenia je škoda stanovená s DPH
Zároveň je v tomto prípade doložená faktúra od autorizovaného servisu, opravovne a pod. Týmto spôsobom sú presne dokumentované náklady na obnovenie tovaru do pôvodného stavu.
 - Stratená zásielka - vyplatenie náhrady škody za stratenú zásielku nepodlieha dani v zmysle zákona o dani z pridanej hodnoty.
V tomto prípade nevzniklo žiadne dodanie tovaru, a tým pádom nedošlo k žiadnemu zdaniteľnému plneniu
Fakturácia náhrady škody preto bude realizovaná bez uvedenia dane z pridanej hodnoty, čím sa uplatní nulová sadzba DPH (0% DPH).
31. Ak Poskytovateľ uzná nárok na náhradu škody v plnej výške, čo predstavuje hodnotu prepravovanej Zásielky, Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi, že škoda bude uhradená. V prípade takéhoto uznania je Objednávateľ zaviazaný zabezpečiť vydanie poškodenej alebo zničenej Zásielky Poskytovateľovi.
Ak Poskytovateľ žiadateľovi (objednávateľovi) uhradí celú cenu zásielky, prechádza vlastnícke právo k Zásielke z Objednávateľa na Poskytovateľa.
32. Postup, ktorým je žiadateľ (objednávateľ) pri podaní reklamácie povinný sa riadiť je udaný v **Reklamačnom poriadku**, ktorý je zverejnený na internetovej adrese www.poiint.sk/reklamacny-poriadok

I. Dobierka

1. Zasielať na dobierku Poskytovateľ umožňuje do:

- **Slovenskej republiky** – vnútroštátne zásielky – Objednávateľ v zmluve vyznačí čiastku dobierky v spoločnej európskej mene (EUR) a táto čiastka bude vybraná od Príjemcu po prevzatí Zásielky
- **Českej republiky** – Objednávateľ v zmluve vyznačí čiastku v českej mene (CZK) a táto čiastka bude vybraná od Príjemcu po prevzatí Zásielky. Inú menu ako CZK nie je možné na území Českej republiky vybrať
- **Ostatné exportné krajiny** – Všetky dobierky pre každú jednu krajinu nájdete v aktuálnom cenníku s príslušnými informáciami.

2. Maximálny limit dobierky na jednu zásielku je 2 650 EUR s DPH (alebo jej ekvivalent v miestnej mene), maximálny limit dobierky v zahraničí je určený podľa aktuálneho cenníka.

3. Poskytovateľ alebo Dopravca vykonáva u Príjemcu Zásielky inkaso sumy určenej Objednávateľom a následne poukáže túto čiastku na účet Objednávateľa v súlade s týmito Obchodnými podmienkami.

4. Dobierková suma bude zaslaná na účet, ktorý určí Objednávateľ do:

- 7 pracovných dní v prípade EUR dobierok (po jej vybratí)
- 10 pracovných dní v prípade CZK dobierok (po jej vybratí)

Do týchto dní sa nepočíta deň doručenia Zásielky.

Zaslaním sumy rozumieme deň, kedy bude daná finančná čiastka odpísaná z účtu Poskytovateľa.

5. Dobierkové dáta Objednávateľ zadáva online prostredníctvom Webovej stránky www.poiint.sk, pomocou dátového rozhrania (API), prostredníctvom mobilnej aplikácie, telefonicky

6. V prípade, že Objednávateľ zadá nesprávne dobierkové dáta a vznikne z tohto dôvodu škoda alebo iný problém, dodatočné náklady spojené s danou škodou/problémom sú na ťarchu Objednávateľa.
7. V prípade, že Objednávateľ zadá nesprávne dobierkové dáta a síce nevznikne žiadna škoda, no z dôvodu nesprávnych dát sa musí na strane Poskytovateľa uskutočniť manuálny zásah, Poskytovateľ má právo Objednávateľovi účtovať administratívny poplatok za každú Zásielku vo výške 20 EUR, pri ktorej museli byť dobierkové dáta zo strany Poskytovateľa upravené a spracované manuálne.
8. V prípade vnútroštátnej Zásielky, ktorá je zaslaná v rámci Slovenskej republiky, je nevyhnutné, aby bankový účet bol vedený v spoločnej európskej mene (EUR) a to v bankovom ústave so sídlom na území Slovenskej republiky.
9. Ak sú služby Poskytovateľa poskytované na území Českej republiky, platí, že výška dobierky za zásielku bude poukázaná Poskytovateľom na bankový účet, ktorý Objednávateľ stanovil a je vedený v českej mene (CZK). Tento bankový účet môže byť vedený u bankového ústavu so sídlom buď v Českej republike alebo v Slovenskej republike, v závislosti od preferencií a možností Objednávateľa.
10. Všetky náklady spojené s bankovou transakciou a prevodom finančných prostriedkov hradí Objednávateľ.
11. **Poskytovateľ nie je oprávnený poukázať dobierkovú sumu na účet vedený v bankovom ústave so sídlom iným, ako v Slovenskej alebo Českej republike.** V prípade, že z tohto dôvodu Poskytovateľ mešká s vyplatením dobierkovej sumy, za takéto meškanie nenesie žiadnu zodpovednosť. Objednávateľ je mu povinný do 7 kalendárnych dní oznámiť iný spôsob poukázania dobierkovej sumy (napr. iný bankový ústav so sídlom v Slovenskej alebo Českej republike)
12. Tým, že Poskytovateľ zasiela na dobierku v rámci Slovenskej republiky a zároveň do Českej republiky, môžu nastať dve situácie:
 - a. Pripísanie dobierkovej sumy bez prepočtu meny (bez konverzie) – ak miesto odoslania aj miesto doručenia Zásielky sú v rovnakej krajine
 - b. Pripísanie dobierkovej sumy s prepočtom meny (s konverziou) – ak miesto odoslania aj miesto doručenia Zásielky nie sú v rovnakej krajine. Čiže napr. ak Zásielka, ktorá bola odoslaná na Slovensku bude doručená v Českej republike a Odosielať zadal bankový účet v EUR vedený v banke na Slovensku
13. Prevodný kurz EUR / CZK, ktorý je použitý pri vyplácaní dobierkovej čiastky Objednávateľovi, je odvodený zo strednej hodnoty ČNB v deň objednania, upravenej o 2,5% v prospech Poskytovateľa
14. Úhrada dobierkovej čiastky môže byť zrealizovaná:
 - v hotovosti
 - prostredníctvom platobnej karty akceptovanej Dopravcom (v prípade platby kartou je Poskytovateľ oprávnený účtovať príplatok. Príplatok je možné účtovať aj v prípade, keď si Objednávateľ túto službu platby kartou priamo neobjednal)
15. Objednávateľ nemá umožnené obmedziť výber úhrady dobierkovej sumy na jeden konkrétny spôsob (hotovosť alebo platobná karta)

J. Preprava vlastným dopravcom

1. Objednávateľ má právo využiť na prepravu Zásielok vlastného zmluvného partnera (Vlastného Dopravcu)
2. V takomto prípade medzi Objednávateľom a Poskytovateľom nedôjde k uzavretiu Čiastkovej zmluvy o sprostredkovaní prepravy, ale iba k uzavretiu Čiastkovej zmluvy o odovzdaní dát
3. Momentom uzavretia Zásielky je uzavretá Čiastková zmluva o odovzdaní dát.

4. Aby Objednávateľ mohol využiť služby Vlastného Dopravcu, je nevyhnutné, aby predtým s týmto dopravcom uzavrel zmluvný vzťah.
5. V rámci zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Vlastným dopravcom musí Objednávateľ získať autentifikačné údaje od Vlastného Dopravcu, ktoré následne poskytne Poskytovateľovi. Poskytovateľ potom vykoná všetky potrebné nastavenia v Objednávkovom Systéme a autentifikačné údaje Vlastného Dopravcu začlení do ponuky Dopravcov dostupnej Objednávateľovi.
6. Pri využívaní služieb Vlastného Dopravcu sa cena za prepravu zásielok riadi zmluvným vzťahom medzi Objednávateľom a Vlastným Dopravcom.
V takom prípade konkrétna cena prepravy nie je uvedená, a Objednávateľ platí Poskytovateľovi iba odmenu za vkladanie dát o zásielke prostredníctvom Objednávkového systému a odovzdávanie týchto dát zvolenému Vlastnému Dopravcovi.
7. Poskytovateľ nie je zodpovedný za prípadné škody, ktoré by vznikli v dôsledku výpadku Objednávkového systému alebo nemožnosti zadávať a odovzdávať dáta Vlastnému Dopravcovi. Taktiež nenesie zodpovednosť za správnosť dát, ktoré sú odovzdané Vlastnému Dopravcovi prostredníctvom Objednávkového systému.

K. Nedoručiteľná zásielka

1. O Nedoručiteľnej zásielke hovoríme v prípade, že doručenie zásielky na adresu Adresáta zlyhá alebo je nemožné vrátiť ju späť Odosielateľovi
2. Zásielka sa následne dostane do správy Prevádzkovateľa, Prevádzkovateľ sa zaväzuje uschovať túto zásielku na náklady Objednávateľa
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo otvoriť zásielku s cieľom zistenia charakteru jej obsahu Aby sa zachovala dôvernosc a práva listovného tajomstva, otvorenie zásielky bude vykonané protokolárne. Pri tomto procese budú prítomné dve oprávnené osoby Prevádzkovateľa, ktoré s maximálnym ohľadom na dôvernosc budú otvárať zásielku. Samotné otvorenie bude zdokumentované v protokole, ktorý bude podpísaný obidvoma oprávnenými osobami Prevádzkovateľa, garantujúc tak právnu zárukou ochrany dát a dodržiavanie práv listového tajomstva
4. Prevádzkovateľ bude písomne informovať Objednávateľa na jeho známu adresu o tom, že u neho je uschovaná nedoručiteľná zásielka. V tomto oznámení Prevádzkovateľ zdôrazní **nutnosť vyzdvihnutia zásielky a stanoví lehotu na 1 mesiac od doručenia upozornenia. Zároveň Objednávateľa upozorní na fakt, že zásielka bude u neho uschovaná po dobu 6 mesiacov.** Po uplynutí tejto lehoty môže Prevádzkovateľ postupovať v súlade s § 773 Občianskeho zákonníka, ktorý umožňuje predaj zásielky s cieľom kompenzácie nedoručiteľnej zásielky.
5. Zároveň si však Prevádzkovateľ vyhradzuje právo skrátiť uvedené lehoty, ak existuje dôvodná obava, že by obsah zásielky mohol byť znehodnotený pred uplynutím stanovenej doby.
6. V prípade predaja berie Prevádzkovateľ ohľad na to, aby bol predaj pre Objednávateľa čo najvýhodnejší
7. Prevádzkovateľ má právo zásielky zničiť, ak sa mu ju nepodarí predat
8. Predaj či zničenie zásielky bude podliehať protokolárnemu procesu. Tento postup bude realizovaný za účasti dvoch oprávnených osôb Prevádzkovateľa, ktoré budú dohliadať na celý proces a následne podpíšu protokol
9. V prípade nevydvhnutia zásielky v rámci uvedenej lehoty (osobne v danom mieste uschovania) má Objednávateľ povinnosť uhradiť náklady na uschovanie Nedoručiteľnej zásielky vo výške 3 EUR za každý začatý deň uskladnenia.

10. V prípade, že Objednávateľ bude mať požiadavku o doručenie danej Zásielky na jeho adresu, zaväzuje sa uhradiť náklady súvisiace s prepravou zásielky na jeho adresu
11. Po započítaní nákladov na predaj, úschovu a všetkých s tým súvisiacich nákladov bude výťažok z predaja zásielky vydaný Objednávateľovi prepravy na základe jeho žiadosti.
12. Právo Objednávateľa žiadať o výťažok z predaja zásielky bude možné uplatniť do 1 roka od oznámenia o predaji zásielky.

L. Odmena za služby & platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje spoločnosti Poiint Group, s. r. o. uhradiť odmenu za
 - a. Obstaranie a/alebo realizáciu prepravy zásielky,
 - b. Všetky ďalšie služby a činnosti s prepravou súvisiace
2. Výška odmeny za realizované služby objednané Objednávateľom je stanovená na základe aktuálnej kalkulácie ceny na Webovej stránke (alebo v aplikácii) poskytovateľa alebo je oznámená telefonicky
3. Medzi realizované služby patria aj služby doplnkové, neštandardné úkony, príplatky a ďalšie služby
4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo reagovať na vývoj ceny pohonných hmôt.
5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zohľadnenia palivového príplatku nad základnou cenou prepravy v prípade, že priemerná cena nafty v Slovenskej republike prevýši hranicu 1,6 € za liter. Stanovenie palivového príplatku sa odvíja od priemernej ceny nafty, ktorá je zverejňovaná Slovenským štatistickým úradom za posledný ucelený týždeň.
6. Poskytovateľ nevyplatené balíky neprepravuje
7. Konkrétna výška prepravného je stanovená na základe skutočnej alebo objemovej hmotnosti Zásielky, pri tom sa berie do úvahy tá hodnota, ktorá je vyššia z týchto možností. V prípade, že skutočná hmotnosť je vyššia, určuje sa prepravné podľa nej. Na druhej strane, ak je objemová hmotnosť vyššia, stanovuje sa prepravné na základe tejto hodnoty. Možnosť určiť prepravné na základe objemovej hmotnosti je však možná len v prípade, že pri zadávaní objednávky sú vyžadované údaje týkajúce sa rozmerov zásielky.
8. V prípade zisteného nesúladu medzi zadanými údajmi Objednávateľom (ako je rozmer, hmotnosť Zásielky a pod.) a skutočnosťou, Poskytovateľ a Dopravca sú oprávnení upraviť dané údaje resp. zadané údaje Objednávateľom nahradiť správnymi. V takejto situácii budú na účely výšky odmeny použité údaje zistené Dopravcom alebo Poskytovateľom.
9. Poskytovateľ má právo s Objednávateľom dohodnúť vlastné platobné podmienky, ktoré vychádzajú z dlhodobej spolupráce a zahŕňajú možnosť úhrady kumulatívnej faktúry za dohodnuté obdobie. Objednávateľ je v rámci tejto dohody povinný uhradiť faktúru najneskôr v deň jej splatnosti, ktorý je určený dohodou medzi oboma stranami. V prípade omeškania zo strany Objednávateľa má Poskytovateľ právo účtovať penále z omeškania spolu s riadne vyfakturovanou dlžnou sumou. Výška penále za omeškanie predstavuje 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
10. Poskytovateľ má právo si s Objednávateľom na základe dlhodobej spolupráce dojednať vlastné cenové podmienky. Takéto cenové podmienky sú následne platné len počas toho, ako je platná uzatvorená zmluva medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
11. Platby sa vykonávajú vopred prostredníctvom:
 - bankových prevodov,
 - elektronickou platobnou bránou,
 - odpočtom kreditov v Objednávkovom systéme cez predplatené konto,
 - na faktúru so splatnosťou podľa individuálne dohodnutých platobných podmienok.
12. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za transakcie cez platobnú bránu

13. Bankový účet Poskytovateľa je vedený v Tatra banke a číslo účtu Poskytovateľa je SK10 1100 0000 0029 4915 6799.
14. V prípade, že Poskytovateľ nesprávne vyúčtoval služby Objednávateľovi prostredníctvom daňového dokladu:
 - Objednávateľ má právo písomne upozorniť Poskytovateľa na túto skutočnosť. Objednávateľ má právo požiadať Poskytovateľa o vystavenie nového daňového dokladu s korektnými údajmi, a to v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa vystavenia pôvodného daňového dokladu.
 - Ak Objednávateľ v uvedenej lehote nepodnikne kroky na upozornenie Poskytovateľa, predpokladá sa, že pôvodný daňový doklad je správny a Poskytovateľ má nárok na úhradu ceny za poskytnuté služby podľa uvedeného daňového dokladu.
- V prípade, že Poskytovateľ obdrží upozornenie od Objednávateľa na nesprávne vyúčtovanie v lehote 30 dní od doručenia takéhoto oznámenia je povinný poskytnúť Objednávateľovi nový a korektný daňový doklad

M. Colné odbavenie

1. Pri zásielkach, ktoré prekračujú hranice štátu a obsahujú tovar (nie dokumenty), je nevyhnutné vykonať colné odbavenie.
2. Objednávateľ nesie plnú zodpovednosť za zabezpečenie toho, aby tovar bol odoslaný v súlade so všetkými regulačnými colnými požiadavkami.
3. Objednávateľ je povinný poskytnúť všetky potrebné dokumenty a informácie na colné odbavenie
4. Objednávateľ osobne zaručuje a vyhlasuje, že všetky vývozné/dovozné dokumenty a informácie, ktoré súvisia s tovarom a colným konaním danej zásielky, sú pravdivé, správne a úplné.
5. Objednávateľ je povinný si na vlastné náklady overiť, či môže tovar, ktorý sa má zasielať do zahraničia, vstúpiť do cieľovej krajiny (v súlade so všetkými platnými nariadeniami, právnymi predpismi, požiadavkami na licenciu a pod.)
6. Je dôležité zdôrazniť, že informácie o právnych predpisoch, pokynoch a pod. poskytnuté Poskytovateľom nie sú oficiálnym výkladom týchto noriem a Poskytovateľ nenesie žiadnu záruku či právnu záväznosť.
7. Faktúra určená na colné účely:
 - musí obsahovať všetky potrebné údaje,
 - môže byť vytlačená vlastnoručne,
 - musí byť pripojená k vonkajšiemu obalu zásielky, alebo je možné ju vyplniť online (na webovej stránke Poskytovateľa, ak to daný vybraný Dopravca pre danú krajinu umožňuje)
8. Ak sa preprava oneskorení alebo nastane iná komplikácia z dôvodu nesprávneho vyplnenia dokumentácie, alebo nevyplnenia dokumentácie, Poskytovateľ ani Dopravca nenesú žiadnu zodpovednosť
9. Všetky medzinárodné zásielky sa zasielajú výlučne podľa podmienok Incoterms režimu DAP
10. Všetky clá a dane cieľovej krajiny hradí Príjemca
11. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady spojené s prepravou (vrátane prepravných poplatkov, colných výmer, daní, pokút a iných sankcií ako aj záloh a iných poplatkov, vrátane administratívnych poplatkov, ktoré sa viažu k preprave danej zásielky). Toto platí aj v prípade, ak clá či poplatky sú hradené Príjemcom alebo Odosielateľom (v prípade že Objednávateľ a Príjemca nie sú jedna a tá istá osoba), a pritom ním nie sú uhradené po prvej žiadosti o ich uhradenie
12. Ak to je možné z hľadiska miestnych právnych predpisov (alebo ak nie je uvedené inak), vybraný Dopravca sa postará o colné odbavenie medzinárodných zásielok.

Dopravca predloží potrebné informácie colnému úradu, prípadne iným regulačným úradom za účelom vybavenia colného odbavenia.

Do 5 položiek je colné odbavenie obsiahnuté v konečnej cene prepravy. Za každú ďalšiu položku bude účtovaný poplatok vo výške 30 eur.

13. Poskytovateľ si vyhradzuje právo účtovať dodatočný manipulačný poplatok za colné odbavenie pri medzinárodných zásielkach v prípade potreby. Môže ísť napr. o dodatočné služby požadované Odosielateľom alebo o náhradu určitých dodatočných nákladov
14. Objednávateľ má právo v prípade potreby splnomocniť Dopravcu, Poskytovateľa alebo jeho zástupcu na to, aby v jeho mene a na jeho účet urobil a predložil príslušné deklarácie o vývoze a spätnom vývoze a podnikol všetky potrebné kroky ako jeho priamy zástupca. Objednávateľ nesie plnú zodpovednosť za dodržiavanie príslušných colných zákonov a predpisov a zaväzuje sa ochrániť Poskytovateľa pred akýmikoľvek následkami nedodržiavania týchto zákonov a predpisov zo strany Objednávateľa.
15. Ak Objednávateľ odmieta prijať primerané opatrenia na úhradu vzniknutých nákladov s prepravou zásielky, môže to mať za následok rôzne opatrenia, ktoré zabezpečujú ochranu všetkých zúčastnených strán.
 - zásielka môže byť vrátená späť Odosielateľovi. V takom prípade nesie Objednávateľ plnú zodpovednosť za pôvodné náklady spojené s prepravou, a navyše za poplatky súvisiace s vrátením zásielky.
 - Zásielka môže byť umiestnená do dočasného uskladnenia, verejného alebo colného skladu (ak bude zásielka považovaná za nedoručiteľná)
16. V prípade, že zásielka nebola vydvihnutá na colnom úrade, Poskytovateľ za takúto zásielku nenesie zodpovednosť a môže sa považovať za nedoručiteľnú

N. Informácie o spracovaní osobných údajov

1. Poiint Group s. r. o. je prevádzkovateľom podľa čl. 4 bod 7. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
2. Poiint Group s. r. o. je **Správcom osobných údajov** vo vzťahu k Objednávateľovi a **Spracovateľom** vo vzťahu k Odosielateľovi (Objednávateľ a Odosielateľ môžu, ale nemusia byť jeden a ten istý subjekt) a Prijemcovi
3. Objednávateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ spracovával, zhromažďoval a uchovával osobné údaje Objednávateľa (uvedené v zmluve), prípadne údaje zistené z iných zdrojov plynúcich zo vzájomnej spolupráce
4. Osobné údaje sú použité na účely splnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z uzatvorenej Zasielateľskej zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a na evidenčné účely
5. Pod osobnými údajmi rozumieme najmä:
 - V prípade fyzických osôb: meno, priezvisko, adresa bydliska, e-mailová adresa, telefónne číslo, číslo bankového účtu
 - V prípade spoločností: názov spoločnosti, fakturačná adresa, IČO, DIČ, číslo bankového účtu, meno a priezvisko kontaktných osôb, emailová adresa kontaktných osôb, telefónne číslo kontaktných osôb
6. Objednávateľ je povinný zabezpečiť súhlas so spracovaním osobných údajov všetkých zúčastnených strán na obchodnom vzťahu (najmä Odosielateľa, v prípade že Objednávateľ a Odosielateľ nie sú jedna a tá istá osoba a Prijemcu)
7. Objednávateľ súhlasí s poskytnutím svojich osobných údajov tretím stranám na účely spracovania.
8. Tieto osobné údaje budú spracovávané buď v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe neautomatizovaným spôsobom

9. Osoby, ktoré zvažujú uzatvorenie zmluvného vzťahu s Poskytovateľom, majú možnosť dobrovoľne poskytnúť svoje osobné údaje. Je však dôležité zdôrazniť, že zo strany Poskytovateľa je tento krok považovaný za nevyhnutný predpoklad pre uzatvorenie zmluvného vzťahu a následné plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy.
10. Objednávateľ sa zaväzuje že tie osobné údaje, ktoré Poskytovateľovi poskytuje sú pravdivé a správne. V prípade zmeny osobných údajov sa zaväzuje bezodkladne o tom Poskytovateľa informovať
11. Objednávateľ potvrdzuje, že bol poučený o tom, že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné
12. Je dôležité zdôrazniť, že Poskytovateľ nezaručuje správnosť ani pravdivosť informácií uvedených registrovanými užívateľmi na Webovej stránke Poskytovateľa. Taktiež nenesie zodpovednosť za správnosť či pravdivosť informácií, ktoré sú poskytované webovými portálmi, na ktorých sa nachádzajú odkazy na webovej stránke Poskytovateľa.
Týmto spôsobom Poskytovateľ nekontroluje a neoveruje každú informáciu poskytnutú registrovanými užívateľmi, ani informácie z webových portálov, na ktoré smerujú odkazy. V prípade, že užívatelia poskytnú nepravdivé alebo neaktuálne informácie, Poskytovateľ nemôže byť zodpovedný za následky, ktoré z tohto vyplývajú. Užívatelia sú povinní zabezpečiť, aby ich poskytnuté informácie boli správne a aktuálne.
17. Objednávateľ je povinný zaistiť svoje prístupové oprávnenia a heslá proti zneužitiu. V prípade, že toto Objednávateľ nevykoná a príde k zneužitiu, Objednávateľ je zodpovedný za dané následky a škody
18. Objednávateľ súhlasí a umožňuje spoločnosti Poskytovateľa zaznamenávanie hovorov, realizovaných na zákazníckej linke Poskytovateľa. Tento súhlas je poskytnutý s cieľom zlepšiť celkovú kvalitu poskytovaných služieb. Záznamy hovorov majú tiež za účel potenciálne budúce doloženie obsahu telefonických objednávok prepravu.
19. Kompletné Podmienky ochrany osobných údajov sú k dispozícii na webovej adrese www.poiint.sk/gdpr
20. Práva a povinnosti zmluvných strán pri spracovaní osobných údajov Odosielateľov a Príjemcov sú upravené Zmluvou o spravovaní osobných údajov, ktoré je k dispozícii na webovej adrese www.poiint.sk/spracovanie-udajov

R. Ukladanie cookies, užívateľské údaje a monitorovanie návštevnosti

1. Objednávateľ vyjadruje svoj súhlas s ukladáním tzv. cookies na jeho počítači pri interakcii s webovým portálom Poskytovateľa.
2. Účel cookies - slúžia na zlepšenie užívateľskej skúsenosti a umožňujú lepšiu funkcionality webového portálu.
3. Ukladáním cookies nedochádza k osobnej identifikácii Objednávateľa
4. Objednávateľ má možnosť vo svojom internetovom prehliadači vylúčiť ukladanie cookies. Avšak v prípade nepovolenia cookies môže dôjsť k obmedzeniu niektorých funkcií webového portálu, čo môže mať vplyv na celkovú užívateľskú spokojnosť a skúsenosť.
5. Webové stránky Poskytovateľa využívajú aplikáciu Google Analytics (analytický nástroj resp. služba od spoločnosti Google)
6. Google Analytics monitoruje a vytvára štatistiky návštevnosti webových stránok Poskytovateľa. Prostredníctvom ukladania cookies sú zbierané dáta týkajúce sa návštevy a užívania webovej stránky, vrátane IP adresy. Tieto dáta majú za cieľ lepšie porozumenie návštevnosti a správaniu užívateľov na webových stránkach Poskytovateľa. Ich účelom nie je len analyzovať frekvenciu návštev, ale zároveň sledovať, ako užívatelia vzájomne interagujú s obsahom, ktorý je na webe poskytovaný a na základe toho zlepšovať poskytované služby.

7. Okrem toho webové stránky využívajú cookies pre identifikáciu užívateľa v partnerskom (affiliate) programe Poskytovateľa. Tieto cookies prispievajú k efektívnemu fungovaniu partnerského programu.
8. Zálohovanie užívateľských údajov, ako sú napríklad prihlasovacie heslá, je nevyhnutné pre správne používanie webových stránok Poskytovateľa. Tieto údaje, vrátane prístupových údajov (IP adresa, dátum, čas, navštívená stránka), sú anonymizované a uchovávané na účely štatistiky po dobu 12 mesiacov. Tieto štatistiky slúžia k ďalšiemu zlepšovaniu služieb Poskytovateľa.
9. Je dôležité poznamenať, že užívateľské údaje nebudú odovzdané tretím stranám na komerčné ani nekomerčné účely.

O. Mimosúdne riešenie sporov

1. V prípade vzniku sporu medzi predávajúcim a kupujúcim je možné tento spor riešiť všeobecnými súdmi. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom má však nárok aj na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu
2. V situácii, kedy medzi spoločnosťou Pooint Group s. r. o. a Odosielateľom a/alebo Prijemcom, ktorý je spotrebiteľom, vznikne spor, a tento spor nie je možné vyriešiť dohodou oboch strán, má Odosielateľ alebo Prijemca právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Toto právo vyplýva z ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení neskorších právnych predpisov.
3. Toto právo je možné uplatniť prostredníctvom subjektu oprávneného vykonávať mimosúdne riešenie sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je na webovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
4. Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína výlučne na návrh spotrebiteľa
5. Spotrebiteľovi je poskytnutá možnosť podať návrh na alternatívne riešenie sporu najneskôr **do jedného roka od dňa, kedy spotrebiteľ prvýkrát uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu**, u Poskytovateľa. Táto doba je stanovená s ohľadom na dostatočný časový rámec, v rámci ktorého môže spotrebiteľ zvážiť, či má záujem využiť alternatívnu formu riešenia sporu, a zároveň sa zabezpečuje, aby takýto návrh bol predložený v primeranom časovom rozpätí od vzniku sporu.
6. V priebehu rokovaní o mimosúdnom urovaní sporu, neuplynú a ani nezačnú plynúť premlčacie a prekluzívne lehoty v súlade s ustanoveniami občianskeho zákonníka. Toto pozastavenie premlčacích a prekluzívnych lehôt sa uplatňuje do chvíle, kým jedna zo zúčastnených strán voči druhej výslovne nevyjadrí odmietnutie pokračovať v rokovaní

S. Záverečné ustanovenia

1. Obchodné podmienky regulujú vzťah medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, a sú platné v znení uvedenom na oficiálnych webových stránkach Poskytovateľa.
2. Ak ide zmluvný vzťah, ktorý v sebe obsahuje medzinárodný resp. zahraničný prvok, zúčastnené strany sa dohodli, že daný vzťah bude riadený právnym poriadkom Slovenskej republiky.
3. Webové stránky Poskytovateľa, vrátane ich grafického obsahu, dizajnu a informácií uvedených na týchto stránkach, sú predmetom ochrany podľa autorského zákona.
4. Názvy a označenia jednotlivých služieb sú chránené registrovanou ochrannou známkou
5. Názvy dopravcov a ich služieb sú majetkom oprávnených majiteľov
6. Objednávateľ prijíma všetky ustanovenia týchto Obchodných podmienok v okamihu odoslania svojej objednávky, čím sa zaväzuje dodržiavať a rešpektovať všetky ich ustanovenia.

7. Odoslaním objednávky Objednávateľ prijíma nielen obsah a podmienky týchto Obchodných podmienok, ale aj aktuálnu platnú cenu za objednané služby. Táto cena je stanovená podľa platného cenníka Poskytovateľa, pokiaľ nie je v konkrétnom prípade dohodnuté inak.
8. Objednávateľ má povinnosť sa pravidelne oboznamovať so zmenami, ktoré nastanú na webovej stránke Poskytovateľa.
9. V prípade, že by mal Objednávateľ námietky voči nejakej zo zverejnených zmien, má právo písomne vypovedať zmluvu uzavretú s Poskytovateľom pred dátumom účinnosti daných zmien.
10. Ak však Objednávateľ nevykoná žiadny z krokov, ktoré vedú k vypovedaniu zmluvy v stanovenej lehote, považuje sa, že sa s uvedenými zmenami oboznámil, vyjadril s nimi súhlas a od dátumu ich účinnosti je nimi viazaný.
11. V prípade vzniku nedorozumenia, sporu alebo nároku, medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, sa obidve strany zaväzujú vynaložiť maximálne úsilie na dosiahnutie vzájomnej dohody a vyriešenie konfliktu prostredníctvom zmierovacieho procesu.
Zmierenie je považované za preferovaný a prvotný spôsob riešenia
12. V prípade, že by nebolo možné spory úspešne vyriešiť zmierovacím postupom, nastupuje možnosť súdneho riešenia. Príslušný súd v prípade sporu bude ten, ktorý je miestne príslušný pre Poskytovateľa
13. Zmluva medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je uzatvorená na jeden konkrétny obchod alebo na dobu uvedenú v zmluve
14. Akákoľvek zo zmluvných strán má právo zmluvu vypovedať. Vypovedanie zmluvy sa viaže na dobu neurčitú bez povinnosti uvedenia dôvodu
V prípade vypovedania zmluvy na dobu neurčitú sa uplatňuje výpovedná doba vo výška 1 mesiaca. Začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.
15. Výpovednú dobu nie je možné využiť pri jednorazových obchodoch
16. V prípade závažného a podstatného porušenia záväzkov jednej zo strán má druhá strana právo okamžite odstúpiť od zmluvy (nesplnenie povinností uvedené v týchto Obchodných podmienkach, meškanie Objednávateľa s plnením ceny a pod.)
17. Je dôležité zdôrazniť, že u fyzických osôb podnikateľov platia špecifické ustanovenia týkajúce sa odstúpenia od zmluvy v súlade s Občianskym zákonníkom
18. Jednostranné úkony jednej zo zúčastnených strán (odstúpenia od zmluvy, oznámenia, výzvy a pod.) sú v prípade, že sa ich nepodarilo doručiť považované za doručené najneskôr piatym dňom, od kedy bol daný úkon realizovaný vo forme doporučenej listovej zásielky (resp. od podania doporučenej listovej zásielky)
19. Zmena údajov na faktúre je možné do 15 dní od dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
O zmenu je potrebné požiadať cez formulár uvedený na linku www.poiint.sk/kontakt alebo na e-mailovej adrese info@poiint.sk
20. V prípade, že nastane situácia, kedy je akákoľvek časť (ustanovenie) z týchto Obchodných podmienok neplatná, pre potrebné účely sa bude považovať daná časť za vypustenú. Vypustenie neplatnej časti (ustanovenia) nemá žiadny vplyv na ostatné časti Obchodných podmienok. Tie sú platné tak, ako sú v Obchodných podmienok definované
21. Tieto Obchodné podmienky sú nedeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorú Poiint Group s.r.o. v zmysle týchto obchodných podmienok uzatvára
22. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 23.11.2023