

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**  
**přepravních služeb poskytovaných společností**  
**Multimex spedition s.r.o.**

**1. Definice**

Výrazy použité v tomto dokumentu mají následující význam:

- 1.1. **Doplňková služba** – služba navíc doplňující Přepravní službu nebo rozšiřující podmínky Přepravní služby, jak je popsáno v 13.3.1 Příloha 1 „**Služby základní a doplňkové**“.
- 1.2. **Rozhodné právo** – všechny právní předpisy platné v České republice.
- 1.3. **Pracovní den** – dny od pondělí do pátku s výjimkou svátků, které spadají do této doby v zemích, přes které je uskutečňována Přepravní služba.
- 1.4. **Dopravce** – Multimex spedition s.r.o.
- 1.5. **Internetové stránky Dopravce** – <http://www.multimex.cz>
- 1.6. **Příjemce** – subjekt uvedený v Přepravní objednávce, který má nárok přijmout Zboží v místě uvedeném v Přepravní objednávce.
- 1.7. **Odesílatel** – subjekt uvedený v Přepravní objednávce, který předá Zboží k přepravě Dopravci v místě určeném v Přepravní objednávce.
- 1.8. **Smlouva o přepravě** – smlouva týkající se Přepravních služeb uzavřená mezi Dopravcem a Zákazníkem.
- 1.9. **Zákazník** – podnikatel nebo obchodní subjekt, který uzavírá Smlouvu o přepravě s Dopravcem v souvislosti se svou obchodní činností.
- 1.10. **Zboží** – zboží převzaté k přepravě na základě Přepravního dokladu určené jednomu příjemci a do jednoho místa vykládky, zabalené a uložené na Přepravní jednotku nebo do Přepravní jednotky.
- 1.11. **Vyloučené zboží** – zboží, u kterého Dopravce neposkytuje Přepravní služby uvedené v **Příloha 2**
- 1.12. **VOP** – tyto všeobecné obchodní podmínky a přílohy k nim, včetně případných pozdějších dodatků nebo úprav.
- 1.13. **Mezinárodní přepravní služba** – přepravní služba tam, kde se místo přejímky a místo dodávky zboží v rámci Multimex spedition s.r.o. nacházejí ve dvou odlišných zemích.
- 1.14. **Dodací lhůta** – časový interval vyjádřený v pracovních dnech potřebný k dokončení Přepravní služby (ode dne převzetí Zboží od Odesílatele do jeho dodání Příjemci).
- 1.15. **Kč** – Koruna česká

1.16. **ZPČ** – zvláštní práva čerpání.

1.17. **Podmínky přepravní služby** – typ a velikost (včetně celkové hmotnosti a rozměrů) zboží, informace, zda jde o zboží podléhající spotřební dani, místo a čas převzetí zboží, místo dodání zboží, dodací lhůta, odměna dopravce, návod na celní odbavení, doplňková služba (doplňkové služby), jakož i všechny ostatní podstatné náležitosti přepravní služby vyžadované platnými právními předpisy.

1.18. **Přepravní doklad** – jakýkoli dokument nebo dokumenty, které tvoří doklad o převzetí zboží k přepravě a průběh a provedení Přepravní služby.

1.19. **Přepravní objednávka** – objednávka ze strany Objednatele k provedení Přepravní služby v rámci Podmínek přepravní služby předem dohodnutých mezi Zákazníkem a Dopravcem.

1.20. **Přepravní služba** – přeprava Zboží prostřednictvím prostředků silniční dopravy.

1.21. **Přepravní jednotka** – EURO paleta, palety jakéhokoli jiného typu, koš, lepenková krabice, přepravka a ostatní kontejnery přijatelné v systému zadávání Přepravních objednávek, na které či do kterých je přepravované Zboží umísťováno.

**2. Rozsah platnosti**

2.1. Dopravce zajišťuje Přepravní služby zákazníkům na základě Smluv o přepravě, VOP a Platných právních předpisů.

2.2. Uzavřením Smlouvy o přepravě s Dopravcem Zákazník souhlasí s poskytnutím Přepravní služby v souladu s dohodnutými Podmínkami přepravní služby, ustanoveními VOP a Platnými právními předpisy.

2.3. Jakákoliv odchylka od obsahu VOP bude vyžadovat písemný souhlas Dopravce, jinak bude neplatná.

**3. Předmět přepravních služeb**

3.1. Dopravce poskytuje Přepravní služby na všechny druhy Zboží s výjimkou Vyloučeného zboží a zboží uvedeného v bodě 3.2.

3.2. V souladu s bodem 3.4 dopravce neposkytuje Přepravní služby pro:

3.2.1. Zboží s hodnotou (bez DPH), která přesahuje ekvivalent částky SDR 8,33 za

každý kilogram hrubé hmotnosti Zboží, bez ohledu na jeho celkovou hodnotu.

- 3.2.2. Zboží s hodnotou (bez DPH), která přesahuje ekvivalent částky 15 000 EUR bez ohledu na hodnotu za každý kilogram hrubé hmotnosti zboží.
- 3.3. Za účelem zjištění, zda hodnota zboží nepřesahuje meze stanovené v bodech 3.2.1 a 3.2.2, musí být hodnota zboží nebo limity stanovené v bodě 3.2.1 a 3.2.2 převedeny na Kč dle oficiálního kurzu centrální banky České republiky platného ke dni uzavření Smlouvy o přepravě.
- 3.4. Poskytování Převravních služeb v případě Vyloučeného zboží a zboží uvedeného v bodě 3.2.1 a 3.2.2 vyžaduje formální výslovný souhlas Dopravce. Souhlas Dopravce nesmí být předpokládán ani dovozený z jiného prohlášení o záměru, ale musí být explicitně vyjádřen v písemné nebo elektronické podobě pod sankcí neplatnosti před uzavřením Smlouvy o přepravě na žádost Zákazníka určujícího hodnotu zboží. Dopravce může svůj souhlas podmínit přijetím specifických podmínek Převravní služby ze strany Zákazníka, zejména vyšší odměnou Dopravci za Převravní služby. V případě, že jsou Podmínky přepravní služby uvedeny v rámcové smlouvě nebo stálé objednávce dohodnuté mezi Zákazníkem a Dopravcem, souhlas Dopravce může být rovněž vysloven Dopravcem před nebo současně s přijetím Objednávky přepravy ze strany Dopravce.
- 3.5. Při absenci souhlasu uvedeného v bodě 3.4 se bude předpokládat, že Zboží nebude zahrnovat Vyloučené zboží nebo zboží uvedené v bodech 3.2.1 a 3.2.2.
- 3.6. V případě pověření Dopravce Převravní službou spojenou s Vyloučeným zbožím nebo zbožím uvedeným v bodě 3.2.1 nebo 3.2.2 bez předchozího výslovného souhlasu Dopravce (tj. porušení bodu 3.4) ponese Dopravce odpovědnost za případnou ztrátu nebo poškození těchto výrobků v souladu **Odpovědnost Dopravce**), avšak s výhradou ustanovení bodu 9.8 a s výhradou, že náhrada za ztrátu nebo poškození tohoto zboží nepřekročí mezní hodnoty stanovené v bodě 3.2.1 nebo 3.2.2, podle toho, která je nižší.
- 3.7. Dopravce může nabízet Doplnkové služby popsané v **Příloha 1** doplňující nebo rozšiřující Převravní služby.

#### 4. Uzavření Smlouvy o přepravě

- 4.1. Uzavření Smlouvy o přepravě vyžaduje, aby mezi Zákazníkem a Dopravcem byly dohodnuty Podmínky přepravní služby. Bez ohledu na výše uvedené v případě Vyloučeného zboží nebo zboží uvedeného v bodě 3.2.1 a 3.2.2 vyžaduje

uzavření Smlouvy o přepravě výslovný souhlas Dopravce uvedený v bodě 3.4.

- 4.2. Dohoda o Podmínkách přepravní služby může být uzavřena zejména:
- 4.2.1. předložením nabídky ze strany Dopravce stanovující Podmínky přepravní služby v reakci na poptávku předloženou Zákazníkem;
- 4.2.2. vystavením Objednávky přepravy Zákazníkem Dopravci s cílem pověřit Dopravce provedením Převravní služby podle Podmínek přepravní služby stanovených Dopravcem;
- 4.2.3. přijetím Objednávky přepravy Dopravcem.
- 4.3. Podmínky poskytování přepravních služeb mohou být rovněž uvedeny v rámcové smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a Dopravcem.
- 4.4. Objednávka přepravy bude zadána Dopravci takovým způsobem a v takových lhůtách, které jsou uvedeny v **Příloha 3**. Bez ohledu na výše uvedené Objednávky přepravy nelze zadat po uplynutí lhůty, která byla případně stanovena Dopravcem v podmínkách Převravní služby (termín platnosti). Zadáním Objednávky přepravy Zákazník potvrzuje, že:
- 4.4.1. souhlasí s Podmínkami poskytování přepravní služby stanovenými Dopravcem.
- 4.4.2. že uznává a souhlasí s dodržováním ustanovení VOP.
- 4.5. Objednávka přepravy vystavená Zákazníkem Dopravci musí být v souladu s Podmínkami poskytování přepravní služby odsouhlasenými Dopravcem nebo stanovenými Dopravcem. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí budou Podmínky poskytování přepravní služby odsouhlasené nebo stanovené Dopravcem nadřazeny Objednávce přepravy. V případě, že s Dopravcem nebyly dohodnuty nebo jím nebyly stanoveny Podmínky poskytování přepravních služeb, nebude Dopravce vázán dodacími lhůtami a výší odměny stanovenými v obsahu Objednávky přepravy a Dopravce bude mít právo na to, aby poskytl Převravní službu za podmínek a náležitostí stanovených ve VOP.
- 4.6. Zákazník bude vázán Objednávkou přepravy od doby jejího zadání Dopravci, dokud Dopravce neodmítne provést Převravní službu a dokud neodmítne Objednávku přepravy.
- 4.7. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout provedení Převravní služby, aniž by nesl jakoukoliv odpovědnost nebo jiné negativní důsledky vůči Zákazníkovi, a to zejména:
- 4.7.1. V případě, že je Objednávka přepravy zadána po uplynutí doby platnosti vyplývající z podmínek Převravní služby.
- 4.7.2. V případě, že je Objednávka přepravy v rozporu s Podmínkami poskytování přepravních služeb stanovenými

Dopravcem, VOP nebo platnými právními předpisy.

- 4.7.3. V případě, že Objednávka přepravy byla vystavena nečitelně, nesprávně nebo neúplně.
- 4.7.4. V případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky Dopravci.
- 4.7.5. Z jiných důvodů, které brání Dopravci poskytnout Přepravní službu nebo významně bránit výkonu přepravní služby na základě dohodnutých Podmínek poskytování přepravní služby.
- 4.7.6. V případech daných ustanoveními platných právních předpisů.

Dopravce bude neprodleně informovat zákazníka o odmítnutí Objednávky přepravy. V případě odmítnutí Objednávky přepravy Dopravcem Smlouva o přepravě nesmí být uzavřena, a taková Objednávka přepravy nebude mít pro Dopravce žádné právní důsledky a nebude zakládat žádné závazky pro Dopravce.

- 4.8. V případě, že Dopravce neinformuje Zákazníka o odmítnutí Objednávky přepravy v řádném termínu, považuje se Objednávka přepravy za Dopravcem přijatou, tento postup je ekvivalentem k uzavření Smlouvy o přepravě. Bez ohledu na výše uvedené skutečnosti se „tiché přijetí“ nevztahuje na Objednávku přepravy týkající se Vyloučeného zboží nebo zboží uvedeného v bodech 3.2.1 a 3.2.2. Objednávka přepravy Vyloučeného zboží nebo zboží uvedeného v bodech 3.2.1 a 3.2.2. vyžaduje výslovný souhlas (potvrzení) Dopravcem.
- 4.9. Řidič vykonávající Přepravní službu nebude mít právo provádět změny nebo doplnění Podmínek poskytování přepravních služeb.

## 5. Změna Objednávky přepravy

- 5.1. Zákazník má právo měnit obsah Objednávky přepravy pouze s předchozím souhlasem Dopravce, pokud není platnými právními předpisy uvedeno jinak.
- 5.2. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy může Dopravce odmítnout přijetí změny v Objednávce přepravy. Ustanovení 4.6 budou platit obdobně.
- 5.3. V případě, že Dopravce odmítne přijmout změnu Objednávky přepravy, se bude Smlouva o přepravě považovat za ukončenou. Zákazník je povinen uhradit Dopravci veškeré náklady a výdaje utrpěné Dopravcem ve vztahu k Přepravní službě nebo za účelem provedení Přepravní služby na základě původní Objednávky přepravy.

## 6. Odměna Dopravce

- 6.1. Dopravce poskytuje Přepravní služby a Doplnkové služby za úplat. Navíc v případech uvedených ve Smlouvě o přepravě, v těchto VOP

nebo platných právních předpisech je Zákazník povinen uhradit Dopravci náklady a výdaje vzniklé v souvislosti s prováděním Přepravních služeb.

- 6.2. Odměna Dopravci za Přepravní služby závisí především na typu a velikosti Zboží, délce přepravní cesty, jakož i případných zvláštních podmínkách, které musí být splněny při provádění Přepravních služeb.
- 6.3. Odměnu si Dopravce a Zákazník ujednají ve Smlouvě o přepravě. Dopravce má právo odměnu zvýšit, pokud se zdá, že se skutečné Podmínky poskytování přepravní služby liší od Podmínek poskytování přepravní služby stanovených Dopravcem v reakci na poptávku předloženou Zákazníkem (nebo Podmínek poskytování přepravní služby uvedených v rámcové smlouvě nebo ve stálé objednávce), nebo jsou v rozporu s Objednávkou přepravy, a to zejména v případě, že se typ nebo velikost Zboží nebo jiné parametry Zboží liší od typu a velikosti Zboží nebo dalších parametrů Zboží deklarovaných Zákazníkem nebo uvedených v Objednávce přepravy.
- 6.4. Veškeré dohody mezi Zákazníkem a Příjemcem týkající se platby za Přepravní služby a jakékoliv jiné závazky, které zatěžují Zboží, zejména ty, které vyplývají z podmínek Incoterms, nebudou pro Dopravce závazné.

## 7. Povinnosti zákazníka

- 7.1. Zákazník musí splňovat nebo garantovat splnění veškerých požadavků, které zavazují Zákazníka, Odesílatele nebo Příjemce podle ustanovení Smlouvy o přepravě, VOP nebo platných právních předpisů. Zákazník ponese odpovědnost vůči Dodavateli za splnění požadavků ze strany Odesílatele a Příjemce, stejně jako za své vlastní jednání a za svá vlastní opomenutí. Zákazník zejména:
  - 7.1.1. Správně a úplně vyplní Objednávku přepravy. U zboží, které vyžaduje zvláštní přepravní podmínky nebo povinnost přijmout některá opatření z důvodu jeho vlastností nebo požadavků vyplývajících z platných právních předpisů, musí Zákazník oznámit Dopravci speciální přepravní podmínky, opatření, vlastnosti nebo požadavky v obsahu Objednávky přepravy.
  - 7.1.2. Připraví a zabalí zboží v souladu s požadavky na silniční přepravu způsobem umožňujícím dodávku a předání zboží bez jakékoli částečné ztráty nebo poškození s přihlédnutím k povaze zboží, jeho náchylnosti k poškození během přepravy, nakládce nebo vykládce, místu nakládky a vykládky, speciální povaze sběrné přepravy, která zahrnuje překládku, a požadavkům vyplývajícím z platných

zákonů či obecně uznávaných oborových pravidel. Obal zboží by měl: zabránit přístupu ke zboží bez jeho narušení, zajistit stabilitu a rovnováhu zboží a ochránit je před vnějšími faktory. V případě zboží naskládaného na paletě by mělo být umístěno na paletě tak, aby ji nepřechývalo. Zboží umístěné vně nebo uvnitř jiných Převravních jednotek by mělo být chráněno zevnitř proti možnosti posunutí. V případě přepravy strojů a zařízení s vyčnívajícimi prvky by takové prvky měly být chráněny proti poškození při přepravě a nakládce a vykládce. Kromě toho by všechny Převravní jednotky měly být pevně zabaleny v průtažné fólii a zajištěny páskou a v případě potřeby opatřeny značkami uvádějícími možný zvláštní charakter tohoto zboží nebo speciální požadavky, jak je přepravovat, například „pozor, sklo“ nebo „svrchní/spodní strana“.

- 7.1.3. Zboží nad 30 kg by mělo být umístěno na přepravních jednotkách, které umožňují překládku pomocí vysokozdvizného vozíku.
- 7.1.4. Označí každou přepravní jednotku zboží vhodným způsobem pomocí štítku poskytnutého Dopravcem.
- 7.1.5. Správně a úplně vyplní Převravní doklad za Zboží a přiloží k Převravnímu dokladu veškeré dokumenty nezbytné pro správné provedení Převravní služby.
- 7.1.6. Poskytne Dopravci úplné, přesné a věcné informace nezbytné k provedení Převravní služby.
- 7.1.7. Bude garantovat nakládku a uvolnění zboží k přepravě v místě nakládky do 15 minut na Převravní jednotku od okamžiku přistavení dopravního prostředku.
- 7.1.8. Poskytne Dopravci splnitelné pokyny v případě překážek vyskytujících se při provádění Převravní služby nebo uvolnění zboží.
- 7.1.9. Bude garantovat vykládku a převzetí Zboží k přepravě v místě dodávky do 15 minut na Převravní jednotku od okamžiku přistavení dopravního prostředku.
- 7.2. Za nakládku a vykládku zboží ponese odpovědnost Odesílatel, respektive Příjemce. Dopravce neponese odpovědnost za činnosti při provádění nakládky a vykládky ani za poskytnutí technických prostředků nebo vybavení umožňující nakládku a vykládku. Možnou pomoc ze strany řidiče při nakládce a vykládce lze nabídnout na výhradní riziko a odpovědnost Odesílatele nebo Příjemce.
- 7.3. Zákazník bude postupovat v souladu se všemi provozními postupy nebo příručkami, které může

Dopravce příležitostně uveřejnit na svých internetových stránkách.

## 8. Práva a povinnosti Dopravce

- 8.1. Dopravce přejímá zboží k přepravě v okamžiku dokončení nakládky na dopravní prostředek, čímž je míněno umístění zboží v nákladovém prostoru dopravního prostředku. Přijetí zboží k přepravě bude doloženo v Převravním dokladu.
- 8.2. Dopravce vykonává Převravní službu v souladu s Podmínkami přepravní služby. Dopravce je odpovědný za organizaci procesu přepravy. Zejména může Dopravce vykonávat přepravu zboží ve sběrných přepravách, které zahrnují překládku.
- 8.3. Dopravce má právo využívat subdodavatele za účelem provedení Převravní služby, ale zůstává zodpovědný za všechny činy a opomenutí subdodavatelů, jakož i za své vlastní jednání a svá vlastní opomenutí.
- 8.4. Při převzetí zboží k přepravě Dopravce ověří výhradně množství a zjevný stav Převravních jednotek v porovnání s informacemi v Převravním dokladu a také to, jak je Zboží připraveno k přepravě. Dopravce nebude ověřovat obsah jednotlivých Převravních jednotek. V případě, že Dopravce nevysloví žádné výhrady při převzetí zboží k přepravě, předpokládá se, že množství a zjevný stav Převravních jednotek byl v době uvolnění zboží k přepravě dostatečný, přičemž tato domněnka se nevztahuje na stav zboží v rámci jednotlivých Převravních jednotek.
- 8.5. Dopravce má právo odmítnout přijetí Zboží k přepravě nebo odmítnout nebo přerušit poskytování Převravní služby zejména:
  - 8.5.1. Pokud obsahuje Vyloučené zboží.
  - 8.5.2. Jestliže Zboží nebo jeho stav nevyhovuje Podmínkám přepravní služby stanoveným Dopravcem v reakci na poptávku ze strany Zákazníka (nebo Podmínkám přepravní služby stanoveným v rámcové smlouvě nebo Stálé objednávce) nebo Objednávce přepravy, zejména v případě, že je zboží vadné nebo se typ či velikost zboží nebo jiné parametry zboží nebo metody balení odchyľují od popisu uvedeného v Podmínkách přepravní služby
  - 8.5.3. Pokud Zboží nemá obal nebo je obal zboží zjevně nedostatečný nebo neadekvátní.
  - 8.5.4. Jestliže Zboží nebylo označeno nebo bylo označeno nesprávně.
  - 8.5.5. Pokud nebyl Převravní doklad vyplněn, nebo byl vyplněn nesprávně či chybně.
  - 8.5.6. Jestliže Odesílatel nepřipravil dokumenty, které podle právních předpisů musí být uvolněny spolu se Zbožím.



- 8.5.7. Z veškerých ostatních důvodů stanovených platnými právními předpisy.
- 8.6. Dopravce poskytuje Převážní služby, tj. vyzvedne Zboží od Odesílatele, přepraví a dodá Zboží Příjemci výhradně v pracovních dnech. Dopravce vyvine veškeré úsilí s cílem dokončit Převážní službu v rámci Dodací lhůty uvedené ve Smlouvě o přepravě. Dodací lhůta musí být definována v době Pracovních dnů. Jakékoliv časové rámce vyjádřené v hodinách nebudou závazné, jestliže je Dopravce výslovně neakceptuje. Doba v rámci 24 hodin nebo její násobek se bude považovat za 1 pracovní den nebo násobek jednoho pracovního dne.
- 8.7. Není-li dohodnuto jinak ve Smlouvě o přepravě, musí být Převážní služba Dopravcem dokončena v následujících Dodacích lhůtách:
- 8.7.1. v případě domácí Převážní služby do 2 pracovního dne ode dne převzetí Zboží od Odesílatele;
- 8.7.2. v případě Mezinárodní dopravní služby ve lhůtě, kterou lze důvodně předpokládat u pečlivého Dopravce s přihlédnutím k okolnostem případu (a zejména v případě částečné nakládky době potřebné k dokončení nakládky běžným způsobem a době potřebné pro překládku).
- 8.8. V případě Příjemců přijímajících dodávky na základě předchozího oznámení nebo v určených časových úsecích je Dopravce oprávněn dodat Zboží buď na základě ujednání Zákazníka, nebo jeho Dopravce s Příjemcem.
- 8.9. V případě, že by byl první pokus o doručení neúspěšný, protože Příjemce nebyl přítomen, nemohl Zboží přijmout nebo z jakýchkoli jiných důvodů, které nelze připsat Dopravci, provede Dopravce, pokud není Zákazníkem uvedeno jinak, druhý pokus o dodání Zboží Příjemci následující pracovní den. Dopravce bude účtovat Zákazníkovi příplatek za druhý pokus o dodání.
- 8.10. V případě neúspěšného druhého pokusu o doručení nebo jakékoliv jiné překážky vzniklé při provádění Převážní služby nebo dodávce zboží Dopravce vrátí zboží Odesílateli (není-li Zákazníkem uvedeno jinak). Předání (doručení) zboží bude potvrzeno v Převážním dokladu. Odmítnutí potvrdit doručení opravňuje Dopravce zdržet předání zboží Příjemci.
- 8.11. V případě, že ustanovení Smlouvy o přepravě vyžadují, aby Příjemce vyplatil odměnu za Převážní služby nebo jakékoliv jiné částky, jimiž je Zboží zatíženo, je Příjemce povinen uhradit veškeré dlužné částky Dopravci před předáním Zboží Dopravcem. Odmítnutí uhradit splatné částky uvedené v předchozí větě opravňuje Dopravce zdržet předání Zboží Příjemci.
- 8.12. Zboží se považuje za předané Dopravcem a riziko ztráty, částečné ztráty nebo poškození Zboží přechází na Příjemce po potvrzení dodání Zboží v Převážním dokladu nebo po zahájení vykládky Zboží, podle toho, co nastane dříve.
- 8.13. Aniž by byla dotčena kogentní ustanovení platných právních předpisů, má Dopravce právo zboží prodat nebo jiným způsobem se zbožím nakládat:
- 8.13.1. Pokud z nějakého důvodu je nebo se stane nemožné Převážní službu provést nebo dodat Zboží v souladu s dohodnutými Podmínkami přepravní služby a Zákazník neposkytne Dopravci smysluplné pokyny k tomu, jak se Zbožím naložit.
- 8.13.2. V případě ztráty Převážních dokladů, pokud se stane nemožné určit osobu oprávněnou Zbožím disponovat.
- 8.13.3. Ve veškerých ostatních případech stanovených Platnými právními předpisy.

## 9. Odpovědnost Dopravce

- 9.1. Dopravce ponese odpovědnost vůči Zákazníkovi za úplnou ztrátu, částečnou ztrátu nebo poškození zboží, k nimž došlo od okamžiku převzetí zboží od Odesílatele až do dodání zboží Příjemci, stejně jako za opožděnou dodávku s výhradou Smlouvy o přepravě a podle VOP a ustanovení Platných právních předpisů. Body 9.2 platí, neurčí-li závazná ustanovení platných právních předpisů jinak.
- 9.2. V souladu s bodem 3.6, pokud by byl Dopravce odpovědný za náhradu škody, v případě úplné nebo částečné ztráty Zboží takové odškodnění nepřesáhne hodnotu Zboží v místě a čase, ve kterém bylo přijato k přepravě, stanovenou na základě níže uvedených položek a v následujícím pořadí:
- 9.2.1. burzovní cena komodity;
- 9.2.2. cena uvedená na faktuře vydaná ke Zboží;
- 9.2.3. hodnota Zboží stejného druhu a kvality.
- Tam, kde není možné stanovit výši náhrady, jak je uvedeno v bodech 9.2.1 až 9.2.3, musí být částka stanovena nezávislým odhadcem. V žádném případě však odškodnění nesmí přesáhnout limity stanovené v Platných právních předpisech.
- 9.3. V souladu s bodem 3.6, pokud by byl Dopravce odpovědný za náhradu škody na zboží, takové odškodnění nepřesáhne hodnotu, o kterou hodnota zboží poklesla na základě výpočtu referenční hodnoty zboží stanovené v souladu s bodem 9.2. Odškodnění za zboží nicméně nesmí přesáhnout:
- 9.3.1. v případě, že byla poškozena celá zásilka – částku splatnou v případě úplné ztráty zboží;

- 9.3.2. v případě, že byla poškozena část zásilky – částku splatnou v případě ztráty postižené části zboží.
- 9.4. Kromě odškodnění stanovených v bodech 9.2 a 9.3 Dopravce vrátí odměnu dlužnou Dopravci za Přepravní služby, cla a ostatní náklady vynaložené během přepravy zboží a v souvislosti s ní:
- 9.4.1. v případě úplné ztráty – v plné výši;
- 9.4.2. v případě částečné ztráty – v poměru k utrpěné škodě;
- 9.4.3. v případě škody – ve výši odpovídající částce, o kterou se snížila hodnota zboží.
- 9.5. V případě prodlení při dodání, pokud reklamant prokáže, že škoda vznikla v důsledku prodlení, je Dopravce povinen zaplatit náhradu takové škody na základě a v rámci ustanovení Smlouvy o přepravě. Nestanoví-li povinná ustanovení příslušného zákona jinak, jakákoli náhrada za zpoždění v dodávce nepřekročí odměnu dlužnou Dopravci za Přepravní službu, u níž došlo k prodlení.
- 9.6. S výjimkou náhrad stanovených v bodech 9.2 až 9.5 nebudou vyplacena žádná odškodnění za ztrátu nebo poškození zboží nebo prodlevu při dodávce.
- 9.7. Pokud je Dopravce povinen zaplatit Zákazníkovi odškodnění v případě ztráty či škody vyplývající z nedodržení nebo nesprávného plnění Smlouvy o přepravě kromě ztráty nebo poškození zboží nebo škody vzniklé zpožděním v dodávkách, takové odškodnění nepřesáhne částku odměny, jež je splatná za Přepravní službu, ke které se neplnění nebo nekvalitní plnění vztahuje. Nehledě na výše uvedené Dopravce není odpovědný za jakýkoliv ušlý zisk a jakýkoli jiný typ nepřímé nebo následné škody, zejména škody vyplývající z případných smluvních pokut vyplacených Zákazníkem třetím stranám.
- 9.8. Dopravce je zproštěn odpovědnosti za ztrátu nebo poškození Zákazníka vyplývající ze Zákazníkovy neplnění závazků či povinností vyplývajících ze Smlouvy o přepravě, VOP nebo Platných právních předpisů, stejně jako ve veškerých ostatních případech uvedených v rozhodném právu. Zejména bude Dopravce zproštěn jakékoliv odpovědnosti za ztrátu nebo poškození Vyloučeného zboží.
- 10. Odpovědnost zákazníka**
- 10.1. Zákazník bude odpovědný vůči Dopravci za jakoukoliv škodu nebo ušlý zisk a uhradí Dopravci všechny náklady a výdaje vyplývající z nedodržení nebo nesprávného plnění Smlouvy o přepravě ze strany Zákazníka. Zejména bude Zákazník odpovědný za:
- 10.1.1. poskytnutí informací a prohlášení, která jsou nepravdivá, neúplná, nepřesná nebo nedostatečná v Objednávce přepravy, v Přepravním dokladu nebo jakémkoliv jiném formuláři.
- 10.1.2. nedostatek, neúplnost nebo nesprávnost dokumentů, které jsou nutné k provedení Přepravní služby;
- 10.1.3. nesprávný stav, balení nebo označení zboží;
- 10.1.4. nesoulad zboží s Podmínkami přepravní služby uzavřenými mezi Zákazníkem a Dopravcem, VOP nebo Platnými právními předpisy;
- 10.1.5. nesprávnou nakládku zboží nebo nesprávné umístění zboží na vozidle;
- 10.1.6. zrušení Objednávky přepravy zadané Dopravci nebo odmítnutí nakládky zboží na vozidlo;
- 10.1.7. porušení povinnosti včasné nakládky a vykládky zboží;
- 10.1.8. neposkytnutí pokynů nebo poskytnutí neproveditelných pokynů požadovaných Dopravcem;
- 10.1.9. poškození majetku Dopravce.
- 11. Reklamacce**
- 11.1. V případě, že vznikne odpovědnost Dopravce podle Smlouvy o přepravě, řádně oprávněná osoba podle Platných právních předpisů (Zákazník nebo Příjemce) uplatní u Dopravce písemnou reklamaci. V reklamaci bude uvedena částka požadovaná Zákazníkem spolu s odůvodněním požadované částky. K reklamaci budou přiloženy zejména následující důkazy:
- 11.1.1. Objednávka přepravy;
- 11.1.2. Přepravní doklad;
- 11.1.3. škodní zpráva nebo jakýkoliv jiný dokument určující rozsah a povahu škody na zboží, pokud byl vypracován;
- 11.1.4. doklad hodnoty zboží (faktura atd.);
- 11.1.5. doklad hrubé hmotnosti chybějícího nebo poškozeného zboží;
- 11.1.6. informace o tom, zda zboží bylo pojištěno (pojištění nákladu) a zda škoda byla uhrazena pojistitelem;
- 11.1.7. informace o bankovním účtu Zákazníka, na který má být vyplaceno plnění.
- Reklamacce bude rovněž obsahovat jakékoliv další informace a dokumenty požadované podle Platných právních předpisů.
- 11.2. Dopravce má právo požadovat, aby Zákazník předložil doplňující informace nebo dokumenty, které jsou nezbytné k prošetření reklamacce. Byla-li reklamacce uplatněna neoprávněnou osobou nebo reklamacce nesplňuje podmínky uvedené v bodě 11.1 nebo jakékoliv jiné případně platné podmínky nebo požadované dokumenty a další

- důkazy nebyly předloženy, Dopravce požádá Zákazníka o opravu nebo doplnění reklamace ve lhůtě do 14 dnů ode dne doručení takové reklamace osobou, která reklamaci uplatnila, v opačném případě hrozí, že reklamace zůstane nevyřešena.
- 11.3. Osoba, která reklamaci uplatnila, je povinna uchovat zboží v původním stavu až do konce řízení o reklamaci vedené Dopravcem.
- 11.4. Dopravce je povinen odpovědět na reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy Dopravce reklamaci obdrží, nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu odpovědi delší. V případě reklamace přesahující částku 2 000 EUR (nebo ekvivalent této částky v Kč dle oficiálního směnného kurzu vydaného Českou národní bankou v okamžiku, kdy Dopravce převzal zboží k přepravě), čas na odpověď na reklamaci může Dopravce prodloužit. Dopravce vyvine přiměřené úsilí, aby zajistil zpracování takových reklamací ve lhůtě 6 měsíců.
- 11.5. Nestanoví-li mandatorní ustanovení Platných právních předpisů jinak, v případě, že Dopravce požaduje, aby Zákazník reklamaci doplnil nebo opravil, lhůta pro odpověď na reklamaci, jak je uvedeno v tomto bodě 11.4, začíná běžet ode dne, kdy Dopravce obdrží doplnění nebo opravu reklamace.
- 11.6. Nezareagování na reklamaci v rámci stanovené lhůty uvedené v tomto bodě 11.4 se považuje za odmítnutí reklamace Dopravcem.
- 11.7. Zákazník není oprávněn započíst nebo jakýmkoli jiným způsobem odečíst případné pohledávky od odměny Dopravce nebo jakékoli jiné částky splatné Dopravci bez získání předchozího písemného souhlasu Dopravce.
- 11.8. Nestanoví-li mandatorní ustanovení Platných právních předpisů jinak, bude promlčecí doba reklamace Zákazníka vůči Dopravci vyplývající ze Smlouvy o přepravě nebo související se Smlouvou o přepravě jeden rok ode dne, kdy se reklamace stala splatnou.
- 12. Zadržovací nebo zástavní právo**
- 12.1. Za účelem zajištění veškerých nároků Dopravce podle Smlouvy o přepravě (včetně případných nároků vyplývajících z dříve poskytnutých Přepravních služeb), zejména nároků na odměnu a na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem Přepravních služeb, má Dopravce s výhradou Platných právních předpisů zadržovací nebo zástavní právo na zboží, dokud zboží zůstává u něj nebo osoby, která je držitelem zboží jeho jménem nebo po dobu, po kterou může zbožím disponovat na základě dokladů.
- 13. Závěrečná ustanovení**
- 13.1. VOP jsou volně k dispozici v sídle Dopravce a navíc na internetových stránkách Dopravce.
- 13.2. Ve všech záležitostech, které nejsou upraveny VOP, se použijí příslušná ustanovení Platných právních předpisů.
- 13.3. Následující přílohy tvoří nedílnou součást VOP:
- 13.3.1. Příloha 1 „**Služby základní a doplňkové**“;
- 13.3.2. Příloha 2 „**Vyloučené zboží z přepravy**“;
- 13.3.3. Příloha 3 „**Zadávaní objednávek přepravy**“
- 13.3.4. Příloha 4 „**Odměna za ostatní Doplňkové služby**“.
- 13.4. Dopravce si vyhrazuje právo na doplnění VOP, zrušení VOP a nahrazení VOP (nebo některých příloh k VOP) novými podmínkami, které se týkají Přepravních služeb, a to kdykoliv a na základě vlastního uvážení. Každá změna, zrušení nebo nahrazení VOP bude zveřejněna Dopravcem na internetových stránkách Dopravce po předchozím oznámení nebo jiném upozornění Zákazníka.
- 13.5. Každá taková změna, zrušení nebo nahrazení VOP vstupuje v platnost a stává se závaznou po uplynutí 14 dnů od okamžiku změny, zrušení nebo nahrazení VOP od poskytnutí Zákazníkovi (nestanoví-li Dopravce oznámením pozdější datum účinnosti změny, zrušení nebo nahrazení VOP) a nebude vyžadovat získání souhlasu Zákazníka či uzavření jakýchkoli dalších dohod nebo vypracování jakýchkoli jiných dokumentů ze strany Zákazníka. V případě Smluv o přepravě uzavřených předtím, než změna, zrušení nebo nahrazení VOP vstoupí v platnost, platí předchozí VOP. V případě, že jsou Zákazník a Dopravce vázáni rámcovou smlouvou týkající se Přepravních služeb uzavřenou předtím, než změna, zrušení nebo nahrazení VOP vstoupí v platnost, se předchozí VOP použijí do doby, než změna, zrušení nebo nahrazení VOP vstoupí v platnost, a změněné nebo nahrazené VOP se použijí poté, co vstoupí v platnost změny VOP nebo nahrazující VOP. V případě změny nebo nahrazení VOP si nicméně Zákazník ponechává právo vypovědět rámcovou smlouvu týkající se Přepravních služeb s výpovědní lhůtou 14 dní. Až do uplynutí výpovědní lhůty platí předchozí VOP. Zákazník může rámcovou smlouvu ukončit, dokud nevstoupí v platnost změna, zrušení nebo nahrazení VOP.
- 13.6. Nestanoví-li mandatorní ustanovení platných právních předpisů jinak, případné spory vyplývající ze Smlouvy o přepravě nebo v souvislosti se Smlouvou o přepravě budou řešeny smírně oběma stranami prostřednictvím jednání, a není-li dosaženo dohody, soudem místně příslušným pro sídlo Dopravce.
- 13.7. Tyto VOP vstupují v platnost a nabývají účinnosti od 1. 7. 2018.

## Příloha 1

### Služby základní a doplňkové

1. Dopravce poskytuje za odměnu následující základní, doplňkové a rozšiřující přepravní služby:
  - 1.1. **Základní přepravní služby:**
    - 1.1.1. Multimex Classic alternativa Economy
    - 1.1.2. Multimex Express alternativa Premium
    - 1.1.3. Multimex Noc – night
  - 1.2. **Doplňkové služby:**
    - 1.2.1. COD (cash on delivery) – zásilka na dobírku
    - 1.2.2. SMS (short message service) – avízo pomocí SMS zpráv
    - 1.2.3. EML (electronic message) – avízo pomocí e-mailové zprávy
    - 1.2.4. SPU (self pick up) – vlastní odběr zásilky příjemcem ze skladu Multimex spedition HUB Praha 3
      - 1.2.4.1. ADV (advice from Multimex spedition office) – telefonické avízo příjemci a dohodnutí termínu doručení
      - 1.2.4.2. ADVPU (advice pick up from Multimex spedition) – telefonické avízo a dohodnutí termínu vyzvednutí
      - 1.2.4.3. CALL (call from Multimex spedition driver before delivery) – avízo před doručením provedené řidičem
2. Dopravce může odmítnout objednávku k výkonu jakékoliv doplňkové služby, a to bez zdůvodnění a bez vzniku jakéhokoliv závazku k zákazníkovi.
3. Pokud by dopravci vznikla povinnost nahradit zákazníkovi škodu z titulu ztráty nebo poškození zboží vyplývající z neplnění nebo nesprávného plnění doplňkových služeb, nepřekročí taková náhrada škody poplatek, který je splatný za doplňkovou službu, ke které se neplnění nebo nesprávné plnění vztahuje. Bez ohledu na výše uvedené dopravce není povinen hradit žádnou ztrátu zisku (ušlý zisk) nebo jakýkoliv další typ nepřímé nebo následné škody, jmenovitě škody vyplývající z jakékoliv smluvní pokuty hrazené zákazníkem kterékoliv třetí straně.



## Příloha 2

### Zboží vyloučené z přepravy

Zboží vyloučené z přepravy:

- a) Výzbroj, tj. zbraně, munice, výbušniny;
- b) Nebezpečné zboží dle úmluvy ADR:
  - Třída 1 Výbušné látky a artikly
  - Třída 2 Zboží vyžadující během dopravy otevřené nebo větrané vozidlo
  - Třída 4.1 Samoreagující látky, které vyžadují řízenou teplotu (klasifikační kód SR2), samoreagující látky, které nevyžadují řízenou teplotu typu A a B
  - Třída 4.2 Látky skupiny obalů (samozápalné zboží)
  - Třída 5.2 Organické oxidy vyžadující řízenou teplotu (klasifikační kód P2), Organické oxidy nevyžadující řízenou teplotu (klasifikační kód P1) typu A a B
  - Třída 6.2 Infekční látky
  - Třída 7 Radioaktivní materiály
  - Třída 9 Materiály se zvyšující se teplotou (klasifikační kódy M9 a M10)
- c) Volně ložené substráty;
- d) Alkoholické nápoje;
- e) Tabákové výrobky;
- f) Umělecká díla;
- g) Drahé kameny a šperky;
- h) Drahé kovy;
- i) Uhlíková čerň;
- j) Rostliny a zvířata;
- k) Cenné papíry;
- l) Těla a lidské zůstatky;
- m) Odpad;
- n) Stěhování majetku;
- o) Data uložená na paměťových médiích;
- p) Zboží, jehož jednotlivé kusy přesahují:
  - hmotnost 1200 kg
  - délku 2,4 m
  - šířku 1,8 m
  - výšku 2,2 m (výšku nad 2 m je nutné avizovat předem)
- q) Zboží zvláště náchylné k poškození při silniční dopravě;

- r) Rychle se kazící zboží, zmrazené zboží a další zboží vyžadující řízenou teplotu udržovanou ve sběrné síti (tj. během dopravy a překládky);
- s) Farmaceutické produkty;
- t) Zboží vyžadující speciální zařízení na překládku;
- u) Zboží vyžadující, aby měl dopravce zvláštní právní status nebo byl držitelem zvláštního povolení, certifikátu, souhlasu nebo jiného administrativního úkonu;
- v) Zboží vyloučené ze silniční dopravy podle příslušného práva.

Výjimku mohou tvořit přepravy, které jsou předem smluvně zajištěny za zvláštních pojistných, bezpečnostních a přepravních podmínek.

## Příloha 3

### Zadání objednávky přepravy

1. Objednávka přepravy bude zadána dopravci:
  - 1.1. Pomocí webové aplikace, v sekci „Klientská zóna“ (zadání objednávky přes webovou stránku) dostupné na webových stránkách dopravce po předchozí registraci a nastavení účtu. Podrobné instrukce týkající se registrace jsou dostupné na webových stránkách dopravce nebo na zákaznickém oddělení dopravce.
  - 1.2. Ve formě výměny elektronických dat (EDI).
2. V případě, že není možné zadat objednávku přepravy tak, jak je stanoveno článkem 1.1 nebo 1.2, je možné zadat objednávku přepravy pomocí elektronické pošty na formuláři dostupném na každé pobočce dopravce nebo na webových stránkách dopravce, konkrétně <https://www.multimex.cz/site/assets/files/1025/zasilatelsky-prikaz.xlsx>. Seznam poboček dopravce včetně jejich e-mailových adres je k dispozici na webových stránkách dopravce. V případě zadání objednávky přepravy elektronickou poštou je potvrzení přijetí takové objednávky k realizaci dopravcem povinné. Potvrzení o přijetí objednávky přepravy zašle dopravce elektronickou poštou na adresu odesílatele objednávky. Nepotvrzení akceptace objednávky dopravy dopravcem u objednávky podané elektronickou poštou znamená, že objednávka přepravy nebyla přijata a smlouva o přepravě není uzavřena.
3. Objednávka přepravy bude zadána odpovídajícím způsobem předem:
  - 3.1. Objednávka přepravy pro tuzemskou přepravní službu:
    - 3.1.1. Do **15:30** pracovního dne předcházejícího pracovnímu dni, ve kterém má být převzato zboží od odesílatele – ve všech dalších případech.
  - 3.2. Objednávka přepravy pro mezinárodní dopravní službu:
    - 3.2.1. Importy (objednávka přepravy pro přepravu zboží ze zahraničí do České nebo Slovenské republiky): do **15:00** v pracovní den předcházející pracovnímu dni, ve kterém má být uskutečněno převzetí zboží od odesílatele.
    - 3.2.2. Exporty (objednávka přepravy pro dopravu zboží z České nebo Slovenské republiky do zahraničí): do **15:30** v pracovní den předcházející pracovnímu dni, ve kterém má být uskutečněno převzetí zboží od odesílatele
    - 3.2.3. Do **15:30** pracovního dne předcházejícího pracovnímu dni, ve kterém má být převzato zboží od odesílatele – ve všech dalších případech.
    - 3.2.4. Tranzity (objednávka přepravy pro přepravu zboží mimo teritorium České nebo Slovenské republiky): do **15:00** pracovního dne předcházejícího pracovnímu dni, ve kterém má být převzato zboží od odesílatele.

Objednávka přepravy, která bude zadána po závěrečných časech stanovených v **Předmět přepravních služeb**, bude považována za zadanou v další pracovní den.

## Příloha 4

### 1. Odměna za ostatní Doplnkové služby

Doplnková služba (dílní služby)	Odměna
COD (zásilka na dobírku)	80 Kč
ROP (výměna palet)	33 Kč
e-ROD (elektronické vrácení dokumentů)	33 Kč
SMS (avízo pomocí SMS)	5 Kč
EML (avízo pomocí e-mailu)	0 Kč
SPU (vlastní odběr)	175 Kč
ADV (doručení po avizaci)	133 Kč
ADV 3 (avízo na web platformě příjemce)	25 Kč
ADVPU (avízo telefonické vyzvednutí)	67 Kč
CALL (avízo řidičem před doručením)	17 Kč
FIX (doručení v určený den)	160 Kč
EXACT (doručení v určený den a čas)	670 Kč

### 2. Poplatky za přepravu v zvláštních podmínkách nebo za přepravu zvláštního druhu zboží ADR

Poplatek za dopravu nebezpečného zboží.

Za zboží ADR, které není vyloučeno z přepravy, je zákazník povinen zaplatit +15 % k aktuální sazbě tarifu či sazbu stanovenou ve smlouvě o přepravě nebo cenové dohodě.

### 3. Další poplatky

#### 3.1. Vrácení nedoručené zásilky zpět zákazníkovi

Smluvní strany se dále dohodly, že z důvodu špatně udané adresy příjemce, nepřítomnosti příjemce ve standardním rozvozovém čase (od 8 do 17 hod) nebo nepřítomnosti příjemce v avizovaném čase se vedle sjednaného přepravného účtuje příplatek.

#### 3.2. Doba nakládky a vykládky

Maximální doba prostoje vozidla na jednu vykládku/nakládku je 0,5 hodiny. Za každou další, i započatou, následující hodinu je účtována částka 300 Kč / hodina, není-li sjednáno jinak.



3.3. Změna přepravních dispozic

Budou účtovány skutečné vícenáklady

3.4. Druhý závoz zásilky

Smluvní strany se dohodly, že z důvodu špatně udané adresy příjemce, nepřítomnosti příjemce ve standardním rozvozovém čase (od 8 do 17 hod) nebo nepřítomnosti příjemce v avizovaném čase se vedle sjednaného přepravného účtuje příplatek.