

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Na základě těchto všeobecných obchodních podmínek pro účely uzavření a realizaci zálohové smlouvy, společnosti Sprinter Prague a.s. (dále jen „Podmínky“), zasílatel obstarává pro příkazce přepravu zásilek, dle podmínek níže uvedených. Podmínky jsou ve smyslu ustanovení § 273 odst. 1,2 obchodního zákoníku nedílnou součástí zálohové smlouvy uzavřené dle ustanovení § 601 obchodního zákoníku mezi zasílatelem a příkazcem, kterou se zasílatel zavazuje za předpokladu splnění podmínek příkazce, obstarat přepravu zásilky z místa určeného příkazcem do místa určeného příkazcem a příkazce se zavazuje zaplatit cenu zasílatelem poskytnutých služeb. Podmínky závazně upravují vztahy mezi zasílatelem a příkazcem vzniklé při obstarávání přepravy zásilky.
2. Tyto "Podmínky" se vztahují na přepravní služby poskytované Zasílatelem, ledaže by v rámci smluvní volnosti byly pro danou službu sjednány obchodní podmínky mezi zasílatelem a příkazcem zvláštní, nad rámec těchto smluvních „Podmínek“.
3. Tyto Podmínky jsou závazné pro Příkazce od okamžiku, kdy vstoupí do právního vztahu se Zasílatelem. Příkazce je ve výlučném smluvním vztahu pouze se Zasílatelem a v žádném případě s jakoukoliv další osobou, kterou Zasílatel sjedná pro přepravu zásilky.
4. Příkazce prohlašuje, že před uzavřením Zálohové smlouvy se seznámil s obsahem „Podmínek“ a že s nimi souhlasí v plném rozsahu, bez výhrad je v plném rozsahu přijímá.

2. Základní pojmy

1. **Příkazce** je fyzická nebo právnická osoba, které Zasílatel poskytuje na základě její objednávky přepravní služby, tj. zejména zajišťuje přepravu zásilky nebo zásilek z Místa odeslání do Místa určení, dle pokynů příkazce za podmínek uvedených v těchto „Podmínkách“.
2. **Zasílatel** je společnost Sprinter Prague a.s. IČ: 26485851, se sídlem Türkova 828/20, Praha 4, 149 00 zastoupena Radkem Hrehorem, zapsaná u Městského soudu v Praze – B 7383.
3. **Odesílatel** je fyzická nebo právnická osoba, od níž je zásilka odesílána. Odesílatel je osoba, která může, ale nemusí být totožná s Příkazcem, Odesílatel není ve smluvním vztahu se Zasílatelem v případě, že jde o osobu odlišnou od Příkazce, v takovém případě je Odesílatel určen objednávkou Příkazce.
4. **Příjemce** je fyzická nebo právnická osoba, která je podle objednávky Příkazce zásilky určena k přijetí zásilky a to za:
 - a/ zásilka výhradně do vlastních rukou příjemce viz. Ceník
 - b/ zásilka, k jejímuž převzetí je oprávněn kdokoli na adrese určené příkazcem ve prospěch příjemce
5. **Zásilka** je věc, kterou převzal Zasílatel k poskytnutí služby dle Zálohové smlouvy popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věci v souladu s těmito „Podmínkami“.

6. **Místo nakládky neboli místo odeslání** je místo určené Příkazcem, kde je Zásílatel povinen převzít zásilku nebo zásilky.
7. **Místo vykládky neboli místo určení** je místo určené Příkazcem, kam je Zásílatel povinen doručit zásilku.
8. **Písemná forma** je způsob podání učiněném na listině či obdobném hmotném materiálu doručené osobně, poštou, kurýrem nebo podání učiněné elektronickou poštou (e-mail)
9. Příkazce odpovídá za převzatou zásilku, jako věc.

3. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Zásílatelem a příkazcem vzniká:
 1. Zásílatel potvrdí objednávku Příkazce na doručení zásilky. Potvrzení o přijetí zásilky může proběhnout telefonicky při telefonické objednávce, či formou el. pošty, online či jiným vhodným způsobem, o němž v samém důsledku nebude pochyb o přijetí, potvrzení vzájemné doručení.
 2. Příkazce vyplní, potvrdí a doručí Zásílateli formulář „Objednávka kurýrních služeb“ Na základě toho je Příkazci přiděleno Zákaznické číslo, o němž je vyzooměn el. poštou a Příkazce může čerpat služby s bezhotovostní platbou.
 3. Příkazce se Zásílatelem uzavře Zásílatelskou smlouvu. Na základě tohoto je Příkazci přiděleno Zákaznické číslo, o čemž je zpraven el. poštou a Příkazce může čerpat služby s bezhotovostní platbou.
 4. Příkazce zapíše zásilku do systému Zásílatele on-line z webové stránky Zásílatele.
2. Objednáním služby podle Ceníku služeb u Zásílatele vyjadřuje Příkazce souhlas s těmito „Podmínkami“
3. Na základě smluvního vztahu založeného podle článku 3, bodu 3.1 1) – 4), těchto „Podmínek“ vzniká povinnost Zásílatele zajistit přepravu zásilky a povinnosti Příkazce za přepravu zásilky zaplatit, dle platného Ceníku společnosti Sprinter Prague a.s., případně smluvní cenu předem sjednanou.

4. Práva a povinnosti Zásílatele

1. Zásílatel se zavazuje:
 1. v případě, že potvrdí objednávku Příkazce, převzít zásilku v Místě odeslání, jež bylo specifikováno příkazcem pomocí telefonického kontaktu, elektronickou poštou, online či smluvně, nebo v sídle společnosti Sprinter Prague a.s.
 2. po převzetí zásilky v Místě odeslání zajistí přepravu zásilky Příjemci na Místo určení, jež musí být vyznačeno na zásilce, a to dle pokynů vyplněných na objednávce kurýrních služeb společnosti Sprinter Prague a.s.
 3. v případě nemožnosti doručit zásilku Příjemci, neprodleně kontaktovat Příkazce, informovat ho o nastalé situaci a následně dohodnout další možný postup, za tímto účelem je příkazce povinen sdělit telefonický kontakt pro řešení takto vzniklé situace, v případě nemožnosti kontaktu příkazce zásílatel vrátí zásilku zpět jako nedoručitelnou příkazci. Zásílateli tím nikterak není dotčeno právo na náhradu nákladů a cenu doručení.
 4. předat zásilku na adresu Příjemce v následujícím režimu:

1. komukoliv na adrese Příjemce
 2. konkrétní osobě, jež bude vyznačena v objednávce kurýrních služeb, jako Zásilku do vlastních rukou viz. Ceník.
 5. zajišťovat přepravu zásilek řádně, včas a s náležitou odbornou péčí.
 6. Telefonicky informovat Příkazce o doručení zásilky Příjemci, pouze v případě, kdy si Příkazce tuto službu objednal a za kterou je povinen zaplatit podle platného Ceníku služeb
 7. zamezit případným škodám, které by mohly vzniknout při přepravě
 8. poskytnou Příkazci do dvanácti měsíců ode dne doručení zásilky na jeho žádost přepravní list zásilky, z něhož lze určit, kdo a kdy zásilku převzal, kdo byl Odesílatelem zásilky a kdo byl Příjemcem zásilky, popřípadě jiné údaje o zásilce
 9. zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozví při realizaci přepravy
2. Zásílatel může svůj závazek plnit sám nebo za použití jiné osoby (jiného Zásílatele). Odpovídá při tom, však za zásilku stejně jako by přepravu uskutečňoval sám.

5. Práva a povinnosti Příkazce

1. Příkazce se zavazuje:
 1. v případě, že chce využít služeb Zásílatele, objednat přepravu zásilky řádným způsobem, tj. telefonicky, elektronickou poštou nebo online, je povinen vyčkat řádného potvrzení zásílatele o přijaté objednávce přepravy zásilky, v případě že nebude zásílatelem objednávka příkazci písemně, či elektronicky potvrzena má se za to, že zásílatel tuto objednávku nepřijal a není povinován jejím provedením a nenese následky z titulu jejího nedoručení.
 2. opatřit zásilku přesným názvem Příjemce, Místa určení včetně čísla evidenčního popisného a telefonem, případně kontaktní osobou. U všech zásilek doručovaných mimo Prahu také PSČ.
 3. v objednávce uvést své jméno, adresu a telefon; bylo-li Příkazci uděleno zákaznické číslo stálého příkazce, stačí uvést pouze toto číslo.
 4. řádně a bezpečně zabalit zásilku, podle norem uvedených v článku 6. těchto „Podmínek“. Zásílatel neodpovídá za škody, které vzniknou nedodržením výše uvedených podmínek. U zásilek doručovaných mimo ČR se Příkazce řídí přepravními podmínkami dopravce, jehož služby pro doručení zásilky využije, pokud je využije, jež budou Příkazci obratem Zásílatelem sděleny.
 5. upozornit Zásílatele při objednávce, že objednává přepravu zásilky o hmotnosti větší než 3 Kg nebo o rozměrech větších 50x30x5 cm, popřípadě zásilky plochého tvaru o šířce větší než 50 cm
 6. předat Zásílateli nejpozději při předání zásilky zvláštní listiny, je-li jich třeba ke splnění přepravy zásilky
 7. potvrdit předání a převzetí každé zásilky k přepravě na oficiální k tomu určený přepravní list Zásílatele
 8. poskytnout Zásílateli správné údaje o obsahu zásilky a její povaze; v případě porušení této povinnosti Příkazce odpovídá za škodu, která mu vznikne na přepravované zásilce, jakož i za škodu, která vznikne Zásílateli porušením této povinnosti

9. přijmout zpět zásilku, jež nemohla být doručena, či při nastání okolností specifikovaných v bodu 4.1 5)
2. Příkazce je odpovědný za řádnou přípravu zásilky k odeslání, specifikovanou v článku 6. těchto „Podmínek“, tak, aby Zásílatel mohl zásilku na Místě odeslání bez zbytečné prodlevy převzít, pokud není zásilka řádně připravena a nebude možné, aby Zásílatel zásilku převzal od Odesílatele do deseti minut od příjezdu na Místo odeslání, je Příkazce povinen zaplatit náhradu za ztrátu času Zásílatele za dobu přesahující výše uvedených deset minut podle platného Ceníku služeb Zásílatele. Zásílatel má právo v případě naléhavé potřeby odvolat osobu přepravující zásilku jménem Zásílatele a vyslat na Místo odeslání na náklady Příkazce jinou osobu, tento bod se nevztahuje na situaci, kdy je zpoždění způsobeno Zásílatelem.
3. Pokud Příkazce není v daném případě totožný s Odesílatelem, je Příkazce povinen zajistit, aby uvedené povinnosti byly dodrženy; v případě porušení některé z povinností uvedených v tomto článku odpovídá Příkazce stejně, jako by zásilku odesílal sám.
4. Příkazce má plnou zodpovědnost při zadání velikosti a hmotnosti mezinárodní zásilky. V případě že se skutečné liší od uvedených, bude přeprava účtována dle běžných ceníků společností FEDEX, TNT.

6. Zásilka

1. Zásílatel zajišťuje přepravu zásilky:
 1. jejíž hmotnost není větší než 1.000 Kg nebo jejíž rozměry dosahují maximální velikosti v poměru 230x170x150cm(délka x šířka x výška), u mezinárodní zásilky: $2x \text{ výška} + 2x \text{ šířka} + 1x \text{ délka} = \text{maximálně } 3\text{m}$ včetně obalu
 2. plochého tvaru o maximální šířce 170 cm a hmotnosti do 1.000 Kg, včetně obalu (pro body 6.1.1. a 6.1.2. platí: zajistit příkazcem vhodný způsob nakládky i vykládky (mechanizací, dalšími osobami atd.))
 3. jejíž hmotnost v jednom 1 balíku zásilky nesmí přesáhnout 50 Kg v přepravě po Praze, 30 Kg v přepravě tuzemské a sběrně mezinárodní, 70 Kg v přepravě letecké vztahují se k bodu 1. - 2.
2. Zásilka musí být řádně a bezpečně zabalena tak, aby byla chráněna proti ztrátě či poškození, aby nemohla poškodit jiné zásilky, dopravní prostředky, či způsobit újmu na zdraví obslužnému personálu a jakýmkoliv třetím osobám, pro řádné a bezpečné zabalení zásilky je nutné přihlídnout k její váze, velikosti, tvaru, charakteru obsahu a především křehkosti.
3. Zásilka musí být čitelně a úplně označena:
 1. adresou Odesílatele a Příjemce
 2. v českém jazyce
 3. v případech kdy je Místo doručení mimo ČR je třeba zásilku označit v úředním jazyce státu Místa doručení,
 4. pro označení zásilky se použije latinka, tedy hláskové písmo, pokud je v Místě doručení užíváno jiného písma než latinky, je třeba označit zásilku dvojmo tedy jak latinkou v mezinárodním uznávaném jazyce anglicky, německy, tak písmem úředního jazyku státu Místa určení
4. Z přepravy jsou vyloučeny zásilky:
 1. jejichž vlastnictví či držení je podle vnitrostátních předpisů zakázáno
 2. které jsou zjevně poškozené
 3. které nejsou řádně označeny, především chybí adresa Odesílatele a Příjemce

4. obsahující peníze v hotovosti, ceniny, vkladní a šekové knížky, platební karty, cenné papíry a jiné obdobné dokumenty, drahé kovy, perly a drahokamy a předměty z nich vyrobené, věci zvláštní hodnoty, nosiče dat a záznamy na nich, umělecké předměty, výbušniny, zbraně, střelivo, omamné a psychotropní látky, radioaktivní látky, živá zvířata,
 5. které nejsou zabaleny patřičným způsobem, jež byl specifikován v bodě 6.2
 6. které neodpovídají parametrům určeným v bodě 6.1. 1. – 3., pokud se Zásílatel s Příkazcem nedomluví jinak
 7. v případě mezinárodních zásilek předměty a zboží, které jsou vyloučeny z přepravy u subdodavatele těchto služeb
 8. které obsahují předměty a látky lehce poškoditelné i za předpokladu uplatňování kroků pro manipulace s velice křehkými zásilkami.
 9. obsahující předměty a látky, které vzhledem ke svému charakteru vyžadují speciální podmínky či úpravu vozidla
 10. zásilky, jejichž hodnota přesahuje 1.000.000 ,-Kč včetně DPH, pokud není ujednáno jinak
 11. obsahující předměty a látky, které jsou lehce poškoditelné i při aplikování pokynů pro nakládání se zvláštní zásilkou
 12. jejichž povaha, obsah, vnější vzhled, vlastnosti, způsob zaslání či jejichž držení je protiprávní či zakázané, zejména s ohledem na bezpečnost, veřejný pořádek a práva třetích osob
 13. obsahující zboží, které je třeba speciálním způsobem chránit, či s nímž je třeba speciálním způsobem zacházet
5. Pokud Zásílatel obdrží zásilku, ze zásilek specifikovaných v bodě 6.4 1) - 13) deklarovanou jako běžnou zásilku jejíž obsahem není zásilka shora specifikovaná, je zasílatel zcela zproštěn odpovědnosti za takovou to zásilku, neodpovídá za jakékoliv škody na ní případně vzniklé, příkazce je povinen uhradit zasílateli náklady, jež mu případně vzniknou s takovou to zásilkou, náhradu škody.

7. Dodací podmínky

1. Zásilka se považuje za doručenu, jakmile je doručena na Místo určené příkazcem je předána s vyznačením předání příjemcem.
2. Doručení v případě nepřítomnosti Příjemce:
 1. Pokud nelze zastihnout na Místě určení Příkazcem určeného Příjemcem dle odstavce 4. bodu 4.1.- 2. je Zásílatel povinen kontaktovat Příkazce a vyčkat na jeho další pokyny v přiměřeném čase nejpozději však do 10 minut dle odstavce 4. bodu 1.3
 2. Pokud není možné Příkazce kontaktovat, či jsou instrukce zadané Příkazcem nesplnitelné vzhledem k času, místě a podmínkám je Zásílatel povinen dopravit zásilku zpět Příkazci a jak za přepravu zásilky, tak za zpětnou dopravu mu náleží odměna dle platného „Ceníku služeb“.
 3. Pokud je Příkazci předem znám fakt, jež by mohl narušit případné převzetí zásilky Příjemcem v Místě určení, může Příkazce dát svolení k doručení zásilky Příjemci mimo Místo určení, avšak pouze do místa, které Příkazce předem uvede.
3. Pokud není možné zásilku dodat, jelikož jí Příjemce odmítne přijmout či není zásilka řádně označena, dle podmínek specifikovaných v článku 6 bodě 3. 1.- 4, především

kvůli nepřesným nebo neexistujícím adresám je Zásílatel povinen kontaktovat Příkazce a vyčkat na jeho další instrukce v přiměřeném čase ne déle jak 10 minut. Pokud jsou nové instrukce nesplnitelné vzhledem k místu, času a podmínkám je Zásílatel povinen doručit zásilku zpět Příkazci a účtovat si náklady s tím související dle platného „Ceníku služeb“.

4. Podmínky pro vydání zásilky:
 1. Podpis osoby, dle odstavce 4 bodu 1.4 1 - 2 přebírající zásilku na příslušných dokumentech, datum a hodina převzetí Zásilky.
 2. Příjemce podpisem dopravního dokladu – stvrzenky, stvrzuje převzetí zásilky v bezvadném stavu.
 3. Pokud při doručení Zásilky je nutné učinit inkasní úkon, je třeba také uhrazení finanční částky, která má být v dobírkové přepravě od Příjemce vybrána.
5. Do okamžiku předání zásilky Příjemci, má Příkazce možnost požádat o přerušení přepravy Zásilky a její vrácení zpět Příkazci, či aby se Zásilkou bylo naloženo jinak v souladu s účelem přepravy, ale to pouze v případech kdy je to technicky možné. Příkazce je povinen uhradit náklady se změnou spojené, jež budou za takovouto službu zasílatelem účtovány.
6. V případě nemožnosti doručení Zásilky a nemožnosti kontaktování Příkazce, Zásílatel Zásilku uskladní a upozorní Příkazce na uskladnění Zásilky, ode dne uskladnění běží Příkazci lhůta do 10 dnů, do které musí se Zásilkou nějakým způsobem naložit, ať už novou zasílatelskou smlouvou či vyzvednutím. Pokud takto Příkazce neučiní je Zásílatel oprávněn zásilku prodat, pokud budou náklady na prodej zásilky neúměrně vysoké k ceně zásilky, je zasílatel oprávněn Zásilku zničit a náklady vymáhat na Příkazci.

8. Lhůta pro dodání Zásilky

1. Lhůta dodání Zásilky závisí na místě, času a podmínkách, nejdéle však v přiměřené odchylce od doby dodání specifikovaném Příkazcem, dle druhu služby zvolené příkazcem.
2. Lhůta pro dodání Zásilky končí okamžikem předání Zásilky podle bodu 7.1 a 7.2
3. Při objednání konkrétní Zásilky může být Příkazce informován o předpokládaném čase doručení, Zásílatel podle podmínek sjednaných mezi ním a Příkazcem čas dodání určený Příkazcem potvrdí, nárokuje si však právo převoz této Zásilky odmítnout.
4. Zásílatel zajišťuje přepravu vždy ve všední dny mezi 7:30 a 20:00 hod., v rámci služby noční kurýr zajišťuje přepravu každý všední den mezi 20:00 až 7:30 hod., a ve státem uznávané svátky pokud se Příkazce se Zásílatelem nedohodne jinak.

9. Mezinárodní zásilky

1. Přeprava mezinárodních zásilek plně podléhá jednotlivým Obchodním a přepravním podmínkám subjektů, jež budou Zásílatelem k přepravě zásilky využity.
2. Mezinárodní letecké zásilky se řídí Obchodními a zasílatelskými podmínkami společností FEDEX, TNT.

10. Pravidelná přeprava zásilek

1. Zásílatel se zavazuje, že se dostaví na Místo odeslání v pravidelném termínu, jež byl mezi ním a Příkazcem sjednán k odebrání zásilky od Příkazce.

2. Pokud je dohodnuta pravidelná přeprava je Příkazce povinen zaplatit sjednanou cenu za tuto službu i pokud nebude žádná zásilka odeslána. Příkazce není povinen zaplatit pouze tehdy, pokud v dostatečné době před pravidelným vyzvednutím zásilky odhlásí tuto službu u Zásilatele, o tom jestli k odhlášení došlo v dostatečné době rozhodne Zásílatel.

11. Inkasní služby

1. Jsou zajišťovány pouze na žádost Příkazce a jedná se pouze o inkasní služby spojené se zásilkou, Příkazce je povinen informovat Zásilatele o této skutečnosti nejpozději při převzetí zásilky.
2. Zásílatel je povinen poskytnout Příkazci peníze, jenž byly vybrány při předání zásilky. Zásílatel je schopen tyto prostředky poskytnout:
 1. bankovním převodem
 2. poštovní poukázkou
 3. v hotovosti

Za tyto služby je Příkazce povinen zaplatit Zásílateli částku určenou dle platného Ceníku služeb.

3. Inkasní služby jsou poskytovány pouze do výše 50.000,-Kč, pokud se Příkazce se Zásílatel nedomluví jinak
4. Příjemce je povinen uhradit inkaso Zásílateli při předání v přiměřeném časovém horizontu nejpozději však do 10 minut.
5. V případě nemožnosti doručení Zásilky z důvodů specifikovaných v článku 7 je Zásílatel povinen o tomto stavu informovat Příkazce a vyčkat na jeho další instrukce v přiměřeném časovém horizontu ne však déle jak 10 minut. V případě nemožnosti splnit tyto nové instrukce z důvodu místa, času a podmínek, Zásílatel předá zásilku zpět Příkazci.

12. Cena za přepravu Zásilky

1. Příkazce se zavazuje zaplatit za poskytnutí zasílatelských služeb Zásílateli částku, jenž mu přísluší za odvedení zadané objednávky dle Ceníku zveřejněného na www.sprinterseris.cz, případně na tel.: 246 088 339
2. Příkazce je povinen se s Ceníkem seznámit
3. Speciální zásilky jsou účtovány dle dohody bez ohledu na jejich hmotnost, velikost či tvar
4. Odměnu náležící Zásílateli, Příkazce uhradí bezhotovostním převodem, na základě vystavené faktury - daňového dokladu, hotově kurýrovi při předání, nebo převzetí zásilky, případně jiným způsobem pouze po dohodě se Zásílatel
5. Faktura je vystavována se 14-ti denním termínem splatnosti, pokud není domluveno jinak, se všemi náležitostmi daňového dokladu. Její součástí je výpis všech zásilek uskutečněných v daném období a zahrnutých do faktury. Fakturace probíhá 1x měsíčně.
6. Faktura je standardně zasílána e-mailem na elektronickou adresu, kterou Příkazce uvede v Objednávce nebo v další el. komunikaci..
7. Příkazci, který odmítne přijímání faktur v el. podobě Zásílatel zašle fakturu poštou.
8. V případě prodlení s úhradou ceny je Zásílatel oprávněn účtovat Příkazci zákonný úrok z prodlení a smluvní pokutu výši 0,3 % z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.

9. Pro zajištění svých nároků má Zasilatel zástavní právo k zásilce Příkazce.
10. V případě prodlení s provedením bezhotovostní platby není Zasilatel povinen plnit nadále své povinnosti vůči Příkazci, vyplývající ze smluvního vztahu a je oprávněn poskytovat další služby Příkazci výhradně proti platbě v hotovosti. Toto rozhodnutí nemusí být oznámeno Příkazci písemnou formou.
11. Pokud nemůže Zasilatel dokončit přepravu pro skutečnosti, za které neodpovídá, má nárok na poměrnou část ceny odpovídající uskutečněné přepravě dle Ceníku služeb Zasilatele. Skutečnost, za kterou Zasilatel neodpovídá, je nemožnost doručit zásilku z důvodu vzniklého na straně Příkazce.

13. Odpovědnost Zasilatele za škody

1. Zasilatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou na přepravované zásilce, tj. maximálně do výše hodnoty zásilky, a to v době od převzetí zásilky k přepravě až do jejího vydání. Skutečnou škodou se přitom rozumí škoda, o kterou se hodnota zásilky v důsledku škodní události snížila.
2. Ušlý zisk a následné škody z pozdního či jinak chybného doručení zásilky hradí Zasilatel pouze v případě prokázání jeho odpovědnosti za takové škody a pouze do výše, kterou Zasilatel v době vzniku závazkového vztahu jako možný důsledek porušení své povinnosti předvídal nebo kterou bylo možno předvídat s přihlédnutím ke skutečnostem, jež v uvedené době Zasilatel znal nebo měl znát při obvyklé péči, avšak vždy pouze do výše přepravného.
3. Zasilatel se zproští odpovědnosti za škodu na převzaté zásilce vzniklou při obstarávání přepravy v tom případě, pokud škodu nemohl odvrátit při vynaložení odborné péče běžné při poskytování zasilatelských služeb.
4. Zasilatel se rovněž zproští odpovědnosti za škodu na převzaté zásilce, pokud prokáže, že škoda byla způsobena:
 1. příkazcem, odesílatelem, příjemcem nebo vlastníkem zásilky
 2. vadou nebo přirozenou povahou obsahu zásilky včetně obvyklého úbytku
 3. vadností obalu, na což zasilatel upozornil Příkazce (odesílatele) při převzetí zásilky k přepravě. Neupozornil-li Zasilatel na vadnost obsahu, neodpovídá za škodu na zásilce vzniklou v důsledku této vadnosti jen tehdy, jestliže vadnost nebyla při převzetí zásilky poznatelná.
5. Za škodu vzniklou poškozením, ztrátou či zničením listinných dokumentů, či datových nosičů odpovídá Zasilatel pouze co do hmotné hodnoty věci, nikoli do hodnoty duševní, mediální či jiné možné hodnoty, či finančního nároku.
6. Zásilky doručované v rámci ČR jsou od převzetí Zasilatelem po doručení Příjemci pojištěny do výše Kč 50.000,-
7. Zásilky mezinárodního charakteru jsou pojištěny v závislosti na způsobu jejich doručení:
 1. Letecké zásilky – k ceně doručení se platí připojištění zásilky
 2. přímý kurýr – v ceně doručení je pojištění do Kč 50.000,-. Lze sjednat připojištění.

14. Odpovědnost Příkazce za škody

1. Příkazce odpovídá za škody, jež vznikly nedodržením některého z článku specifikovaných v těchto „Podmínkách“

2. Příkazce odpovídá, za škody pokud, ač si toho byl vědom, zatajil Zásílateli podstatné informace o zásilce, na které, nebo díky které, následně v tomto důsledku vznikla škoda.

15. Reklamacce

1. Škody vzniklé na zásilce, nebo škody vzniklé pozdím nebo špatným doručením zásilky je nutné reklamovat neprodleně, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení zásilky. Reklamacce může uplatnit pouze příkazce. Reklamacce musí být uskutečněna písemnou formou s jasným předmětem reklamacce.
2. K reklamaci je nutné přiložit zápis o škodě a další doklady, které budou jasně deklarovat škodu její rozsah a finanční vyčíslení této škody.
3. Pokud zásilka vykazuje při doručení zjevné vady, které vznikly během přepravy je Příjemce povinen ihned na místě reklamovat u Zásílatele toto poškození. Neúplné doručení zásilky se rovněž považuje za poškození, na pozdější reklamacce nebude brán zřetel.
4. V případě, že Příjemce objeví na zásilce škody, jež zprvu nebyly zřejmé je povinen kontaktovat Zásílatele nejpozději do 3 dnů v rámci vnitrostátní dopravy a do 7 dnů v rámci dopravy do SR od doručení zásilky, nepočítaje neděle a uznávané svátky.
5. Pokud Příkazce nedodrží nějaké z podmínek stanovených v bodě 15.1 – 15.4 je Zásílatel oprávněn tuto reklamaci zamítnout.
6. V případě zjištění poškození zásilky je Příkazce povinen uchovat obal zásilky a umožnit Zásílateli a zástupci pojišťovny ohledání zásilky.
7. V případě nepředložení potřebné dokumentace ze strany Příkazce pro určení vzniku, rozsahu a výši škody bude Zásílatel vyzván k doplnění těchto dokumentů v lhůtě deseti dnů od doručení této výzvy Příkazci. Pokud Příkazce v takto stanovené lhůtě nedoplní dokumenty, jež od něj jsou vyžadovány je Zásílatel oprávněn reklamaci zamítnout.
8. Zásílatel je povinen rozhodnout o reklamaci do 30 dnů od doručení reklamacce.
9. Pokud je Příkazci uznána náhrada škody v plné výši a Zásílatel tuto náhradu provede, připadají vlastnická práva k zásilce Zásílateli, tudíž Příkazce je povinen zajistit Zásílateli vydání zásilky.

16. Závěrečná ujednání

1. Zásílatel je vázán příkazci mlčenlivostí.
2. Veškeré právní vztahy vznikající mezi Zásílatel a Příkazcem se řídí českým právním řádem. Ve věcech neupravených smlouvou nebo těmito "Podmínkami" se uplatní příslušná ustanovení obchodního zákoníku.
3. Tyto "Podmínky" mohou být nahrazeny pouze tehdy, je-li uzavřena písemné smluvní ujednání, jež bude nad rámec těchto „Podmínek“, a výslovně těmito „Podmínkám“ nadřazeno.
4. Tyto "Podmínky" jsou uveřejněny na internetové adrese www.sprinterservis.cz
5. Zásílatel je povinen zveřejňovat na internetových stránkách www.sprinterservis.cz změny těchto "Podmínek" tak, aby mezi zveřejněním této změny a účinností této změny byla doba alespoň 3 dny. V době mezi zveřejněním změny a její účinností platí tyto "Podmínky" ve stávajícím znění.
6. Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých z této smlouvy je kompetentní Česká obchodní inspekce, www.coi.cz

