



PRŮVODCE SLUŽBAMI

CENÍK PRO FIREMNÍ ZÁKAZNÍKY

S ÚČINNOSTÍ OD 2. ČERVENCE 2025

VÍTEJTE VE SVĚTĚ MODERNÍ LOGISTIKY DORUČOVÁNÍ!

Následující stránky Průvodce službami vás provedou naší komplexní nabídkou pro vnitrostátní i mezinárodní distribuci zboží. Vaším zákazníkům tím poskytujeme co nejširší výběr globálně dostupných forem doručení.

Od nynížka stačí jediná objednávka k tomu, aby byla vaše zásilka vyzvednuta a následně doručena buď přímo na adresu příjemce, nebo do jednoho z 10 000 výdejních míst Meest ve více než 40 zemích světa.

Volbou našich služeb získáváte přístup ke znalostem, zkušenostem a zdrojům, které využíváme k optimalizaci a správě tzv. last mile doručení. Naše řešení jsou vždy přizpůsobena potřebám zákazníků – nabízíme široké spektrum služeb, pokročilé přepravní systémy a především flexibilní přístup k vašim požadavkům.

To vše navíc za nejvýhodnější ceny na trhu.

Více informací o tom, jak můžeme zlepšit logistiku zboží právě ve vašem podnikání, naleznete na cz.meest.com.



Využívání našich služeb je to jednodušší, než si myslíte

ZÁKLADNÍ DEFINICE A VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Základní definice	6
Typy balíků	7



SLUŽBY

Základní služby	9
Specializované služby v oblasti Cargo	11
Ostatní služby	13
Vracení zboží spotřebitelem	15
Příplatky za služby	16

VÁŠ E-FULFILLMENT

Služby skladování a E-fulfillment	19
Doplňkové služby pro skladování a fulfillment	21



CENÍKY A PRAVIDLA

Ceník základních služeb	22
Podmínky	26



ZÁKLADNÍ DEFINICE

Výrazy s velkými písmeny použité v Průvodci mají význam definovaný v pokynech, pokud z kontextu nevyplyvá, že by některé výrazy měly mít jiný význam.

ZÁSILKA je předmět nebo více předmětů odeslaných od jednoho Odesílatele jednomu Příjemci na základě jediného přepravního listu. Zásilka může být tvořena jedním nebo více dopisy či balíky.

OBÁLKA je předmět nebo více předmětů umístěných v originální obálce Meest o hmotnosti do 1 kg včetně obalu.

PARCEL an item or items placed in a single, compact and secured packaging, constituting 1 element of Shipment.

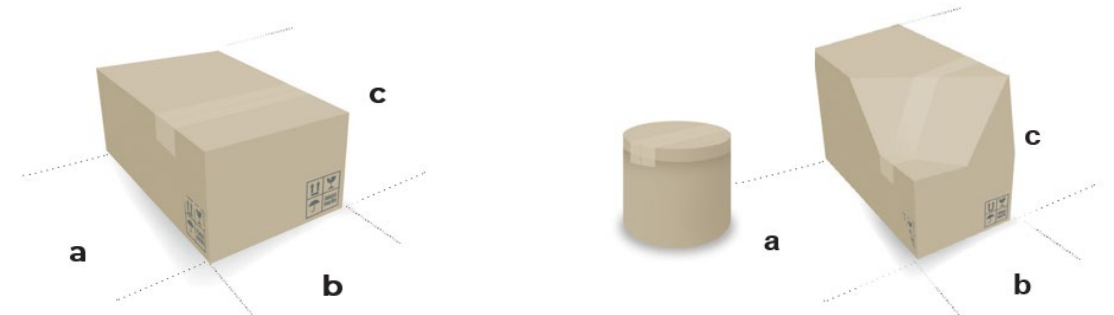
PALETA je předmět nebo více předmětů s hmotností nad 31,5 kg, konsolidovaných na pevné konstrukci používané k přepravě většího množství přijatého zboží. Palety jsou doručovány systémem „curbside drop-off“ (předání na okraji komunikace).

PODMÍNKY vnitrostátní přepravy společnosti Meest International nebo Podmínky mezinárodní přepravy společnosti Meest International, která jsou k dispozici na adrese cz.meest.com

TYPY BALÍKŮ

Standardní balík - balíček ve tvaru pravoúhlého hranolu nebo krychle, ze kterého nevyčnívá žádný nadměrný prvek. Rozměr nejdelší strany nesmí přesáhnout 100 cm a součet rozměrů tří stran nesmí přesáhnout 140 cm.

Nestandardní balík - obal, jehož alespoň jeden ze tří rozměrů přesahuje 100 cm nebo součet rozměrů přesahuje 140 cm. Nestandardními balíky jsou také následující položky: kulaté, válcovité nebo oválné; nepravidelného tvaru a/nebo s vyčnívajícími částmi; obsahující volné, těžké předměty nebo předměty s nerovnoměrným rozložením hmotnosti; uložené ve volném obalu.



$$a + b + c \leq 140 \text{ cm} \quad a \leq 100$$

$$a + b + c > 140 \text{ cm} \quad a > 100 \text{ cm}$$

PŘÍKLAD STANDARDNÍHO BALÍČKU

Rozměr nejdelší strany nesmí překročit 100 cm ani součet rozměrů nesmí překročit 140 cm.

PŘÍKLAD NESTANDARDNÍHO BALÍČKU

Balík, který je kulatý, válcovitý, oválný, nepravidelného tvaru, balík, jehož součet rozměrů přesahuje 140 cm nebo rozměr nejdelší strany přesahuje 100 cm.

NADMĚRNÁ (OBJEMOVÁ) ZÁSILKA – obvykle zásilka, která je lehká, ale velkých rozměrů. Pro výpočet ceny se vždy používá objemová hmotnost, pokud je vyšší než skutečná hmotnost zásilky. Cena je vypočítána podle vyšší hodnoty – objemové nebo skutečné hmotnosti. Objemová hmotnost se počítá podle následujícího vzorce: **objemová hmotnost = (délka cm (a) × šířka cm (b) × výška cm (c)) ÷ 4000**

JAK SE URČUJE HMOTNOST ZÁSILKY

Při určování hmotnosti platí pravidlo, že se volí vyšší hmotnost zásilky/palety: skutečná nebo rozměrová. Tyto zásady se vztahují na všechny služby poskytované společností Meest.

PALIVOVÝ PŘÍPLATEK

Poplatek, který se připočítává k ceně každé poskytnuté služby z důvodu rostoucích nákladů na dopravu. Informace o sazbě palivového příplatku jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti cz.meest.com. Výše uvedené sazby jsou pro zákazníky společnosti Meest závazné ode dne jejich oznámení.

SILNIČNÍ POPLATEK

Poplatek připočtený k zásilce při přepravě po zpoplatněných úsecích silniční infrastruktury. Výše poplatku je zveřejněna na internetových stránkách společnosti cz.meest.com. Výše uvedené sazby jsou pro zákazníky společnosti Meest závazné ode dne jejich oznámení.



ZÁKLADNÍ SLUŽBY

Pokud jste odpovědní za organizaci doručení zboží vašim příjemcům – ať už v rámci České republiky nebo mezinárodně, můžete využít naši nabídku doručení na adresu nebo do sítě více než 1 000 Meest výdejních míst po celé zemi. Podrobné informace o vnitrostátních službách jsou k dispozici na cz.meest.com.

NAŠE SLUŽBY

ECONOMIC STANDARD

Ideální služba pro doručení až do domu, zejména pro příjemce, kteří čekají na doručení až do konce dne.

Předpokládaná doba dodání pro vnitrostátní službu D+2 nebo pro mezinárodní zásilky podle tabulky dodacích lhůt uvedené na cz.meest.com.

V případě nedoručení se pokusíme zásilku doručit následující den nebo ji se souhlasem příjemce doručíme na nejbližší odběrné místo Meest (možnost dostupná pro doručení ve vybraných zemích).

Služba je dostupná pro zásilky s maximální hmotností 30 kg a standardními rozměry, nabízí ji společnost Meest.

Balíky s hmotností nad 30 kg, nestandardními rozměry nebo klasifikované jako objemné balíky podléhají příplatku podle aktuálního sazebníku příplatků a vyžadují potvrzení o možnosti vyzvednutí a doručení v rámci vnitrostátní nebo mezinárodní služby.

Vyzdvihování zásilek od obchodních zákazníků probíhá 5 dní v týdnu (pondělí až pátek) do 17:00. Naše nabídka zahrnuje také širokou škálu doplňkových služeb.

Sledujte svou zásilku od odeslání až po doručení.

COLLECT BOX

Služba Meest Parcel na výdejních místech je nejpohodlnější způsob doručení zásilek příjemcům, kteří oceňují možnost vyzvednout si svou zásilku v blízkosti svého bydliště, a zároveň hledají nejnižší cenu a rychlé doručení.

Služba je poskytována v rámci vnitrostátní a mezinárodní přepravy do vybraných zemí, kde jsou k dispozici místa vyzvednutí Meest.

Maximální rozměry: velikost S - 5x36x60 cm, velikost M - 10x36x60 cm, velikost L - 19x36x60 cm, velikost XL - 30x36x60 cm. Maximální hmotnost balíku jakékoli velikosti nesmí překročit: 15 kg.

Předpokládaná doba dodání pro vnitrostátní službu D+2 nebo pro mezinárodní zásilky podle tabulky dodacích lhůt uvedené na cz.meest.com.

Vyzdvihování zásilek od firemních zákazníků probíhá 5 dní v týdnu (pondělí až pátek) do 17:00. Naše nabídka zahrnuje také širokou škálu doplňkových služeb.

Pro další informace kontaktujte prosím obchodní oddělení prostřednictvím e-mailu – cz.sales@meest.com.



Víme, jak dynamické je moderní podnikatelské prostředí, a proto neustále pracujeme na řešeních, která splňují měnící se očekávání a potřeby našich zákazníků.

Jednou z nejnovějších je logistika celého vozidla.

Pokud jste zodpovědní za organizaci přepravy zboží svým obchodním partnerům - v tuzemsku nebo v zahraničí, využijte naši nabídku nákladních zásilek, kterou přizpůsobíme individuálním požadavkům vaší společnosti.

Podrobnosti o službách pro domácnosti najdete na cz.meest.com.

NAŠE SLUŽBA

CARGO

Služba je poskytována jako součást vnitrostátních a mezinárodních služeb v systému "z paluby na palubu" pro zákazníky, kteří posílají balíky o hmotnosti nad 50 kg nebo paletové zásilky na jednu doručovací adresu pro firemního zákazníka.

Maximální rozměry palety: 120 cm x 80 cm x 180 cm. Hmotnost palety: max. 800 kg.

Odhadovaná doba dodání palet v tuzemsku je do 10 pracovních dnů, v případě mezinárodních zásilek do 14 pracovních dnů.

Služba je dostupná pouze po předchozí dohodě s místní pobočkou Meest.

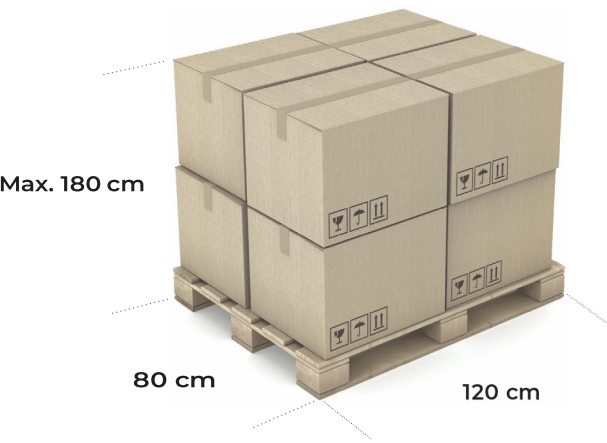
Svoz a rozvoz palet: ve vybrané dny v týdnu (pondělí až pátek) do 17.00 hodin.

V rámci nákladné přepravy se využíváme i jiné druhy nosičů zásilek. Podrobnosti vám sdělí náš zástupce.

STANDARDNÍ NORMA PRO MENŠÍ ZÁSILKY

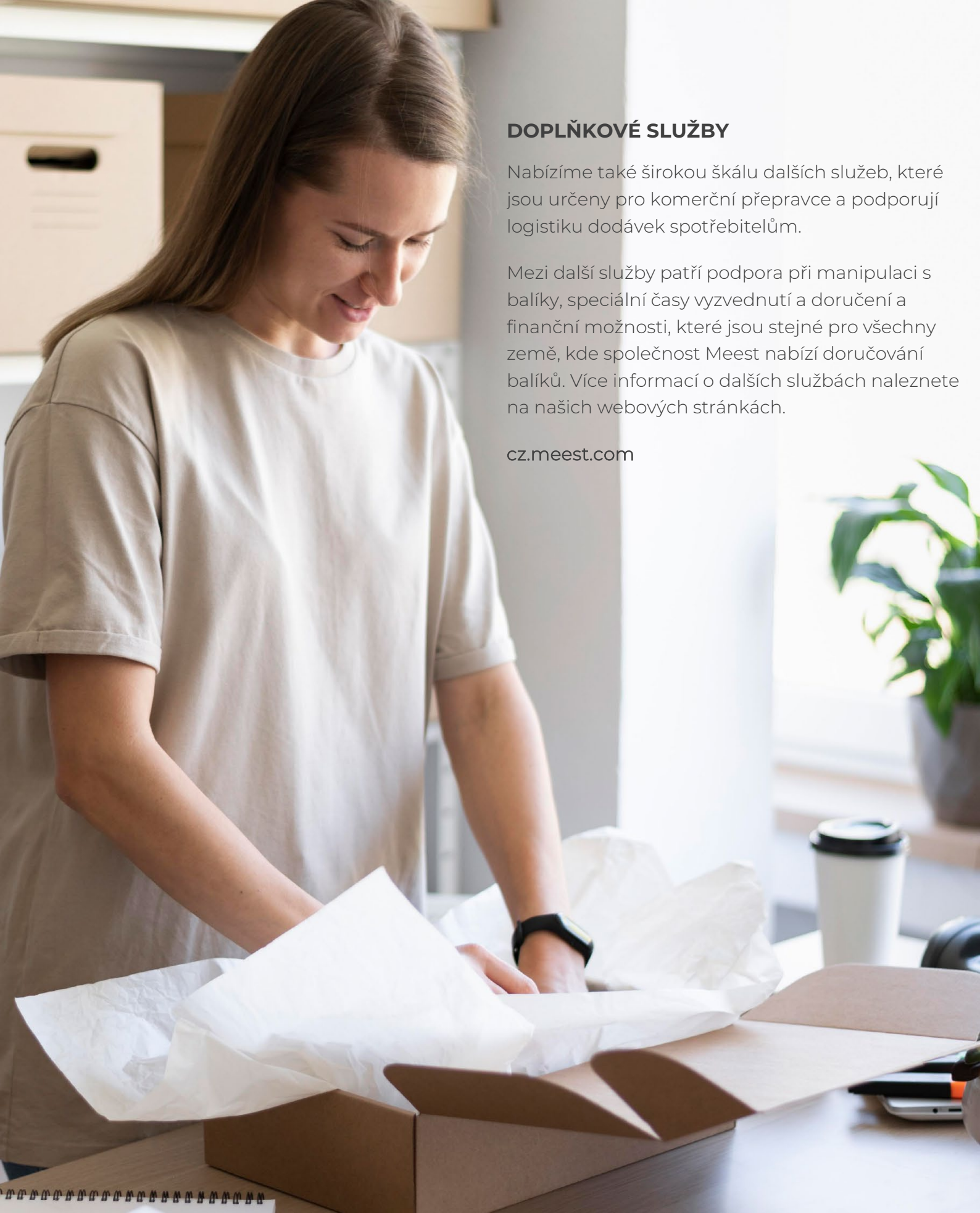
Nákladní zásilka je předmět nebo předměty o hmotnosti vyšší než 50 kg umístěné na jedné paletě tak, aby byla zajištěna jejich stabilita a aby se zabránilo jejich poškození nebo posunutí během přepravy. Paletové zásilky jsou zpracovávány v rámci systému "z paluby do paluby". K přepravě jsou přijímány pouze zásilky na nepoškozených paletách. V systému "z paluby na palubu" jsou zásilky vyzvedávány a doručovány na místa dostupná pro doručovací vozidla. Služba nezahrnuje nakládku a vykládku zásilky z ložné plochy.

Maximální počet palet, které lze přepravit od jednoho Odesílatele k jednomu Příjemci za jeden pracovní den - 2 palety. Zasílání více než 2 palet najednou jednomu příjemci vyžaduje předchozí dohodu. V takovém případě si společnost Meest vyhrazuje právo doručit zásilku do tří pracovních dnů od následujícího pracovního dne po odeslání.



STANDARDNÍ PALETA

Zásilka se vejde do obrysů paletového podstavce s maximálními rozměry: 120 cm x 80 cm, výška až 180 cm. Maximální skutečná hmotnost palety nesmí překročit 800 kg.



DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Nabízíme také širokou škálu dalších služeb, které jsou určeny pro komerční přepravce a podporují logistiku dodávek spotřebitelům.

Mezi další služby patří podpora při manipulaci s balíky, speciální časy vyzvednutí a doručení a finanční možnosti, které jsou stejné pro všechny země, kde společnost Meest nabízí doručování balíků. Více informací o dalších službách naleznete na našich webových stránkách.

cz.meest.com

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

NAŠE SLUŽBY

POJIŠTĚNÍ

Doplňková služba pro firemní zákazníky, kteří přepravují zboží určité hodnoty. V případě ztráty nebo poškození zboží vám umožní získat náhradu od pojišťovny za minimální poplatek. Při vytváření zásilky je třeba zakoupit pojištění a uvést skutečnou hodnotu odesílaného zboží.

Doplňková služba dostupná pro vnitrostátní a mezinárodní zásilky, která se vztahuje na obchodní zboží nebo cennosti v maximální hodnotě do 570 000 CZK s DPH.

Poplatek za službu pojištění závisí na hodnotě zásilky deklarované odesílatelem, která je uvedena v nákladním listu. Pokud je zvolena služba pojištění, je odesílatel povinen uvést v nákladním listu popis zboží.

COD / STANDARD KE STAŽENÍ

Služba je k dispozici v rámci vnitrostátních a mezinárodních služeb. Lhůta pro vrácení je maximálně 14 pracovních dnů ode dne následujícího po doručení. Zahrnuje výběry hotovosti od příjemce ve výši uvedené v nákladním listu.

Maximální vybraná částka odpovídá 36 000 CZK za zásilku.

Při použití dobírky je nutné dodatečné pojištění zásilky až do výše dobírky. Platba na dobírku na sběrném místě Meest zahrnuje platbu platební kartou provedenou při převzetí nebo v aplikaci Meest. V případě služby s doručením až do domu Příjemce zahrnuje služba vyzvednutí zboží v hotovosti řidičem doručovatele.

Při zadávání částky dobírky do nákladního listu je povinné popsat obsah zásilky a uvést její hodnotu, v takovém případě je automaticky uzavřena pojistná smlouva.

VRÁCENÍ DOKUMENTŮ

Služba je k dispozici pro vnitrostátní i mezinárodní doručení a zahrnuje vrácení ověřených (orazítковaných a/nebo podepsaných) dokumentů přiložených k zásilce do 14 pracovních dnů, počínaje dnem následujícím po doručení.*

NOTIFIKACE SMS

Doplňková možnost pro základní služby Standard Economic, Collect Box a Cargo - poskytování dodatečných přizpůsobených oznámení SMS na mobilní telefon Příjemce s odkazem na stav doručení zásilky. Zpráva se odesílá z lokální SMS brány a týká se pouze situace, kdy příjemce nemá individuální účet Meest a používá Meest Mobile/ Web App.

* Služba je dostupná pro vybrané země a lokality.

Za doplňkové služby jsou účtovány příplatky k základním cenám služeb podle tabulky poplatků na stranách 22-25 Průvodce službami.

ŘEŠENÍ PRO LOGISTIKU VRÁCENÉHO ZBOŽÍ

Meest je globální společnost, která může vašim zákazníkům nabídnout přístup k vrácení zboží prostřednictvím více než 200 000 zásilkových míst po celém světě.

Poskytněte svým zákazníkům všechny možnosti bezplatného vrácení zboží a budujte důvěru zákazníků ve svůj obchod! Vracení zboží je v dnešním moderním obchodě nedílnou součástí podnikání. Správná organizace logistiky vrácení zboží nejen snižuje náklady, ale také zvyšuje konkurenceschopnost a prodej v obchodě. Spotřebitelé oceňují prozákaznické společnosti, které zavádějí řešení pro zlepšení jejich zkušeností, zejména pokud jde o poprodejní služby.

Nezapomeňte, že snadné a bezplatné vrácení zboží je jedním z klíčových prvků, kterými dnes provozovatelé e-shopů bojují o věrnost zákazníků.

VRÁCENÍ ZBOŽÍ SPOTŘEBITELI

Jelikož rozumíme vašemu podnikání, naše nabídka doplňkových služeb zahrnuje také zpracování spotřebitelských vratek zásilek v rámci vnitrostátní i mezinárodní služby poskytované sítí Meest. Podrobné informace o doplňkových službách najdete na našich webových stránkách cz.meest.com.

NAŠA SLUŽBA

VRÁCENÍ ZBOŽÍ SPOTŘEBITELEM

Doplňková služba pro doručení na adresu a doručení na odběrné místo. Služba umožňuje zákazníkovi bezplatně vrátit zakoupené zboží poštou na jednom z vybraných odběrných míst společnosti Meest - na náklady původního Odesílatele (Plátce služby).

Zákazník může zboží vrátit maximálně do 365 kalendářních dnů od data doručení.

K původní zásilce může být připojen štítek služby „Vrácení zboží spotřebitelem“.

Odhadovaná doba dodání pro vnitrostátní službu D+3 nebo pro mezinárodní zásilky podle tabulky dodacích lhůt na cz.meest.com.

Služba je dostupná pro balíky s maximální hmotností 15 kg a standardními rozměry až do velikosti XL, které nabízí společnost Meest.

Podrobné informace o dostupnosti služby a způsobu zpracování zásilek získáte od našeho obchodního zástupce - cz.sales@meest.com.

NĚKTERÉ SKUTEČNOSTI O SLUŽBĚ VRACENÍ ZBOŽÍ

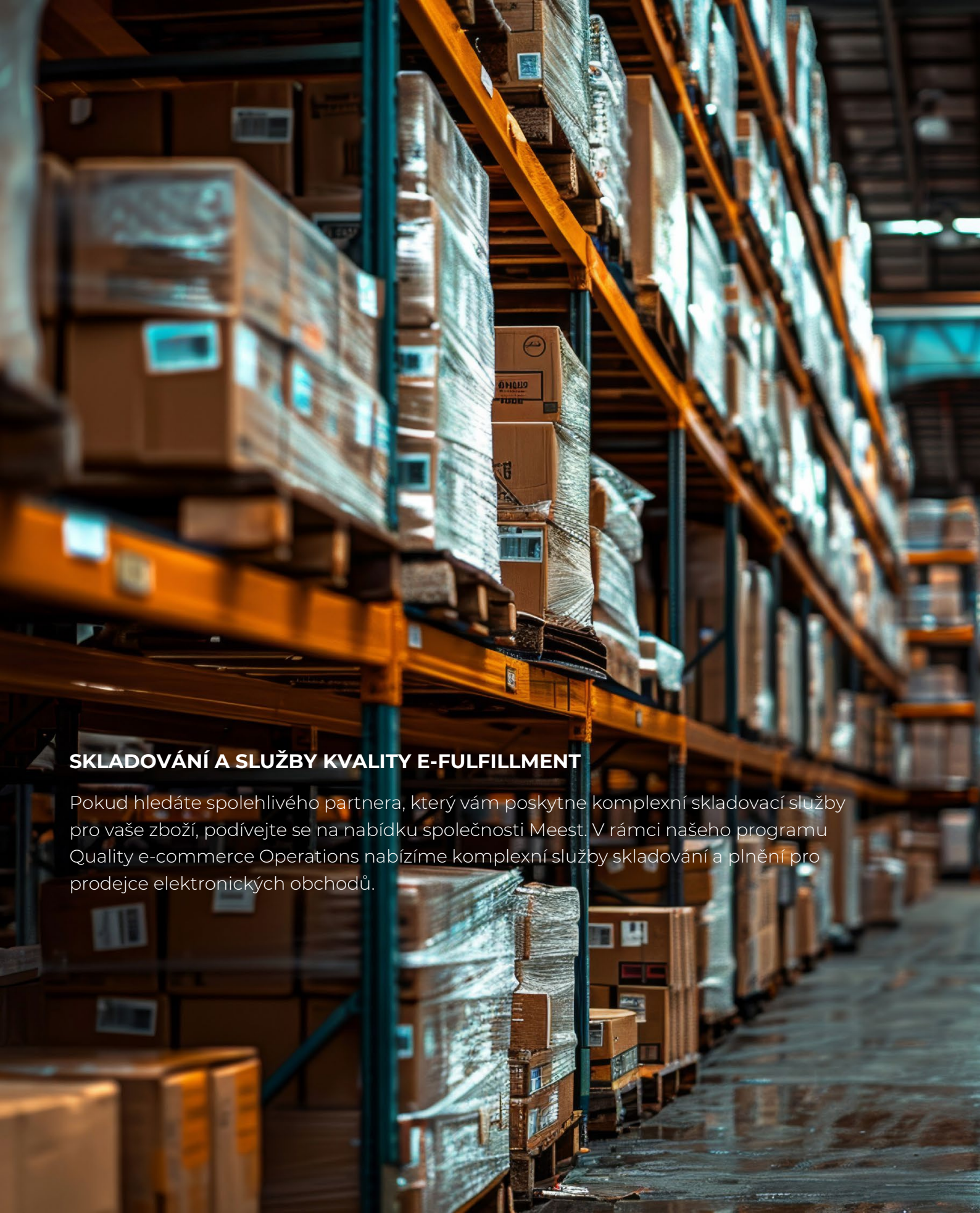
- Pohodlný postup vrácení zboží buduje důvěru ve váš obchod. Důvěra je rozhodujícím faktorem pro 56 % online nakupujících.
- Pro 36 % kupujících je důležitý jasný a srozumitelný postup vrácení zboží.*
- Podle poslední novely zákona o elektronickém obchodu má zákazník právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od nákupu. Čím dříve vám bude zboží vráceno, tím dříve ho budete moci znovu prodat.
- 12 % nakupujících se v posledních 12 měsících setkala s problémy při vrácení zboží.** Zajistěte, aby se k vám zákazníci rádi vraceli

* zpráva vypracovaná společností Gemius pro e-Commerce Poland. Podle průzkumu považuje 36 % spotřebitelů, kteří nakupují online, snadné a rychlé vrácení zboží za jeden z klíčových faktorů při výběru internetového obchodu.

** Z průzkumu společnosti WEBCON vyplývá, že 12 % respondentů považuje nutnost tisknout štítky a návratové formuláře za nepříjemnou součást procesu reklamace nebo vrácení zboží. Zpráva zveřejněná portálem wGospodarce.pl uvádí, že 12 % nakupujících na internetu se setkala s potížemi při vrácení, výměně nebo reklamaci zboží.

PŘÍPLATKY ZA SLUŽBY
NAŠE SLUŽBY
PALIVOVÝ PŘÍPLATEK Poplatek připočtený k ceně jakékoli poskytnuté služby z důvodu zvýšení nákladů na dopravu. Informace o sazbě palivového příplatku jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti cz.meest.com. Výše uvedené sazby jsou pro zákazníky společnosti Meest závazné ode dne jejich oznámení.
MÝTO Poplatek připočtený k zásilce při přepravě po zpoplatněných úsecích silniční infrastruktury. Výše poplatku je zveřejněna na internetových stránkách společnosti cz.meest.com. Výše uvedené sazby jsou pro zákazníky společnosti Meest závazné ode dne jejich oznámení.
NESTANDARDNÍ ZÁSILKA Příplatek za všechny balíky nepravidelného tvaru, nadrozměrné balíky nebo balíky o hmotnosti vyšší než 30 kg. Za každou nestandardní položku (balení) se účtuje příplatek: - Celková délka tří stran obalu přesahuje 140 cm nebo délka nejdelší strany přesahuje 100 cm. - Maximální součet všech stran obalu nesmí přesáhnout 300 cm, přičemž žádná strana nesmí být delší než 240 cm.
PŘÍPLATEK ZA SKUTEČNOU NEBO ROZMĚROVOU HMOTNOST ZA KAŽDÝ ZAPOČATÝ KILOGRAM NAD 30 KG Dodatečný poplatek se účtuje v případě, že skutečná hmotnost nebo rozměrová hmotnost jednoho balíku přesáhne 30 kg. V případě překročení tohoto limitu se k základní ceně služby připočítává poplatek za každý započatý kilogram nad 30 kg. Dodatečný poplatek odráží rostoucí provozní náklady spojené s obsluhou zásilek s nadměrnou hmotností nebo objemem, včetně dopravních omezení, nutnosti použití dodatečného vybavení a zvýšené pracovní zátěže.
ZVLÁŠTNÍ MANIPULACE SE ZÁSILKOU Zvláštní manipulační příplatek za každou nestandardní položku (položky) v balíku v rámci služby Basic Economic Standard nebo Collect Box se vztahuje na následující podmínky týkající se Balíku: - Jemné zboží v obalech, které jsou označeny doplňkovými informačními štítky umístěnými na vnějším obalu. - Válcovitý předmět, jako jsou sudy, kbelíky nebo pneumatiky, který není zcela uzavřen v obalu z vlnité lepenky. - Nečitelný (nečitelný štítek) nákladní list, který je třeba vytisknout znovu. - Zboží zabalené do černé strečové fólie, kovu nebo dřeva. - Příplatek pro zákazníky, kteří nepoužívají Meest k vytváření a placení balíčků a vyžadují přípravu AWB agentem Meest. Za každou zásilku je na sběrném místě Meest účtován poplatek (Agentem). Společnost si rovněž vyhrazuje právo účtovat dodatečný manipulační poplatek za zásilku, jejíž obal nebo fyzické vlastnosti takovou manipulaci vyžadují.
VRÁCENÍ ZÁSILKY Doplňkový příplatek za vrácení zásilky, která nebyla doručena na adresu odesílatele.
SKLADOVÁNÍ ZÁSILKY Příplatek za uložení zásilky na sběrném místě Meest po dobu delší než 3 kalendářní dny. Příplatek se vypočítá za každý balík v zásilce.
DORUČENÍ SOUKROMÉ OSOBĚ Příplatek za doručení balíku do bytu (domu) soukromé osoby. Doručení zahrnuje také doručení do firmy, která je provozována v domě (bytě).

PŘÍPLATKY ZA SLUŽBY
NAŠE SLUŽBY
DODÁVKY DO OBCHODNÍCH ZAŘÍZENÍ Příplatek za doručení do obchodu, nákupního centra nebo maloobchodního řetězce, kde je možné doručení ve zvoleném časovém období.
PAPÍROVÁ FAKTURA Příplatek za zaslání faktury a vyúčtování služeb v listinné podobě poštou na adresu Plátce uvedenou ve smlouvě.
ROZŠÍŘENÁ PŘIJÍMACÍ ZÓNA Příplatek za příjem zásilek z míst mimo standardní oblast působení společnosti Meest, zejména ze vzdálených nebo těžko dostupných míst.
ROZŠÍŘENÁ ZÓNA DODÁNÍ Příplatek za doručení zásilky do místa mimo standardní provozní oblast společnosti Meest.
STÁLÉ TERMÍNY ODBĚRŮ Příplatek účtovaný za denní připravenost subjektu k vyzvednutí zásilky (osobní vyzvednutí) v pravidelných časových intervalech (minimálně 3 hodiny) stanovených pro firemní zákazníky, kteří uzavřeli se společností Meest Smlouvu o trvalé spolupráci.
LOGISTICKÉ MINIMUM PRO ODBĚR ZÁSILEK Příplatek se uplatní, pokud je na jednu předplacenou službu vyzvedávání méně než 5 balíčků nebo pokud je každý balík vyzvedáván jako jedna položka.
NEÚSPĚŠNÉ PŘEVZETÍ ZÁSILEK Příplatek účtovaný za neúspěšné převzetí zásilky od Odesílatele v případě smlouvy s každodenní provozní připraveností.
OZNÁMENÍ O PŘEVZETÍ JEDNÉ ZÁSILKY Příplatek za službu včetně vyzvednutí zásilky v případě individuální objednávky Zákazníka mimo stanovený denní harmonogram vyzvedávání zásilek. Všechny balíky budou vyzvednuty v jedné objednávce. Službu odběru je možné naplánovat pouze na den odběru.
SEZÓNNÍ PŘÍPLATEK Příplatek k základní ceně služby, který se uplatňuje v určitých obdobích roku v souvislosti se zvýšeným pohybem zásilek.
PAPÍROVÁ FAKTURA PRO CELNÍ SPRÁVU Příplatek účtovaný v případě, že jsou doklady k celnímu řízení (např. obchodní faktura) předloženy pouze v papírové podobě, což brání zahájení celního řízení na základě elektronických dokladů. Poplatek pokrývá náklady na ruční zpracování dokumentace a prodlouženou dobu zpracování.



SKLADOVÁNÍ A SLUŽBY KVALITY E-FULFILLMENT

Pokud hledáte spolehlivého partnera, který vám poskytne komplexní skladovací služby pro vaše zboží, podívejte se na nabídku společnosti Meest. V rámci našeho programu Quality e-commerce Operations nabízíme komplexní služby skladování a plnění pro prodejce elektronických obchodů.

SKLADOVÁNÍ A E-FULFILLMENT SLUŽBY

NAŠE SLUŽBY

PŘÍJEM ZBOŽÍ

100% přesnost při zpracování příjmu (evidence) zboží ve skladu.

Po obdržení zboží jej pečlivě přepočítáme a ověříme, zda vše odpovídá dokumentaci a vašim standardům kvality. Díky tomu jsou vaše produkty připraveny k expedici ihned po obdržení objednávky. Naše procesy jsou založeny na skenování čárových kódů, což zaručuje rychlost a přesnost dodávek vašich produktů.

Průběžně vás informujeme o stavu každé položky - od přijetí výrobku až po jeho připravenost k expedici. Postaráme se také o technické údaje, jako jsou sériová čísla (SN), IMEI, šarže nebo data expirace - vše máte na dosah ruky v produktovém listu.

SKLADOVÁNÍ

Skladování a řízení zásob v krátkodobém, střednědobém nebo dlouhodobém horizontu. Nabízíme skladování zboží od jedné položky, krabice nebo palety, abychom optimalizovali vaše náklady. Účtujeme pouze za skutečně využitý úložný prostor, který je účtován podle průměrné denní obsazenosti.

Poskytujeme integrační řešení, která propojí váš e-shop s naším systémem WMS pro přesnou správu zásob, plnění a přehled o provozu - a to zcela zdarma!

BALENÍ A EXPEDICE

Zaručujeme zpracování objednávek přijatých do 17:00 hodin ve stejný den a chybovost do 4:1 000 000. To znamená více objednávek doručených do druhého dne, a tedy více spokojených zákazníků!

V rámci procesu plnění objednávek zaručujeme skenování každé položky na seznamu a pořizování fotodokumentace během vychystávání a balení, abychom zajistili, že vaši zákazníci obdrží kompletní a přesnou objednávku. Protože se zaměřujeme na komplexní zákaznický zážitek, máte navíc hned po zadání objednávky možnost sledovat zásilku ve svém obchodě.

Nabízíme profesionální ochranu zboží a obalů za velmi nízkou cenu, která zaručuje snížení míry poškození.

Konsolidujeme objednávky od vašich zákazníků, takže vy nebo vaši zákazníci zaplatíte za doručení méně. Meest také připravuje veškeré dodací dokumenty pro kurýry: AWB, CMR nebo celní dokumentaci.

Nabízíme doručení na adresu a do sítě sběrných míst Meest. Pokud máte individuální smlouvu s vybraným dopravcem, jsme otevření spolupráci na základě Vaší smlouvy.

Nabízíme také rychlé, spolehlivé a cenově výhodné řešení obecného doručování prostřednictvím dodávek vašim místním obchodním partnerům nebo stacionárním prodejnám.

ZPRACOVÁNÍ VRÁCENÉHO ZBOŽÍ

V rámci Vaší spolupráce se společností Meest poskytujeme v každém skladu na vnitrostátní úrovni bezplatnou adresu pro vrácení zboží spotřebiteli. Vaši zákazníci mohou výrobky pohodlně odeslat zpět na vlastní náklady - a to i prostřednictvím libovolného dopravce dle vlastního výběru.

Vrácené zboží zpracujeme maximálně do 24 hodin a zajistíme 100% dodržení individuálně dohodnutého postupu pro vrácení zboží. Každý vrácený výrobek je ověřen podle pokynů stanovených Zákazníkem, čímž je zajištěna úplná kontrola procesu a dodržení požadovaných norem kvality. Máme zavedeny příslušné postupy pro provádění příslušných kontrol množství a kvality podle vašich jedinečných specifikací a preferencí.

V rámci zpracování vrácených zásilek zajišťujeme také konsolidaci vrácených zásilek a hromadnou přepravu v stanovených cyklech do hlavního skladu v dané zemi.

Můžeme vám také pomoci připravit výrobky k prodeji: poskytujeme služby pro renovaci některých položek, jejich přebalení nebo označení a co nejrychlejší vrácení do aktivního prodeje.



DALŠÍ SLUŽBY SKLADOVÁNÍ A FULFILLMENT

V naší nabídce plnění naleznete také širokou škálu dalších služeb přizpůsobených individuálním očekáváním Vaší společnosti.

NAŠE SLUŽBY

SADY

Svým zákazníkům můžete nabídnout širokou škálu kombinací sad pro plnění objednávek pro vybrané SKU.

PERSONALIZOVANÉ OBALY

Jednotlivá balení jsou nejlepším řešením pro nezapomenutelný zážitek z rozbalování. Balíčky nejen připravíme k přepravě, ale postaráme se také o individuální označení podle vašeho přání.

DOPLŇKOVÉ MATERIÁLY PRO PŘEPRAVU

Zvyšte zájem zákazníků pomocí speciálních akcí nebo výzev přidáním akčního kódu, děkovných kartiček nebo předtištěného štítku na vrácení tovaru do balíčku.

ZÁKAZNICKÝ SERVIS

Spokojenost zákazníků je naší prioritou. Naši místní zástupci v každé zemi mohou působit jako externí oddělení služeb zákazníkům, které vyřizuje vaše dotazy nebo stížnosti, objasňuje problémy související se zpracováním objednávek nebo vrácením zboží.

REPORTY A ANALÝZY

Poskytujeme vám informace o stavu našich operací, skladové reporty, informace o doručení. Nabízíme specializované reporty v PowerBI, které jsou zasílány v pravidelných cyklech e-mailem nebo jsou k dispozici na naší platformě pro reporting.

DOPRAVNÍ A CELNÍ SLUŽBY

Chcete zorganizovat velkou dodávku zboží do našeho skladu Meest? Jsme specialisté na nákladní dopravu, včetně silniční, námořní a letecké přepravy, celního odbavení a dalších požadavků na dovoz a vývoz.

Podívejte se na naše řešení!

CENÍK ZÁKLADNÍCH SLUŽEB PRO VNITROSTÁTNÍ A MEZINÁRODNÍ ZÁSILKY

NÁZEV SLUŽBY: ECONOMIC STANDARD

	Czech	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Romania	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
Above 0 to 1 kg	71,49	153,42	171,38	225,51	189,34	568,39	180,36	297,43	379,05	261,56	196,10	235,24	182,22	442,28	261,56	254,59	226,20	189,34	478,21	180,36	749,11	191,76	252,58	222,29	164,75	216,65	297,85	288,87	178,36
Above 1 to 2 kg	71,49	153,42	171,38	236,51	189,34	740,13	180,36	297,43	388,03	261,56	202,57	253,20	188,01	442,28	261,56	254,59	226,20	189,34	595,70	180,36	749,11	194,85	252,58	222,29	175,53	216,65	297,85	288,87	188,28
Above 2 to 5 kg	71,49	252,58	352,10	251,18	361,08	1 371,75	315,81	297,43	676,89	460,25	213,71	307,09	192,92	721,81	469,23	254,59	226,20	315,81	1 064,92	315,81	1 046,60	195,86	622,64	222,29	175,53	397,01	667,91	514,50	188,28
Above 5 to 10 kg	71,49	252,58	352,10	306,90	361,08	1 371,75	315,81	297,43	676,89	460,25	239,22	396,91	207,38	721,81	469,23	254,59	226,20	315,81	1 064,92	315,81	1 046,60	195,86	622,64	236,72	189,90	397,01	667,91	514,50	188,28
Above 10 to 15 kg	71,49	270,54	361,08	484,71	388,03	2 418,35	333,78	297,43	694,86	469,23	283,77	486,74	236,3	730,79	478,21	254,59	226,20	333,78	1 633,31	324,79	1 055,94	230,36	649,59	251,14	204,27	423,96	685,88	523,48	210,41
Above 15 to 20 kg	71,49	306,83	397,01	484,71	405,99	3 474,29	361,08	297,43	712,82	487,19	283,77	576,56	236,30	749,11	505,52	254,59	226,20	370,06	2 246,97	361,08	1 073,91	230,36	676,89	317,52	204,27	442,28	694,86	559,41	210,41
Above 20 to 25 kg	71,49	342,76	433,3	623,29	442,28	5 576,83	405,99	297,43	749,11	523,48	344,13	666,38	236,30	776,06	532,46	254,59	226,20	423,96	3 429,02	405,99	1 109,83	230,36	730,79	343,49	240,2	496,17	730,79	604,68	210,41
Above 25 to 30 kg	71,49	370,06	451,26	623,29	451,26	6 632,41	423,96	297,43	776,06	532,46	344,13	756,20	236,30	794,02	550,43	254,59	226,20	442,28	3 988,43	423,96	1 128,16	230,36	730,79	375,96	240,20	523,48	749,11	622,64	210,41

NÁZEV SLUŽBY: COLLECT BOX

	Czech	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Romania	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
Parcel A (Above 0 to 2 kg)	58,33	136,62	-	187,20	-	-	-	204,22	-	-	147,70	202,60	148,26	-	-	171,90	151,77	-	-	-	-	166,80	-	191,94	129,46	-	-	-	130,04
Parcel B (Above 2 to 5 kg)	58,33	144,79	-	208,33	-	-	-	204,22	-	-	147,70	202,60	148,26	-	-	171,90	151,77	-	-	-	-	170,17	-	203,82	129,46	-	-	-	138,21
Parcel C (Above 5 to 10 kg)	58,33	144,79	-	225,39	-	-	-	204,22	-	-	147,70	202,60	148,26	-	-	171,90	151,77	-	-	-	-	170,17	-	203,82	129,46	-	-	-	138,21
Parcel D (Above 10 to 15 kg)	58,33	144,79	-	294,68	-	-	-	204,22	-	-	147,70	202,60	148,26	-	-	171,90	151,77	-	-	-	-	198,59	-	215,70	129,46	-	-	-	156,44

Služba dobírky je dočasně nedostupná pro Slovinsko a Chorvatsko.
U zásilek z/do Ukrajiny jsou poplatky za celní odbavení uváděny individuálně.
Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, v CZK

DALŠÍ SLUŽBY A PŘÍPLATKY

	Czech	Austria	Belgium	Bulgaria	Croatia	Cyprus	Denmark	Estonia	Finland	France	Germany	Greece	Hungary	Ireland	Italy	Latvia	Lithuania	Luxem- bourg	Malta	Nether- lands	Norway	Poland	Portugal	Romania	Slovakia	Slovenia	Spain	Sweden	Ukraine
POJIŠTĚNÍ - HODNOTA SLUŽBY	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	
POJIŠTĚNÍ - MINIMÁLNÍ POPLATEK	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
DOBÍRKA (COD) - HODNOTA SLUŽBY	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	
DOBÍRKA (COD) - MINIMÁLNÍ POPLATEK	24	93	93	93	93	93	93	93	93	93	116	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	
VRÁCENÍ ZBOŽÍ SPOTŘEBITELI	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	SUMA*	
NOTIFIKACE SMS	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	4,37	
NESTANDARDNÍ ZÁSILKA	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	
VRÁCENÍ ZÁSILKY	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	SUMA**	
ZVLÁŠTNÍ ZACHÁZENÍ SE ZÁSILKOU	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	
DORUČENÍ SOUKROMÉ OSOBY	5,80	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	
DODÁVKY DO OBCHODNÍCH ZAŘÍZENÍ	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	
ODBĚR ROZŠÍŘENÁ ZÓNA	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
ROZŠÍŘENÁ ZÓNA DORUČENÍ	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
STÁLÉ TERMÍNY ODBĚRŮ	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	
LOGISTICKÉ MINIMUM PRO ODBĚR ZÁSILEK	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
NEÚSPĚŠNÝ ODBĚR ZÁSILEK	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
FORMULÁŘ ŽÁDOSTI O PŘIJETÍ ZÁSILKY	17,50	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	
PAPÍROVÁ FAKTURA	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
MÝTO	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	
PALIVOVÝ PŘÍPLATEK	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	
SEZÓNNÍ PŘÍPLATEK	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	SUMA***	
PŘÍPLATEK ZA SKUTEČNOU NEBO ROZMĚROVOU HMOTNOST ZA KAŽDÝ ZAPOČATÝ KILOGRAM NAD 30 KG	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	

SUMA* - Standardní sazba Collect Box
SUMA** - Standardní sazba
SUMA*** - aktuální informace zaslané společností Meest

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, v CZK.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO MEZINÁRODNÍ A VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY MEEST INTERNATIONAL SP. Z O.O.O.

Přílohy:

- Formulář na odstoupení od smlouvy
- Ceník
- Reklamační řád
- Pravidla balení zásilek
- Pravidla pro používání Aplikace
- Průvodce službami

ČLÁNEK 1 ÚVOD

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb pro mezinárodní a vnitrostátní Zásilky (dále jen **Všeobecné obchodní podmínky**) stanovují podmínky pro poskytování expedičních služeb, jakož i služeb pošty a přepravy a dalších souvisejících služeb společností Mees International Sp. z o.o., se sídlem Rondo ONZ 1, 00-124 Varšava, IČO: 362850637, DIČ: 7010515991, společnost zapsaná v obchodním rejstříku Státního soudního rejstříku pod číslem 0000583179, základní kapitál: 10 000 PLN (dále jen "Meest"), jakož i subjekty, s nimiž Meest spolupracuje při poskytování služeb (zástupci, kurýři, subdodavatelé atd., ve prospěch Objednávatelů a ve prospěch Příjemců Zásilek.

2. Tyto všeobecné obchodní podmínky, Ceník, Průvodce službami, Pravidla pro používání Aplikace, jakož i Pravidla pro balení Zásilek a další dokumenty související s poskytováním expedičních, poštovních a přepravních služeb jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti Meest https://cz.meest.com v záložce "DOKUMENTY" a jsou rovněž k dispozici na prodejních místech společností Meest. Objednávatel má možnost si tyto Všeobecné obchodní podmínky a související dokumenty před uzavřením smlouvy přečíst a uložit.

3. Zahájením využívání služeb poskytovaných společností Meest Objednávatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek, jakož i s obsahem platného Ceníku (pro Individuálního Objednávatele) anebo Průvodcem službami (pro Firemního Objednávatel), řádně obeznámil, porozuměl jim, souhlasí s jejich ustanoveními a zavazuje se je dodržovat. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb mezi společností Meest a Objednávatelem.

ČLÁNEK 2 DEFINICE

Níže definované pojmy mají následující význam (ať už jsou použity v jednotném nebo množném čísle):

1. **Aplikace** – software, který Meest bezplatně zpřístupňuje Firemním Objednávatelům a Individuálním Objednávatelům a v jehož rámci mohou Odesílatelé a Příjemci po vytvoření individuálního účtu (registraci) využívat vybrané Služby. Pravidla používání Aplikace jsou uvedena v Podmínkách používání Aplikace, které jsou k dispozici na https://cz.meest.com v záložce "DOKUMENTY",

2. **Ceník** – dokument obsahující seznam cen Služeb, určený pro Individuální Objednávatele, který není Průvodcem Službami,

3. **Adresní štítek** – dokument v elektronické nebo listinné podobě obsahující údaje nezbytné pro provedení Služby, který zadává Objednávatel nebo Odesílatel prostřednictvím Aplikace a který obsahuje individuální QR kód,

4. **Pokyny pro správné balení Zásilky** – dokument obsahující podrobná pravidla a postupy pro správnou přípravu zboží k přepravě, zahrnující mimo jiné požadavky na výběr obalu, způsoby balení, označení a zabezpečení Zásilky tak, aby byla zajištěna její bezpečná přeprava a ochrana před ztrátou, úbytkem nebo poškozením Zásilky. Pokyny pro správné balení Zásilek jsou k dispozici na adrese https://cz.meest.com v záložce "DOKUMENTY",

5. **Platební nástroj** – pod tímhle pojmem se rozumí platební karta, personalizované zařízení nebo dohodnutý soubor postupů, které slouží k podání platebního příkazu za Služby poskytované společností Meest, pro které je tato forma platby určena. Není-li dohodnuto jinak, potvrzení o platbě Platebním nástrojem může společnost Meest zasílat v elektronické podobě na e-mailovou adresu Objednávatele, což nevylučuje vydání papírového potvrzení transakce v případech vyžadovaných zákonem,

6. **Občanský zákoník** – Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění od 1. 6. 2025,

7. **Formulář na odstoupení od smlouvy** - vzorový formulář na odstoupení od smlouvy pro Spotřebitele,

8. **Firemní Objednávatel** - podnikatel, který je fyzickou osobou, právnickou osobou nebo organizační složkou bez právní subjektivity, která se společností Meest uzavřela Smlouvu o trvalé spolupráci, na základě, které pověřila společnost Meest poskytováním Služby, a to prostřednictvím Aplikace,

9. **Individuální Objednávatel** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka bez právní subjektivity, která se společností Meest uzavřela Smlouvu, na jejímž základě pověřila společnost Meest poskytováním Služby,

10. **Spotřebitel** – je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

11. **Úmluva CMR** – Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), sepsaná v Ženevě dne 19. května 1956, která upravuje smluvní vztahy týkající se mezinárodní silniční přepravy zboží,

12. **Korespondence** – dopisy obsahující informace zaznamenané na jakémkoli nosiči, včetně reliéfního písma, které se mají dodat na adresu, kterou na ní anebo na obálce uvedl Odesílatel,

13. **Kurýr** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizace bez právní subjektivity, která jménem společnosti Meest přijímá Zásilku od odesílatele nebo doručuje Zásilku příjemci,

14. **Nákladní list** – dokument v elektronické nebo listinné podobě, který je dokladem o uzavření Smlouvy (zejména adresní štítek nebo podací lístek).

15. **Odesílatel** – je Objednávatel odesílající Zásilku nebo fyzická osoba, právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity, která není Objednávatelem, zmocněná Objednávatelem k odeslání Zásilky, nebo v případě podpisu Smlouvy o trvalé spolupráci s Objednávatelem - Objednávatel odesílající Zásilku nebo fyzická osoba, právnická osoba, organizační složka bez právní subjektivity, která není Objednávatelem, zmocněná Objednávatelem k odeslání Zásilky, s použitím Zákaznického čísla Objednavatele, přičemž se předpokládá, že Odesílatel je oprávněn Zákaznické číslo používat,

16. **Zákaznické číslo** – individuálně přidělené číslo přidělené Objednávatelovi, který je Firemním Objednávatelem, a které je Objednávatel povinen používat pro účely objednávání, provádění a vyúčtování Služeb,

17. **Příjemce** – fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka bez právní subjektivity, které má být Zásilka doručena,

18. **Zásilka** – předmět nebo předměty obsažené v jednom kompaktním a bezpečném obalu nebo více Zásilek, palet nebo korespondence odeslaných současně jedním odesílatelem jednomu příjemci na základě jednoho přepravního listu,

19. **Paleta** – věc nebo věci umístěné na pevné konstrukci za účelem přepravy, které tvoří Zásilku a jejichž skutečná hmotnost přesahuje 50 kg,

20. **Prodejní místa Meest** – místa pro odesílání a příjem Zásilek, jejichž aktuální seznam je uveden na internetových stránkách Meest na adrese https://cz.meest.com, kde lze Zásilky odesílat a přijímat s využitím Aplikace i bez využití Aplikace. Zásilky lze také odesílat a přijímat na prodejním místě Meest s použitím kódu pro odeslání nebo přijetí, který Odesílatel a Příjemce obdrželi pro odeslání nebo přijetí Zásilky. V případě jakýchkoli problémů s odesláním nebo přijetím Zásilky prostřednictvím Aplikace nebo s použitím odesílačio nebo přijímacího kódu lze Zásilku odeslat nebo přijmout za asistence pracovníků prodejního místa Meest. Na prodejním místě společnosti Meest je rovněž možné vyplnit hlášení o škodě, jakož i podat reklamaci Služby,

21. **Kód** - znamená číselný kód sloužící k podání a identifikaci Zásilky,

22. **Poštovní zákon** – zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) ve znění od 1.1. 2022

23. **Přepravní zákon** – pod tímhle pojmem se rozumí Úmluva CMR a další platné předpisy o silniční dopravě,

24. **Zásilka zvláštní hodnoty** – Zásilka, jejíž hodnota přesahuje 93.000 Kč nebo její ekvivalent v méně země odeslání Zásilky, jiné než České republiky.

25. **Průvodce službami** – dokument obsahující seznam druhů Služeb poskytovaných společností Meest, maximální hmotnosti a rozměry a definice a parametry specifické pro jednotlivé druhy Služeb a Doplňkových služeb, ceny Služeb a Doplňkových služeb, lhůty, ve kterých mohou být poskytnuty, a další poplatky a příplatky spolu s jejich popisem, které vzniknou Objednávatelovi v případě, že si Objednávatel vybere konkrétní Službu, určený pro Firemní Objednávatele; tento Průvodce službami není Ceníkem,

26. **Prodejní místa Meest** - místa pro odesílání a vyzvedávání Zásilek, jejichž aktuální seznam naleznete na https://cz.meest.com. Odesílání a přijímání Zásilek na prodejním místě Meest lze provádět prostřednictvím Aplikace, jakož i prostřednictvím odesílačio nebo přijímacího kódu, který Odesílatel nebo Příjemce obdrží pro odeslání nebo přijetí Zásilky,

27. **POS terminál** – zařízení, které slouží k přijímání plateb pomocí platebních nástrojů, především platebních karet,

28. **Smlouva** – je dokument na jejímž základě Meest poskytuje službu, jejíž uzavření je doloženo Nákladním listem, přičemž Smlouva je uzavírána i na základě Smlouvy o trvalé spolupráci,

29. **Smlouva o trvalé spolupráci** – je dokument uzavřený mezi společností Meest a Objednávatelem, který je osoba vystupující při uzavírání smlouvy s Meest v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání; podnikatelem je zejména osoba zapsaná v obchodním rejstříku nebo osoba podnikající na základě živnostenského či jiného podnikatelského oprávnění; Služby objednané na základě Smlouvy o trvalé spolupráci budou poskytovány přímo v rámci podnikání Objednávatele a Smlouva o trvalé spolupráci bude mít

pro Objednávatele odborný charakter, vyplývající z předmětu jeho podnikatelské činnosti,

30. **Oprávněná osoba** – osoba oprávněná podat reklamaci na neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí služby ve smyslu čl. 13 a 14 Všeobecných obchodních podmínek,

31. **Platba na dobírku** – doplňková služba poskytovaná v souvislosti se Službou, která spočívá v tom, že kurýř nebo prodejní místo Meest převezme od Objednávatele finanční částku a po doručení Zásilky ji převede na bankovní účet Objednávatele,

32. **Služby** – expediční, kurýrní nebo přepravní služby poskytované společností Meest v mezinárodní anebo vnitrostátní přepravě,

33. **Doplňkové služby** – zpoplatněné volitelné služby, které jsou nabízeny navíc ke Službám a jejichž účelem je zvýšit pohodlí, bezpečnost, flexibilitu a efektivitu procesu doručování, pro (i) Individuální Objednávatele v Ceníku, (ii) Firemní Objednávatele – v Průvodci službami,

34. **Kurýrní služby** – služby spočívající v příjmu, třídění, přepravě a doručování mezinárodních a/anebo vnitrostátních Zásilek podle Smlouvy, s výhradou ustanovení zákona o poštovních službách,

35. **Přepravní služby** - služby spočívající v příjmu, přepravě a dodání mezinárodních Zásilek, které nejsou kurýrními službami, na které se vztahují ustanovení Zákona o přepravních službách,

36. **Expediční služby**- služby poskytované společností Meest spočívající v komplexním řízení procesu přepravy Zásilek od přijetí expedičních příkazů až po doručení Zásilek Příjemci,

37. **Objednávatel** – je fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka bez právní subjektivity, která si u společnosti Meest objednala provedení Služeb, přičemž Objednávatel může být Odesílatelem nebo Příjemcem.

ČLÁNEK 3 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Meest poskytuje Služby na území České republiky a zemi uvedených v Ceníku (pro Individuální Objednávatele) a v Průvodci službami (pro Firemní Objednávatele) za podmínek a v rozsahu, které jsou v souladu s mezinárodními smlouvami závaznými pro Českou republiku týkajícími se poskytování Expedičních služeb, Kurýrních služeb a Přepravních služeb a závaznými předpisy Světové poštovní unie a obecně platnými ustanoveními českého práva, Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku nebo Průvodce službami. Garantované termíny dodání Služeb jsou uvedeny v Ceníku a Průvodci službami.

2. Expediční služby zahrnují Zásilky, u nichž Meest vykonává činnosti spojené s organizací přepravy, mimo jiné:

a. zajištění odeslání, svozu a doručení Zásilek,

b. poradenství ohledně přepravních podmínek, volby trasy, volby dopravního prostředku a cen,

c. přípravu Zásilek k přepravě,

d. dodání Zásilky do hlavního dopravního prostředku,

e. příprava přepravních dokladů,

f. uzavření přepravní smlouvy,

g. pojištění Zásilek,

h. vyzvednutí Zásilky v místě určení,

i. uskladnění Zásilek,

j. výběr platby za zboží obsažené v dodané Zásilce,

k. vyúčtování služby s Dopravcem,

l. podniknutí kroků k vymáhání jakýchkoli neoprávněné vybraných částek za přepravné spojené s provedením přepravy,

m. informování Objednávatele o překážkách přepravy,

n. organizování celního řízení při dovozu a vývozu,

poskytované společností Meest vlastním jménem na účet Objednavatele.

3. Kurýrní služby zahrnují listovní Zásilky, které jsou doporučenými listovními Zásilkami (korespondence) nebo doporučenými nelistovními Zásilkami o hmotnosti do 20.000 g a o celkovém rozměru (délka, šířka, výška) nepřesahujícím 3.000 mm, přičemž nejdelší rozměr nepřesahuje 1.500 mm, přijaté, roztříděné, přepravované a doručované takovým způsobem, aby se zajistila:

a. evidence data a času odeslání Zásilky,

b. sledování Zásilky od okamžiku odeslání do okamžiku doručení,

c. dodání Zásilky v zaručené lhůtě stanovené v Pravidlech nebo ve Smlouvách o poskytování podobných služeb,

d. dodání Zásilky Příjemci nebo osobě oprávněné k jejímu převzetí na místě určeném Odesílatelem nebo dohodnutém s Příjemcem, a to způsobem, který zajistí zaznamenání dne a času dodání Zásilky.

4. Meest poskytuje poštovní služby výhradně jako kurýrní službu podle předchozího odstavce a vyhrazuje si právo odmítnout jiné poštovní služby podle vlastního uvážení.

5. Přepravní služby zahrnují Zásilky, jejichž hmotnost a rozměry přesahují parametry stanovené pro kurýrní služby, s výjimkou korespondence.

6. Poskytování Služby Zásilka zvláštní hodnoty společností Meest je dostupná pouze pro Firemní Objednávatele a tato služba je dostupná pouze za předpokladu, že Objednávatel splňuje ostatní podmínky uvedené v bodě 7 Pravidel, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

ČLÁNEK 4 UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Dokladem o uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby je Nákladní list aktuálně používaný společností Meest, nedohodnou-li se strany na jiném způsobu. Vyplněním a potvrzením (podepsáním) Nákladního listu Objednatel nebo Odesílatel (je-li Odesílatel jinou osobou než Objednatel) zvolí objednaný druh Služby a případné Doplňkové služby, potvrdí správnost a pravdivost všech údajů uvedených v Nákladním listu a zároveň stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a s platným Ceníkem (u Firemního objednatel s Průvodcem službami). Okamžikem uzavření Smlouvy se tyto Podmínky a Ceník/Průvodce službami stávají pro Objednatele závaznými. Po vyplnění údajů a potvrzení (podepsání) Nákladního listu objednatel (nebo odesílatel) vytiskne přepravní štítek, případně si stáhne odpovídající kód, který následně umístí na zásilku. Zásilka je následně předána k přepravě v příslušném podacím místě. Okamžikem naskenování kódu ze štítku při převzetí zásilky v podacím místě dochází k akceptaci návrhu smlouvy ze strany společnosti Meest a zásilka je považována za převzatou k přepravě.

2. Není-li mezi Objednávatelem a Meest individuálně dohodnuto jinak, objednává Služby Objednávatel nebo Odesílatel (který není Objednávatelem) jednající jeho jménem:

a. prostřednictvím Aplikace,

nebo na adrese

b. prostřednictvím www.meest.com,

nebo

c. osobně na prodejním místě společnosti Meest nebo na Prodejním místě Meest.

3. Uzavřením Smlouvy si Objednávatel objednává Službu odesláním Zásilky na Prodejním místě Meest, na prodejním bodě Meest nebo prostřednictvím Kurýra, způsobem uvedeným v odstavci 2 výše.

4. Společnost Meest si vyhrazuje právo použít elektronická zařízení pro potvrzení odeslání nebo doručení Zásilky. Uzavřením Smlouvy Objednávatel nebo Odesílatel jednající jeho jménem (který není Objednávatelem) souhlasí s tím, že potvrzení odeslání nebo doručení může spočívat v podpisu Odesílatele nebo Příjemce na elektronickém zařízení, které zaznamená obraz tohoto podpisu, nebo zadáním kódu Zásilky. Podpis Odesílatele nebo Příjemce na elektronickém zařízení nebo uvedení kódu Zásilky je dostatečným důkazem o odeslání nebo doručení Zásilky. Dále uzavřením Smlouvy Objednávatel nebo Odesílatel jednající jeho jménem (který není Objednávatelem) souhlasí s poskytováním vybraných dokumentů (faktur, potvrzení o platbě a jiných daňových dokladů) elektronickým způsobem.

ČLÁNEK 5 BALENÍ ZÁSILEK

1. Objednávatel nebo Odesílatel (který není Objednávatelem) jednající jeho jménem odpovídá za přípravu Zásilky způsobem, který umožní společnosti Meest řádně provést Službu. Řádnou přípravou Zásilky se rozumí zejména:

a. zabalení Zásilky způsobem, který zajistí bezpečnost Zásilky (např. uzavřený a zabezpečený/zaplombovaný obal, příměřené těsný), zejména jejího obsahu, bezpečnost ostatních Zásilek a dopravního prostředku použitého k provedení Služby;

b. poskytnutí obalu, který znemožňuje přístup k obsahu Zásilky bez zanechání viditelných stop, který je přiměřeně odolný s ohledem na velikost, hmotnost a obsah Zásilky, zabraňuje přemístění obsahu Zásilky a zajišťuje řádné poskytnutí Služby bez ztráty nebo poškození obsahu Zásilky;

c. zajištění obalu, který odpovídá parametrům a rozměrům Zásilky uvedeným v Ceníku nebo Průvodci službami,

d. umístění řádně vyplněného Nákladního listu na Zásilku – Objednávatel není oprávněn měnit formu a obsah Nákladního listu požadovaného společnosti Meest, zejména uvádět na Nákladním listu ochranné známky, loga a jiné grafické prvky identifikující Objednavatele nebo Odesílatele (který není Objednávatelem) nebo Příjemce; Objednávatel odpovídá za všechny údaje uvedené v Nákladním listu,

e. správné předání osobních údajů společnosti Meest za účelem poskytování Služeb, včetně údajů Příjemce potřebných pro přepravu, celní odbavení (pokud to vyžadují celní předpisy) a doručení (např. e-mailová adresa, telefonní čísla),

f. označení poštovní Zásilky, a to i v úředním jazyce země určení poštovní Zásilky, a pokud se v zemi určení poštovní Zásilky používají jiná než latinská písmena a jiné než arabské číslice, označení poštovní Zásilky, včetně použití takových písmen a číslic,

g. uvedení správných údajů o popisu výrobku, zemi původu, ocenění pro celní účely a zařazení zboží (pro celní účely, pokud to celní předpisy vyžadují).

2. Návod ke správnému balení Zásilek je k dispozici na adrese cz.meest.com v části "DOKUMENTY".

3. V případě, že v důsledku nesprávného zabalení Zásilek dojde ke škodě, mimo jiné k poškození jiných Zásilek, poškození vozidla přepravujícího Zásilky, prodejního místa společnosti Meest, prodejního bodu společnosti Meest nebo jiného místa, kde jsou Zásilky uloženy, odpovídá za uvedenou škodu Objednavatel.

4. Hmotnost Zásilky zahrnuje hmotnost samotné přepravované Zásilky společně s hmotností obalu Zásilky a jejich dalších ochranných prvků.

5. Meest neodpovídá za škodu způsobenou odesláním Zásilky ve stavu, který brání řádnému provedení Služby, zejména řádné přepravě Zásilky nebo jejím vydání bez ztráty či poškození, nebo v obalu, který nezajišťuje bezpečnost obsahu Zásilky nebo jiných Zásilek, zejména pokud Objednavatel neuvedl obsah Zásilky nebo pokud toto uvedení nebylo v souladu se skutečným obsahem Zásilky.

ČLÁNEK 6 SLUŽBA DOBÍRKY

1. Pokud si Objednavatel nebo Odesílatel (který není Objednavatelem) objedná u společnosti Meest službu Platby na dobírku, kurýr nebo zaměstnanci prodejního místa společnosti Meest na žádost Objednavatele nebo Odesílatele (který není Objednavatelem) vyberou od Příjemce částku deklarovanou Objednavatelem nebo Odesílatelem (který není Objednavatelem) a společnost Meest následně převede požadovanou částku na bankovní účet Objednavatele.

2. Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, částka za Platbu na dobírku nesmí přesáhnout 36.000 Kč nebo její ekvivalent v méně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika s tím, že Meest si vyhrazuje právo snížit částku Platby na dobírku, pokud obecně závazné právní předpisy zavedou v tomto ohledu nové limity.

3. Výše Platby na dobírku musí být uvedena v příslušné části Nákladního listu.

4. Bankovní účet, na který má společnost Meest převést Objednavatelovi částku získanou z Platby na dobírku:

a. V případě Zásilek zasílaných na základě Smlouvy o trvalé spolupráci uvede Objednavatel bankovní účet ve Smlouvě o trvalé spolupráci,

b. v případě Zásilek zasílaných na základě Smlouvy je číslo účtu uvedené v příslušné části,

Bankovní účet by měl patřit Objednavatelovi. Jakékoli chyby týkající se čísla bankovního účtu uvedeného Objednavatelem mohou mít za následek nevyúčtování, za které společnost Meest nenese odpovědnost. Výše uvedeně zřeknutí se odpovědnosti, stejně jako povinnost uvést číslo bankovního účtu, se nevztahuje na Spotřebitele. V případě, že Objednavatel uvede nesprávné číslo bankovního účtu a peněžní prostředky převedené na tento účet banka vrátí společnosti Meest, společnost Meest po obdržení pokynu Objednavatele se správným číslem bankovního účtu znovu převede částku za Platbu na dobírku Objednavatelovi.

5. Doručení Zásilky v případě objednávky služby Platba na dobírku je podmíněno tím, že Příjemce uhradí částku za Zásilku. Za odmítnutí úhrady Platby na dobírku se považuje neúspěšná autorizace transakce v případě, že se Příjemce rozhodne uhradit Platbu na dobírku prostřednictvím POS terminálu, jakož i odmítnutí úhrady Platby na dobírku v hotovosti. V situaci, kdy Příjemce odmítne nebo není schopen uhradit částku Platby na dobírku (např. nemá možnost odpočtu hotovosti a není schopen uhradit částku Platby na dobírku prostřednictvím POS terminálu), vyhrazuje si společnost Meest právo požadovat po Objednavatelovi, který není Spotřebitelem, cenu jako za doručenou Zásilku. V takovém případě společnost Meest vrátí Zásilku Odesílateli za dodatečný poplatek stanovený v Průvodci službami.

6. Objednavatelovi, který není Spotřebitelem, ani Odesílatelovi (který není Objednavatelem) nevzniká nárok na náhradu škody v souvislosti s tím, že jím společnost Meest neoznámila odmítnutí Platby za dobírku.

7. V případě, že výše Platby na dobírku přesáhne ekvivalent částky 36.000 Kč nebo ekvivalent této částky v méně země odeslání Zásilky, která není Českou republikou, má společnost Meest právo odmítnout tuto službu.

8. Platba na dobírku Zásilky od Příjemce se provádí v méně země odeslání Zásilky, a to v hotovosti, prostřednictvím POS terminálu nebo jinou zákonem povolenou formou, kterou Meest Příjemci poskytne.

9. Pokud je Platba na dobírku prováděna v hotovosti, je povinností Objednavatele nebo Odesílatele (který není Objednavatelem) informovat Příjemce o nutnosti připravit odpočítanou sumu na Platbu za dobírku. Pokud Příjemce nemá připravenou odpočítanou sumu v hotovosti, může dlužnou částku za Zásilku uhradit prostřednictvím POS terminálu.

10. Meest si vyhrazuje právo dočasně nebo trvale změnit dostupnost způsobu úhrady Platby na dobírku prostřednictvím bezhotovostní transakce (prostřednictvím Platebních prostředků s využitím POS terminálu) dle vlastního uvážení (včetně omezené dostupnosti, dočasného pozastavení). Objednavatelovi ani Odesílateli (který není Objednavatel) nevznikají žádné nároky v souvislosti s omezenou dostupností způsobu úhrady Platby na dobírku formou Platebních nástrojů u Kurýra s využitím POS terminálu, jeho pozastavením nebo změnou rozsahu jeho dostupnosti, jakož i v případech odmítnutí autorizace transakce, a to bez ohledu na důvod odmítnutí autorizace transakce. Ustanovení obsažená v posledních dvou předchozích větách se nevztahují na Objednavatele, kteří jsou Spotřebiteli, pokud mohou porušovat jejich práva vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

11. V případě, že společnosti Meest vznikne v důsledku poskytování Služeb prostřednictvím Platebního nástroje jakákoli škoda (mimo jiné v důsledku toho, že Příjemci využijí předpisů platebních organizací týkajících se tzv. chargebacků), je Objednavatel povinen tuto škodu společnosti Meest nahradit, zejména neprodleně uhradit společnosti Meest částku, která je předmětem tzv. chargebacků. Výše uvedené ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele.

12. Nedohodnou-li se Strany jinak, Meest vyúčtuje sumu z Platby na dobírku s Objednavatelem do 14 kalendářních dnů ode dne doručení Platby na dobírku převodem peněžních prostředků na bankovní účet Objednavatele.

13. Za den úhrady dlužné částky za Platbu na dobírku se považuje den, kdy Meest vystaví převodní příkaz. O datu převodu částky na bankovní účet Objednavatele bude Objednavatel informován společností Meest prostřednictvím elektronického výpisu. Společnost Meest zašle Objednavatelovi výpis na každou jeho žádost.

14. Strany berou na vědomí, že služba Dobírka je doplňkovou službou k přepravě a nepředstavuje platební službu dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Společnost Meest provádí službu Platba na dobírku jménem a na účet Objednavatele. Tato činnost představuje plnění samostatné občanskoprávní Smlouvy uzavřené mezi Objednavatelem a Příjemcem.

15. Objednavatel prohlašuje svou povinnost neporušovat předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti; v rámci služby Dobírka Meest nepřijímá k přepravě finanční prostředky, u nichž je důvodné podezření na nezákonný původ.

ČLÁNEK 7 BALENÍ ZÁSILKY/PROHLÁŠENÍ O HODNOTĚ ZÁSILKY

1. Objednavatel nebo Odesílatel (který není Objednavatelem) zaručuje, že obsah každé Zásilky je řádně zabalén, deklarován a popsán v Nákladním listu a je vhodný k přepravě.

2. Výslovně se stanoví, že v případě Zásilky zvláštní hodnoty je Objednavatel nebo Odesílatel (který není Objednavatelem) povinen uvést v Nákladním listu skutečnou hodnotu Zásilky. Objednavatel bere na vědomí, že uvedení hodnoty Zásilky nad částku 900 Kč nebo její ekvivalent v méně země odeslání Zásilky jiné, než Česká republika má za následek, že se na takovou Zásilku vztahuje dodatečná pojistná ochrana a povinnost uhradit v souvislosti s ní dodatečný poplatek uvedený v Ceníku a Průvodci službami. Prohlášení o hodnotě Zásilky zvláštní hodnoty je účinné po zaplacení dodatečného poplatku za přihlášení Zásilky zvláštní hodnoty k doplňkové pojistné ochraně v souladu s článkem 12 Pravidel. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se Strany dohodly, že pokud je Zásilka zvláštní hodnoty Objednavatelovi vrácena, je automaticky přihlášena k pojistné ochraně ve stejném rozsahu, jako když byla původně odeslána k přepravě.

3. V případě, že Objednavatel nebo Odesílatel (který není Objednavatelem) neprohlásí, že zasílá Zásilku zvláštní hodnoty, má se za to, že zasílá Zásilku v hodnotě nepřesahující 900 Kč nebo její ekvivalent v méně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika, a proto učiní prohlášení o hodnotě Zásilky do výše 900 Kč nebo jejího ekvivalentu v méně země odeslání Zásilky jiné než Česká republika.

ČLÁNEK 8 ODMÍTNUTÍ SLUŽBY/ VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

1. Společnost Meest může odmítnout poskytnutí Služby nebo odstoupit od poskytování Služby podle uzavřené Smlouvy v případě, že Objednavatel nebo Odesílatel poruší Pravidla, zejména v případě, že

a. Zásilka nebyla připravena v souladu s ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek (zejména v rozporu s pravidly Návodu pro správné balení Zásilek, nebo její rozměry či skutečná nebo celková hmotnost neodpovídají Prohlášení uvedenému v Nákladním listu),

b. Zásilka obsahuje věci vyloučené z přepravy společností Meest nebo vyloučené podle obecně závazných právních předpisů, zejména:

· nebezpečné látky podle zvláštních předpisů, zejména hořlavé, výbušné, radioaktivní, žíravé nebo zapáchající látky nebo odpady,

· výzbroj, výbušniny, zbraně nebo střelivo;

· napodobeniny (repliky) střelných zbraní, výbušných zařízení nebo střeliva.

· nedovolené zboží, včetně drog nebo jiných psychotropních či omamných látek, jakož i léků,

· alkohol, tabákové výrobky,

· mrtvoly, ostatky mrtvol nebo lidský popel,

· živé rostliny nebo zvířata,

· mrtvá zvířata nebo zbytky mrtvých zvířat a kožšiný,

· starožitnosti nebo umělecká díla,

· drahé kameny, kovy a šperky,

· cenné papíry, hotovost (bankovky, mince), bandasky, legitimační znaky

· doklady totožnosti (cestovní pas, občanský průkaz, řidičský průkaz atd.),

· mražené výrobky a výrobky podléhající rychlé zkáze,

· nebezpečné zboží ve smyslu ustanovení Evropské dohody ADR,

c. a jakékoli další předměty, jejichž přeprava je zakázána právními předpisy České republiky nebo mezinárodními předpisyZásilka vyžaduje specializovaný vozový park a manipulaci nebo vzhledem k jejím vlastnostem není možné, aby společnost Meest provedla přepravu vlastními dopravními prostředky a zařízením,

d. Obecně závazné právní předpisy platné v České republice nebo v jiných relevantních státech poskytování služby, zakazují nebo omezují přepravu dané Zásilky nebo vyžadují splnění zvláštních, speciálních podmínek a postupů pro její přepravu,

e. Zásilka je klasifikována jako nebezpečný materiál nebo zboží, jehož přeprava není povolena nebo omezena IATA, ICAO nebo jinými příslušnými organizacemi nebo orgány veřejné správy,

f. Zásilka nemá celní prohlášení, pokud je podle celních předpisů vyžadováno,

g. společnost Meest není schopna poskytnout službu z důvodu výskytu vyšší moci (zejména pak zásah státních orgánů, správních úřadů, pracovní spory , stávky, válka, atmosférické podmínky jako nízké teploty, mlha, husté sněžení, stávky, blokády silnic, sněhové bouře, přírodní katastrofy, nepokoje, vojenské akce způsobující dopravní potíže),

h. Zásilka byla nesprávně zajištěna Objednavatelem nebo Odesílatelem jednajícím jménem Objednavatele (který není Objednavatelem), zejména pokud by Zásilka mohla znečistit nebo poškodit jiné Zásilky nebo majetek společnosti Meest,

i. obsah Nákladního listu vzbuzuje důvodné podezření, že Zásilka může být v rozporu s požadavky stanovenými v Pravidlech (včetně prohlášení o obsahu, hmotnosti, rozměrech, hodnotě).

2. V případě, že společnost Meest má důvodné podezření, že Zásilka může být předmětem trestného činu nebo že její obsah může představovat riziko pro lidi, majetek nebo životní prostředí, společnost Meest neprodleně uvědomí příslušné služby a Zásilku zadrží a zajistí, dokud ji tyto služby neprohlédnou.

3. Odesílatel odpovídá za to, že zásilka neobsahuje zakázané předměty, v případě porušení této povinnosti nese Odesílatel veškeré právní následky včetně náhrady škody.

ČLÁNEK 9 PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Před přijetím Zásilky k plnění služeb si Meest vyhrazuje právo požádat Odesílatele o otevření Zásilky za účelem ověření, zda obsah Zásilky odpovídá prohlášení v Nákladním listu (zejména pokud jde o shodu deklarované hodnoty se skutečnou hodnotou obsahu Zásilky), a za účelem kontroly, zda Zásilka neobsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo zda byl obsah Zásilky řádně zajištěn.

2. Společnost Meest může rovněž požadovat, aby Objednavatel nebo Odesílatel Zásilku otevřel, pokud existuje důvodné podezření, že Zásilka může přepravou způsobit škodu na jiných Zásilkách, majetku společnosti Meest nebo majetku jejích subdodavatelů.

3. Pokud není/nebylo možné nebo bylo neúčinné vyzvat Objednavatele nebo Odesílatele k otevření Zásilky, může Meest v situaci důvodného podezření, že Zásilka nesplňuje požadavky těchto Všeobecných obchodních podmínek, včetně článku 8 Všeobecných obchodních podmínek, jakož i Podmínky stanovené v Průvodci službou, v souladu s platnými předpisy zkontrolovat parametry a obsah Zásilky před jejím převzetím a v kterékoli fázi poskytování služby a následně rozhodnout:

a. o odmítnutí Zásilky,

b. o přijetí Zásilky k realizaci přepravy; nebo

c. o odstoupení od Smlouvy a bezodkladném ukončení poskytování Služby a vrácení Zásilky Odesílateli.

O případném otevření zásilky sepíše Meest protokol a zásilka bude znovu zabezpečena předepsaným způsobem.

4. Meest je oprávněn provést likvidaci zásilky pouze ve výjimečně odůvodněných případech, a to tehdy, je-li to nezbytné k odvrácení bezprostředně hrožícího nebezpečí pro život, zdraví, majetek (včetně jiných zásilek nebo majetku společnosti Meest a jejich subdodavatelů) či životní prostředí. Společnost Meest tak činí v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy České republiky a mezinárodními úmluvami o přepravě nebezpečných věcí. O každé likvidaci zásilky bude vyhotoven likvidační protokol, který bude obsahovat důvody likvidace a podrobnosti o provedeném postupu, a to vše v souladu s platnými právními předpisy.

5. Pokud se odesílatel nemůže zúčastnit kontroly zásilky, kontrola bude provedena za přítomnosti osob přizvaných společností Meest k této činnosti, a to v souladu s ustanoveními Poštovního zákona, a/nebo zákona o dopravě, jakož i dalších platných právních předpisů upravujících přepravu zásilek a příslušných prováděcích předpisů. Po provedení kontroly bude zkontrovaná zásilka označena zvláštní nálepkou. V případě, že Meest odmítne provést službu nebo od ní odstoupí z výše uvedených důvodů, hradí Objednavatel dodatečný poplatek ve výši uvedené v Průvodci službami. Společnost Meest si vyhrazuje právo uplatnit nároky přesahující výši poplatku uvedeného v předchozí větě v případě, že škoda způsobená v důsledku odeslání Zásilky Objednavatelem v rozporu s ustanoveními odstavce 1 (uvedeného výše) přesáhne výši sjednaného poplatku. Toto ujednání o poplatku se nevztahuje na spotřebitele.

6. Společnost Meest se zavazuje, že dodanou poštovní Zásilku v případě potřeby přihlásí k příslušnému celnímu řízení.

ČLÁNEK 10 PŘIJETÍ A DODÁNÍ ZÁSILEK

1. Objednavatel nebo Odesílatel (který není Objednavatelem) jednající jménem Objednavatele je povinen uvést v Nákladním listu údaje o Příjemci a Odesílateli, tj. jméno, příjmení/název, název ulice, číslo domu a bytu, popřípadě PSČ, název obce. Dále je nutné uvést telefonní číslo nebo e-mailovou adresu pro kontaktní účely za účelem řádného provedení služby, jakož i uvést druh Služby a Doplňkové služby. Zásilka musí být rovněž označena v úředním jazyce země určení Zásilky, a pokud se v zemi určení Zásilky používají jiná než latinská písmena a jiné než arabské číslice, musí být Zásilka označena i těmito písmeny a číslicemi. Pokud si Odesílatel zvolí doručení Zásilky do prodejního místa Meest nebo do prodejního bodu Meest, musí uvést údaje o adrese prodejního místa Meest nebo prodejního bodu Meest, jakož i telefonní číslo a e-mailovou adresu Příjemce.

2. Pokud společnost Meest přijme Zásilku k přepravě, přestože Nákladní list neobsahuje úplné údaje požadované podle výše uvedeného odstavce 1, společnost Meest neodpovídá za nedoručení, pozdní doručení nebo škodu způsobenou nedoručením nebo pozdním doručením Zásilky.

3. Způsob doručení se označuje tak, že Odesílatel vybere jednu z možných variant

a. doručení na uvedenou adresu,

b. doručení do prodejního místa Meest nebo do prodejního bodu Meest (vlastní odběr Příjemcem).

4. Objednavatel bere na vědomí, že vyzvednutí Zásilky od Odesílatele, z prodejního místa Meest nebo prodejního bodu Meest, její přepravu a doručení Příjemci nebo doručení do prodejního místa Meest nebo prodejního bodu Meest provede kurýr.

5. Podrobná Pravidla pro doručování Zásilek, včetně garantovaných dodacích lhůt, jsou uvedena v Ceníku (pro individuální Objednavatele) nebo v Průvodci službou (pro firemní Objednavatele).

ČLÁNEK 11 POPLATKY ZA SLUŽBY

1. Za poskytování Služeb společností Meest je Objednavatel povinen zaplatit dohodnutou :

a. v případě uzavření Smlouvy – podle Ceníku platného v den odeslání Zásilky a v souladu s ustanoveními Pravidel,

b. v případě uzavřené Smlouvy o stálé spolupráci – v souladu s ustanoveními Smlouvy o stálé spolupráci, Nabídky, Průvodce službami a ustanoveními Pravidel.

Výše poplatků a příplatků závisí na typu Služby, druhu, hmotnosti a velikosti Zásilky, místě vyzvednutí a místě dodání, jakož i na Doplňkových službách zvolených Objednavatelem a dalších faktorech uvedených v Ceníku nebo Průvodci službou nebo Smlouvě o stálé spolupráci. Objednávk služby probíhá prostřednictvím aplikace společnosti Meest, v níž je Objednavateli před odesláním objednávky zobrazena cena příslušné Služby. Objednavatel je povinen tuto cenu výslovně odsouhlasit a službu uhradit, aby mohlo dojít ke zprostředkování přepravy. V případě Firemních Objednavatelů jsou ceny stanoveny individuálně ve Smlouvě o stálé spolupráci, uzavírané písemně. Tyto Všeobecné obchodní podmínky neupravují konkrétní výši cen; ceny jsou stanoveny v aktuálně platném Ceníku, který je dostupný na webových stránkách společnosti Meest a rovněž v jejích provozovnách.

2. Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny služeb nezahrnují daně, cla, celní poplatky ani jiné zákonné poplatky spojené s dovozem či vývozem zásilky. Tyto případné poplatky hradí Příjemce zásilky, nedohodnou-li se strany jinak.

3. Aktuální ceník a aktuální Průvodce službami jsou k dispozici na všech prodejních místech společnosti Meest a na internetových stránkách společnosti Meest https://cz.meest.com v sekci "DOKUMENTY".

4. Společnost Meest si vyhrazuje právo kdykoli provést změny Ceníku a Průvodce službami, včetně změn poplatků a příplatků. Změna Ceníku nebo změna Průvodce službami nepředstavuje změnu Pravidel.

5. V případě, že se Objednavatel rozhodne přenést povinnost zaplatit za službu na Příjemce, zavazuje se Objednavatel uhradit veškeré poplatky spojené se Zásilkou, pokud Příjemce odmítne zaplatit.

6. Pokud je Zásilka zasílána v rámci tzv.

a. Smlouva o trvalé spolupráci – platba a vyúčtování služby se provádí v souladu s podmínkami stanovenými ve Stálé smlouvě o spolupráci.

b. Smlouvy – platba se provádí předem, po zaplacení předem prostřednictvím Aplikace nebo elektronickými platebními metodami, jako je bankovní převod, platební karta, BLIK. Faktury vystavuje společnost Meest v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

7. Objednavatel, který uzavřel se společností Meest Smlouvu, bere na vědomí, že společnost Meest může zvážit a/nebo změřit celou Zásilku nebo Zásilky, které ji tvoří, pomocí měřícího zařízení společnosti Meest, což vede ke stanovení skutečné nebo rozměrové hmotnosti,

kteřá může být podkladem pro stanovení ceny Služby v souladu s Průvodcem službami, a ukládá Odesílateli nebo Příjemci povinnost asistovat kurýrovi při nakládce a vykládce Zásilký. V případě některých Zásilek může být pro řádné provedení Služby nezbytné ručně zkontrolovat rozměry Zásilký. Vážení nebo měření Zásilký nezasahuje do obsahu Zásilký ani neporušuje žádná práva Objednávatele nebo Odesílatele (který není Objednávatelem), Příjemce nebo třetí osoby. Objednávatel tímto souhlasí s případným vážením a měřením rozměrů Zásilký nebo Zásilek tvořících Zásilku a se stanovením ceny za Službu na základě těchto úkonů. Meest si vyhrazuje právo za příplatek stanovený v Průvodci službami přebalit Zásilký, které to vyžadují, tj. jsou mj. poškozené, nevhodně zabalené, u nichž hrozí poškození třídíče nebo poškození zdraví zaměstnanců, kteří s nimi manipulují, včetně znemožnění bezpečné přepravy a doručení Příjemci, a to za poplatek, jehož výše je uvedena na v Průvodci službami. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahují na Spotřebitele.

8. Meest stanoví celkovou hmotnost na základě následujícího vzorce: Celková hmotnost = [výška (cm) x délka (cm) x šířka (cm)] / 4000].

9. V případě, že se zjistí, že celková hmotnost přesahuje skutečnou hmotnost, bude cena za Službu stanovena s přihlédnutím k celkové hmotnosti podle Pravidel uvedených v Ceníku a Průvodci službami.

ČLÁNEK 12 POJIŠTĚNÍ ZÁSILKY

1. Každá Zásilka je pojištěna v souladu s podmínkami uvedenými v těchto Všeobecných obchodních podmínkách a ve Smlouvě uzavřené mezi společností Meest a pojistitelem, jejíž výpis je k dispozici na https://cz.meest.com v sekci "DOKUMENTY".

2. Objednáním služby Objednávatel potvrzuje, že se seznámil s podmínkami pojištění a že s nimi souhlasí.

ČLÁNEK 13 ODPOVĚDNOST

1. Společnost Meest odpovídá za škodu vzniklou na zásilce (její ztrátou, úbytkem či poškozením) v době mezi převzetím zásilký k přepravě a jejím dodáním příjemci, pokud se této odpovědnosti nezprstí z důvodů stanovených zákonem či těmito Všobecnými obchodními podmínkami. Rozsah a podmínky této odpovědnosti se řídí příslušnými ustanoveními Občasnkého zákoníku, Poštovního zákona, případně mezinárodními dohodami, kterými je Česká republikla vázána, jako i těmito Všobecnými obchodními podmínkami..

2. Meest odpovídá za řádný výběr dopravce a/nebo jiných speditérů, které při provádění zasilatelských služeb využívá. Meest odpovídá za škodu na zásilce vzniklou při provádění přepravy, pokud neprokáže, že škodu způsobil dopravce, kterého si zvolil objednatel, nebo jiná osoba, jejíž výběr nebyl pod kontrolou společnosti Meest. V případě, že za ztrátu, poškození či jinou újmu v souvislosti s poskytováním služeb odpovídá přímo dopravce nebo jiná společnost, Meest bez zbytečného odkladu postoupí objednateli svá práva a pohledávky vůči těmto subjektům, aby si objednatel mohl uplatnit svůj nárok přímo vůči nim.

3. Společnost Meest odpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Zasilatelské služby v souladu s platnými právními předpisy, včetně zákona o poštovních službách.

4. Společnost Meest neodpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Služby, pokud k neprovedení nebo nesprávnému provedení Služby došlo z následujících důvodů:

a. vyšší moc,

b. důvody na straně Odesílatele nebo Příjemce, které nelze přičítat společnosti Meest,

c. porušení povinností Odesílatele nebo Příjemce stanovených právními předpisy České republiky ,

d. z důvodu vlastností přepravovaného zboží.

Meest je povinen při uvedení jednoho z důvodů uvedených v bodech a.-d. předložit důkaz o jeho vzniku.

5. Meest odpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení Kurýrní služby v rozsahu stanoveném Poštovním zákonem, Reklamačním řádem a Pravidly, to neplatí, pokud neprovedení nebo nesprávné provedení:

a. je důsledkem zakázané činnosti,

b. je způsobeno úmyslným pochybením Objednávatele nebo Příjemce,

c. je důsledkem hrubé nedbalosti Objednávatele nebo Příjemce.

6. Služba se považuje za neposkytnutou v případě:

a. ztráty, nesprávného umístění nebo úplného zničení Zásilký

nebo

b. nedoručení Zásilký Příjemci do 30 dnů od uplynutí stanovené lhůty pro poskytnutí Služby.

7. Služba se považuje za nesprávně poskytnutou zejména v případě:

a. zpoždění v doručení Zásilký oproti garantované době;

b. poškození nebo ztráty obsahu Zásilký;

c. provedení Služby, které není v souladu s přijatou Objednávkou a ustanoveními zákona o poštovních službách (pokud byla předmětem závazku kurýrní služba) nebo zákona o přepravě (pokud byla předmětem závazku přepravní služba).

8. V případě opožděného doručení Zásilký je Příjemce povinen tuto skutečnost oznámit vyplněním reklamačního formuláře, který je k dispozici v Aplikaci, na https://cz.meest.com v záložce "DOKUMENTY", nebo na prodejní Meest, s uvedením data a času doručení. V případě zdokumentovaného odmítnutí převzetí Zásilký Příjemcem z důvodu zpoždění Zásilký bude Zásilka vrácena Odesílateli na náklady společnosti Meest.

9. Reklamac e z důvodu nesprávného provedení kurýrní Služby nebo poškození Zásilký, které bylo zvenčí viditelné při doručení, zaniká, pokud Oprávněná osoba převezme Zásilku bez výhrad a neoznačí poškození v doručovacím dokumentu. Pokud Oprávněná osoba po převzetí Zásilký zjistí ztráty nebo poškození, které nebyly zvenčí viditelné, a neuplatní reklamaci vůči společnosti Meest do 7 dnů ode dne převzetí Zásilký prostřednictvím Žádosti nebo Reklamačního formuláře, který je k dispozici na adrese https://cz.meest.com v sekci „DOKUMENTY“ nebo na Prodejním místě společnosti Meest, zaniká její nárok na reklamaci. Oprávněná osoba je povinna prokázat, že ke ztrátě nebo poškození Zásilký došlo v době od jejího převzetí společností Meest za účelem provedení Služby do jejího doručení Příjemci.

10. Odpovědnost společnosti Meest za ztrátu, úbytek nebo poškození Zásilký, na kterou se nevztahují ustanovení Poštovního zákona, je omezena na skutečnou škodu, která nesmí přesáhnout skutečnou hodnotu Zásilký. V případě zvlášť cenných Zásilek se odpovědnost společnosti Meest za ztrátu, úbytek nebo poškození takové Zásilký řídí ustanoveními Úmluvy CMR. Omezení odpovědnosti společnosti Meest podle článku 23 odst. 5 Úmluvy CMR (náhrada škody do výše přepravného) se vztahuje na důsledky prodlení společnosti Meest s provedením Přepavy, a to jak vůči

Objednatelovi, tak vůči třetím osobám. Odpovědnost za ušlý zisk, následné škody a škody související s nepodáním Zásilký k přepravě je vyloučena, pokud právní předpisy nebo Úmluva CMR nestanoví jinak Vyloučení odpovědnosti uvedené v předchozí větě se nevztahuje na Spotřebitele.

11. Ustanovení tohoto bodu 13 se použijí, pokud není ve smlouvě mezi společností Meest a Objednávatelem stanoveno jinak.

ČLÁNEK 14 PRAVIDLA, POSTUPY A LHŮTY PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Právo podat reklamaci týkající se nesplnění nebo nedostatečného splnění spediční služby, jakož i kurýrní služby a přepravní služby, zejména v souvislosti s opožděným dodáním Zásilký, poškozením, vadou, ztrátou Zásilký, přísluší:

a. Objednavatelovi

b. Příjemcovi v případě, že se Objednávatel vzdá práva na uplatnění nároků ve svůj prospěch,

c. Příjemcovi, který má právo nakládat se Zásilkou a který je zároveň Spotřebitelem,

d. Příjemcovi, pokud obdrží Zásilku, na kterou se vztahují ustanovení Poštovního zákona.

2. Odesílatel a Příjemce Zásilký mají právo požádat Meest o sepsání písemného zápisu o škodě v případě ztráty obsahu nebo poškození Zásilký. Odesílatel a příjemce mají možnost sepsat škodní protokol sami, a to vyplněním formuláře, který je k dispozici na https://cz.meest.com v záložce "DOKUMENTY".

3. Reklamac e lze uplatnit v následujících lhůtách:

a. Pro poštovních služby - Reklamací z důvodu ztráty, úbytku, poškození nebo překročení dodací lhůty poštovní zásilký je nutné uplatnit do 30 dnů ode dne doručení poštovní zásilký adresátovi. Nebyla-li poštovní zásilka doručena, činí lhůta pro podání reklamace rovněž 30 dnů ode dne, kdy měla být zásilka doručena. Právo na náhradu škody zaniká uplynutím uvedených lhůt.

b. Pro zasilatelské služby - Reklamac e z důvodu ztráty, poškození, úbytku zásilký nebo z důvodu neprovedení či vadného provedení služby je nutné uplatnit do jednoho roku ode dne, kdy jste zjistili nebo měli zjistit skutečnost zakládající důvod reklamace. Tato lhůta však nesmí přesáhnout jeden rok ode dne doručení zásilký. Nebyla-li služba provedena (tj. zásilka je považována za ztracenou ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek), lhůta počíná běžet dnem, kdy se zásilka považuje za ztracenou.

c. Pro obecné přepravní služby - Reklamac e z důvodu ztráty, úbytku či poškození zásilký, jakož i z důvodu překročení dodací lhůty,je nutné podat dojednoho roku ode dne, kdy byla zásilka doručena nebo kdy měla být doručena. Nebyla-li služba provedena (tj. zásilka se považuje za ztracenou, jak je vymezeno v těchto VOP), lhůta počíná běžet ode dne, kdy byla zásilka považována za ztracenou. V případě reklamací z důvodu prodlení přepravy, které nezpůsobilo ztrátu ani poškození zásilký, činí lhůta pro podání reklamace šest měsíců ode dne, kdy došlo ke skutečnosti odůvodňující reklamaci.

4. Na žádost společnosti Meest je osoba oprávněná k uplatnění reklamace podle odstavce 1 výše povinna předložit veškeré doklady nezbytné pro posouzení reklamace do 14 dnů ode dne obdržení reklamace. Tato lhůta se nezapočítává do lhůty pro posouzení reklamace.

5. Reklamací lze uplatnit v kterékoli prodejní společnosti Meest písemně nebo ústně, a to v rámci protokolu, písemně na oddělení služeb Objednávatelům

společnosti Meest nebo prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na adrese https://cz.meest.com.

6. Prodejna Meest, která reklamaci přijímá, potvrdí přijetí reklamace spolu s příloženými dokumenty zápisem na potvrzení o odeslání Zásilký.

7. Pokud je reklamace podána prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků, zašle společnost Meest neprodleně potvrzení o přijetí reklamace elektronickými prostředky, které Oprávněná osoba uvede v elektronickém formuláři.

8. Reklamac e podaná po lhůtě stanovené v odstavci 3 výše, neúplná reklamace, reklamace podaná po uplynutí lhůty a reklamace podaná neoprávněnou osobou se považuje za nepodanou.

9. Oznámení o reklamaci obsahuje alespoň:

a. jméno a příjmení Odesílatele nebo Příjemce;

b. poštovní adresu nebo adresu sídla Odesílatele nebo Příjemce;

c. e-mailovou adresu osoby podávající reklamaci – pokud je reklamace podána prostřednictvím elektronického formuláře, považuje se uvedení e-mailové adresy za souhlas s korespondencí osoby týkající se reklamace, zejména se zasláním odpovědi společností Meest na reklamaci, elektronickými prostředky;

d. předmět reklamace;

e. datum a místo odeslání Zásilký;

f. Nákladní list nebo jiný doklad potvrzující odeslání nebo počet Zásilek;

g. důvody reklamace;

h. doloženou výši reklamace (pokud osoba uplatňující reklamaci požaduje náhradu škody) a číslo bankovního účtu, na který má být částka náhrady škody převedena;

i. podpis osoby uplatňující reklamaci – v případě písemné reklamace

j. datum podání žádosti;

k. seznam příložených dokumentů.

l. doklad o zaplacení všech poplatků a plateb společnosti Meest.

10. Pokud je reklamace uplatněna v elektronické podobě, dokumenty uvedené v odstavci 9 výše se přiloží ve formě kopie. Společnost Meest si může vyžádat zaslání originálů těchto dokumentů, pokud je to nezbytné pro řádné vyřízení reklamace.

11. Společnost Meest reklamaci vyřeší a odpoví na ni do 30 dnů od obdržení kompletní dokumentace k reklamaci.

12. Osoba, která reklamaci podala, bude o rozhodnutí společnosti Meest o reklamaci (odpovědi na reklamaci) informována písemně, nebo v případě podání reklamace prostřednictvím elektronického formuláře e-mailem zasláným na adresu oprávněné osoby uvedenou v žádosti o reklamaci. Odpověď na reklamaci musí obsahovat informace o přijetí, částečném přijetí nebo zamítnutí reklamace a musí obsahovat zejména tyto údaje

a. údaj o vyřízení reklamace, včetně případné výše náhrady škody, a lhůtu pro její zaslání v případě, že je reklamaci zcela nebo částečně vyhověno;

b. důvody vyřízení reklamace – pokud reklamace není uznána zcela nebo zčásti.

13. Lhůta pro odpověď na reklamaci se považuje za dodrženou, pokud společnost Meest odešle odpověď na

reklamací v poslední den lhůty prostřednictvím veřejného dopravce nebo jiného poštovního podniku. Je-li stížnost podána prostřednictvím internetových stránek s využitím elektronického formuláře s e-mailovou adresou vhodnou pro zaslání odpovědi, považuje se lhůta pro odpověď na reklamaci za dodrženou, pokud společnost Meest odeslala odpověď na reklamaci v poslední den lhůty e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v reklamaci.

14. Objednávatel není oprávněn započíst nároky z reklamace proti současným, minulým nebo budoucím závazkům vůči společnosti Meest, pokud s takovým započtením výslovně nesouhlasila, anebo pokud tyto pohledávky nebyly pravomocně přiznány soudem. Ustanovení tohoto článku se nevztahuje na spotřebitele. Právo spotřebitele na započtení vzájemných pohledávek se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů.

15. Právo na uplatnění nároků vyplývajících z Reklamace se staví do doby, než Objednávatel uhradí veškeré poplatky, náklady a jiné výdaje vzniklé společností Meest. Toto ustanovení se nevztahuje na spotřebitele

16. Reklamac e týkající se poštovních (kurýrních) služeb se řídí kromě těchto Podmínek také příslušnými ustanoveními zákona o poštovních službách a prováděcí vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu o reklamačním řízení v poštovních službách. Ustanovení tohoto článku 14 se použijí pouze tehdy, nejsou-li v rozporu s těmito obecně závaznými předpisy.

17. Ve věcech reklamací přepravních služeb, které nejsou upraveny v tomto článku, se použijí příslušná ustanovení Úmluvy CMR a obecně závazných právních předpisů České republiky, popřípadě relevantních států poskytování služeb.

18. Pokud je zákazník spotřebitel, nemá nedodržení výše uvedených lhůt pro podání reklamace za následek ztrátu práv z vadného plnění, které mu přiznává zákon

ČLÁNEK 15 SPŮSOBY MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ, ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Dojde-li v souvislosti se Smlouvou ke sporu mezi objednatелеm nebo příjemcem jakožto spotřebitelem a společností Meest, je spotřebitel oprávněn požadovat od společnosti Meest nápravu. Není-li spotřebitel spokojen se způsobem vyřízení reklamace nebo se domnívá, že společnost Meest porušila jeho práva, může žádost o nápravu zaslat elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, případně poštou. Společnost Meest je povinna na tento podnět odpovědět ve lhůtě 30 dnů od jeho doručení.

2. Odpoví-li společnost Meest na podnět dle bodu 1 tohoto článku zamítavě, anebo pokud ve stanovené lhůtě neodpoví vůbec, je spotřebitel oprávněn podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu.

3. Spotřebitel má možnost využít následující prostředky mimosoudního (alternativního) řešení spotřebitelských sporů a reklamací:

· Česká obchodní inspekce, se sídlem: Gorazdova 1969/24, Nové Město, 12000 Praha 2, IČO: 00020869. Veškeré informace týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou k dispozici na internetových stránkách České obchodní inspekce: https://coi.gov.cz/

· Český telekomunikační úřad, se sídlem: Sokolovská 219, Praha 9, veškeré informace mimosoudního řešení sporů jsou k dispozici na internetových stránkách Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz

· Možnost podání stížnosti prostřednictvím online platformy EU vyplněním elektronického formuláře, který je dostupný na adrese:

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show

ČLÁNEK 16 Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

1. Odstoupení od kupní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory společností Meest se řídí ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a Občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Odstoupení od kupní smlouvy kupujícím podnikatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku

2. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne:

· převzetí zboží spotřebitelem nebo jím určenou třetí osobou odlišnou od dopravce,

· uzavření smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby,

· uzavření smlouvy o dodávce vody, plynu nebo elektriny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo určitém množství, nebo o dodávce tepla z dálkového vytápění,

· uzavření smlouvy o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči

Je-li předmětem kupní smlouvy dodávka více kusů zboží, které jsou doručovány samostatně, nebo dodávka zboží sestávajícího z několika položek či částí, počítá se lhůta od převzetí posledního kusu nebo poslední položky. U smluv o pravidelné dodávce zboží počíná lhůta běžet ode dne převzetí první dodávky.

3. Na odstoupení od smlouvy lze použít vzorový formulář poskytnutý společností, který je zveřejněn na webové stránce. Lhůta pro odstoupení je zachována i v případě, kdy spotřebitel odešle oznámení o odstoupení v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy.

4. Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy prostřednictvím webové stránky, společnost bezodkladně po doručení oznámení o odstoupení potvrdí jeho doručení.

5. Nepřevzetí Zásilký se nepovažuje za odstoupení od smlouvy.

6. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je dodání zboží, i před začátkem plynutí lhůty pro odstoupení.

7. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v následujících případech dle § 1837 občanského zákoníku:

a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

b) o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud prodávající poskytuje tato plnění v určeném termínu,

c) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k nimž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

d) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

f) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

g) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

h) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

i) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy

8. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva ruší od počátku. Prodávající je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něj na základě smlouvy přijal, stejným způsobem, jakým je spotřebitel zaplatil.

9. Společnost Meest informuje spotřebitele v souladu s § 1820 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku, že pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy, nese náklady na vrácení zboží po odstoupení od smlouvy, a pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené distančním způsobem, také náklady na vrácení zboží, které vzhledem na jeho povahu nelze vrátit prostřednictvím poštovních služeb.

10. Tyto Podmínky se nevztahují na spotřebitele v rozsahu, v jakém by mohly porušovat nebo omezovat práva spotřebitelů a ochranu spotřebitele zajištěnou obecně závaznými právními předpisy, včetně zavádění neplatných smluvních ustanovení. Na spotřebitele se zejména nevztahují ustanovení výslovně vyloučená v

těchto podmínkách a ustanovení článku 5 ods. 4 – 5, čl. 7 ods. 2 – 3, čl. 10 ods. 2, čl. 11 ods. 6, čl. 13 ods. 10, čl. 14 ods. 7, čl. 14 ods. 9 písm. h) - v súvislosti s požiadavkou na uvedenie čísla bankového účtu a čl. 14 ods. 9 písm. l), čl. 14 ods. 14, 15, 16 Pravidiel.

ČLÁNEK 17 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Společnost Meets zpracovává osobní údaje v plném souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) 2017/679 (nařízení GDPR) a souvisejícími právními předpisy. viz. odkaz GDPR

ČLÁNEK 18 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Není-li v Podmínkách uvedeno jinak, provádí se veškeré přepočty částek v cizí měně na českou měnu podle kurzu vyhlášeného Českou národní bankou ke dni předcházejícímu den účtování příslušné částky (poplatku).

2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tedy do úplného vzájemného splnění povinností všech smluvních stran ve spojení s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou její neoddělitelnou součástí.

3. Právem rozhodným pro Služby je české právo s přihlédnutím k závaznému právu země odeslání nebo doručení Zásilk. V případě vzniku soudního sporu mezi smluvními stranami, s výjimkou sporů, jejichž účastníkem by byl spotřebitel, je k projednání a rozhodnutí věci místně příslušný Obvodní soud pro Prahu 1.

4. Pokud V případě, že některé ustanovení Podmínek je nebo se kdykoli stane nezákonným nebo jinak platným kogentním předpisem, neplatným nebo

nevymahatelným v jakémkoli ohledu v jakékoli jurisdikci, nebude tím dotčena zákonnost nebo jiné platné kogentní právo a platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení a společnost Meest vynaloží veškeré úsilí ke změně Podmínek, aby dosáhla účinku zamýšleného takovými neplatnými nebo nevymahatelnými ustanoveními.V záležitostech, které nejsou výslovně upraveny těmito Všeobecnými obchodním předpisy, se uplatní obecně závazné právní předpisy (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, a další příslušné normy českého právního řádu).

5. Smlouva včetně Všeobecných obchodních podmínek je společností Meest uchovávána a archivována v elektronické podobě po dobu minimálně 5 let a není zpřístupňována třetím osobám. Společnost Meest poskytne Zákazníkovi, Odesilateli nebo Příjemci na požádání Smlouvu včetně Obchodních podmínek v textové podobě (v elektronické formě prostřednictvím e-mailu)

ČLÁNEK 19 KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Objednatel, odesílatel nebo příjemce může kontaktovat společnost Meest za účelem získání informací nebo uplatnění svých práv následujícími způsoby:

· poštovní adresou:

· e-mailem:

· telefonicky na čísle:

Tyto Pravidla vstupují v platnost dne [____].