

Obchodní podmínky služby

DopisOnline

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky služby DopisOnline (dále jen „OP DopisOnline“) upravují vztah mezi fyzickými nebo právnickými osobami (dále jen „Zákazník“) a Českou poštou, s.p. (dále jen „ČP“), se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565, při poskytování služby DopisOnline.
- 1.2. Smluvní vztah při poskytování služby DopisOnline je uzavírán v souladu s právním řádem České republiky. Vztahy neupravené těmito podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdější předpisů, pokud je Zákazníkem spotřebitel ve smyslu §419 občanského zákoníku. Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámce samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

2. Popis služby

- 2.1. Služba DopisOnline umožňuje Zákazníkovi elektronicky objednat zpracování a podání níže uvedených poštovních zásilek. ČP zabezpečí zpracování zásilek a jejich podání do poštovní sítě. Zpracováním zásilky se rozumí její tisk a kompletace (balení a potisk obálky). Zákazník za uvedené služby zaplatí cenu dle níže uvedených ustanovení.
- 2.2. Prostřednictvím služby DopisOnline lze využít tyto poštovní služby, a to v souladu s Podmínkami České pošty, s.p. – Základní poštovní služby (dále jen „Poštovní podmínky“):
Vnitrostátní poštovní služby - Obyčejná zásilka do 50 g, Doporučená zásilka do 50 g, Obyčejná zásilka do 100 g, Doporučená zásilka do 100 g, Obyčejná zásilka do 500 g, Doporučená zásilka do 500 g.
Mezinárodní služby: Obyčejná a doporučená zásilka do 50 g, do 100 g, do 250 g a do 500 g
Z doplňkových vnitrostátních služeb lze prostřednictvím služby DopisOnline využít doplňkové služby:
Dodejka, Do vlastních rukou, Do vlastních rukou výhradně jen adresáta.
- 2.3. ČP neodpovídá za obsah zásilek.

3. Vymezení pojmů

Elektronická objednávka – objednávka služeb ČP prostřednictvím elektronického formuláře na webu ČP.

Elektronická žádost o registraci – žádost o registraci prostřednictvím elektronického formuláře na webu ČP, na jejímž základě zašle ČP Zákazníkovi klientskou zásilku.

Ověřený registrovaný uživatel – je Zákazník opakovaně využívající služby ČP, který poskytl ČP osobní údaje požadované pro registraci ke službě DopisOnline. Správnost a pravdivost poskytnutých osobních údajů byla u tohoto zákazníka ověřena. U právnických osob budou

poskytnuté údaje ověřovány oproti údajům ve výpisu z obchodního rejstříku, živnostenském rejstříku a v registru ekonomických subjektů a průkazu totožnosti osoby oprávněné jednat za právnickou osobu.

Neregistrovaný uživatel – je Zákazník, který službu DopisOnline využije bez předchozí registrace anonymně. Neregistrovaný uživatel má možnost zaplatit za službu DopisOnline pouze přímo prostřednictvím online platebních nástrojů.

HelpDesk – jedná se o technickou podporu, kterou mohou Zákazníci kontaktovat v případě jakýchkoli technických problémů v souvislosti se zřizováním, užíváním a rušením služby DopisOnline elektronicky na <https://online.postservis.cz>, emailu: obchod.ozjc@cpost.cz, tel.: 954380677.

Datový soubor - soubor údajů v elektronické podobě ve formátu PDF s možným umístěním adresy odesílatele a adresáta dle šablony, nebo vzoru dostupného na <https://online.postservis.cz>, který bude ČP tisknout na dokument. Soubor může být opatřen elektronickým podpisem, ale nesmí být šifrován. V případě nedodržení správného umístění adresy adresáta při použití „Výřezu“, ČP negarantuje řádné splnění služby. ČP garantuje zpracování PDF souboru, který odpovídá specifikaci PDF/A.

Přístupový účet - účet, jehož prostřednictvím je Zákazníkovi umožněn přístup k vybraným službám ČP a umožní opakované zadávání elektronických objednávek služeb ČP.

Klientská zásilka - zásilka, která se doručuje do vlastních rukou výhradně jen adresáta nebo datovou zprávou, jejímž účelem je ověření správnosti a pravdivosti údajů uvedených v Elektronické žádosti o registraci a předání přístupového jména a hesla Zákazníkovi. Na „Potvrzení“ Klientské zásilky jsou uvedeny o Zákazníkovi následující osobní údaje:

- u fyzických osob - jméno, příjmení a adresa, ,
- u právnických osob nebo fyzických osob podnikatelů - jméno a příjmení oprávněné osoby a adresa sídla subjektu dle obchodního rejstříku, živnostenského listu, registru ekonomických subjektů a číslo průkazu totožnosti oprávněné osoby

4. Objednávka, uzavření smlouvy a způsob platby

4.1. Po odeslání požadavku na registraci Zákazník obdrží klientskou zásilku s přístupovými údaji do aplikace <https://online.postservis.cz>. Po přihlášení do aplikace má Zákazník možnost provádět jednotlivé elektronické objednávky služby DopisOnline.

4.2. Smlouva mezi Zákazníkem a ČP je uzavřena v případě:

- a) registrovaného uživatele: okamžikem, kdy ČP akceptuje objednatelům řádně vyplněnou a potvrzenou elektronickou objednávku, odeslanou přes <https://online.postservis.cz>.
- b) neregistrovaného uživatele: okamžikem, kdy je ČP doručena řádně vyplněná elektronická objednávka, odeslaná přes <https://online.postservis.cz> a potvrzení o platbě.

Podáním zásilky do poštovní přepravy je mezi ČP a Zákazníkem uzavřena poštovní smlouva podle zákona č.29/2000 Sb. o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů, jejíž obsah určují Poštovní podmínky platné v den podání zásilky.

4.3. Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

4.4. Nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí služby DopisOnline jsou i tyto obchodní podmínky účinné ke dni uzavření smlouvy. Podmínkou uzavření smlouvy je vyslovení souhlasu s těmito podmínkami ze strany Zákazníka uskutečněné v okamžiku potvrzení objednávky.

- 4.5. Celková cena za poskytnutí služby DopisOnline se skládá z cen jednotlivých objednaných služeb dle Ceníku služby DopisOnline zveřejněného na <https://online.postservis.cz>. Před odesláním objednávky, ev. před zpracováním zásilky je Zákazník seznámen s celkovou cenou za zpracování a odeslání zásilky.
- 4.6. Registrovaný uživatel může uhradit službu DopisOnline prostřednictvím on-line platebních nástrojů nebo faktury, v závislosti na kategorii Zákazníka takto: Ověřený registrovaný uživatel - fyzická osoba on-line platbou, - právnická osoba nebo fyzická osoba podnikatel on-line platební nástroje nebo faktura.
- 4.7. Neregistrovaný uživatel může platbu za službu provést přímo prostřednictvím online platebních nástrojů. Při platbě pomocí online platebních nástrojů bude potvrzení o provedené platbě doručeno na e-mail, který Zákazník uvede v Objednávce. Pokud Objednávka nebude doplněna o potvrzení o provedené platbě nejpozději do 5 dní od okamžiku doručení Objednávky, pak ČP Službu neposkytne a objednávku smaže.
- 4.8. V případě neuhrazení služby DopisOnline prostřednictvím faktury v řádném termínu si ČP vyhrazuje právo zablokovat Zákazníkovi úhradu služby DopisOnline prostřednictvím faktury.
- 4.9. ČP výslovně neodpovídá za provedení plateb.
- 4.10. Zpoplatnění provedení platby za Služby se řídí podmínkami zákaznickova poskytovatele platebních služeb. Zákazník bere na vědomí, že elektronická komunikace může být zpoplatněna poskytovatelem telefonického připojení nebo poskytovatelem služeb informační společnosti (včetně služeb připojení k internetu), se kterým má Zákazník zavřenou smlouvu.
- 4.11. ČP je oprávněna archivovat kompletní objednávku, nebo její část, a potvrzení o provedené platbě po dobu 10 let ode dne, kdy byl smluvní poměr uzavřen.

5. Povinnosti ČP

ČP je povinna:

- 5.1. Tisknout a kompletovat dokumenty dle objednávky Zákazníka, v řádné kvalitě.
- 5.2. Zásilky přijaté do 13.00 h. pracovního dne, zpracovat ještě též den a předat k další poštovní přepravě. Zásilky přijaté po 13.00 h. jsou zpracovány následující pracovní den. Za den podání se považuje den, v němž byl podnik o poštovní službu požádán doručením elektronické objednávky obsahující dopis.
- 5.3. Zajistit v rámci poskytování služby DopisOnline odpovídající bezpečnost elektronické komunikace s přihlédnutím k rizikům obvykle předvídaným v čase poskytování této služby a s vynaložením komerčně přiměřených nákladů.

6. Povinnosti Zákazníka

- 6.1. Zákazník je povinen:

Dodržet Pokyny v Návodu k použití služby zveřejněný na webu na adrese <http://online.postservis.cz>.

Uhradit za poskytnuté služby ČP ceny uvedené v čl. 4, odst. 4.5, a to ve lhůtě splatnosti faktury a v předepsané výši.

- 6.2. Zákazník plně odpovídá za bezpečnost svého vybavení (software a hardware).

- 6.3. V případě přenosu pomocí API rozhraní je Zákazník povinen zkontrolovat správnost založení zakázky na WWW rozhraní <https://www.postservis.cz>, a to v případě, že systém DopisuOnline zahlásí chybu přenosu nebo nepředá informaci o správném přenosu.
- 6.4. Zákazník je povinen používat vždy aktuální verzi API rozhraní. Na aktualizace API rozhraní je Zákazník vždy upozorněn formou e-mailové zprávy.

7. Zpracování osobních údajů

- 7.1. Předmětem čl. 7, odst. 7.1 těchto obchodních podmínek je úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Zákazník tímto výslovně pověřuje ČP zpracováním osobních údajů, které mu v rámci plnění smlouvy o poskytnutí služby DopisOnline předá, a to v rozsahu, za účelem a na dobu stanovenou těmito obchodními podmínkami.
- 7.1.1. Zákazník a ČP si budou v průběhu plnění smlouvy o poskytnutí služby DopisOnline po dobu její účinnosti navzájem předávat osobní údaje adresátů, jsou-li fyzickými osobami, a jiných subjektů údajů (dále jen „subjekty údajů“), a to v rozsahu osobních údajů obsažených v Datovém souboru. Účelem zpracování osobních údajů subjektů údajů je tisk a kompletace poštovních zásilek dle těchto obchodních podmínek. ČP bude zpracovávat osobní údaje subjektů údajů, zejména je shromažďovat v elektronické podobě.
- 7.1.2. Informační povinnost vůči subjektům údajů dle GDPR bude ve vztahu k subjektům údajů, jejichž osobní údaje budou zpracovávány dle tohoto odstavce OP DopisOnline, plněna Zákazníkem.
- 7.1.3. ČP zpracovává osobní údaje pouze na základě písemných pokynů Zákazníka, včetně případného předání osobních údajů třetím subjektům, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy, které se na ČP vztahují; v takovém případě ČP Zákazníka o takovém právním požadavku informuje před zpracováním, ledaže by právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. ČP zohledňuje povahu zpracování.
- 7.1.4. Jakákoliv třetí osoba (vyjma zaměstnanců ČP), která jedná z pověření ČP a má přístup k osobním údajům, může tyto osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynu Zákazníka, ledaže jí zpracování osobních údajů ukládají právní předpisy. ČP přijme opatření pro zajištění tohoto požadavku a zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 7.1.5. ČP odpovídá za své zaměstnance, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji a jsou povinni v souladu s obecně platnými právními předpisy zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. ČP je povinna dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany jejich zaměstnanců.
- 7.1.6. Pokud to dovolují obecně závazné předpisy, je ČP oprávněna pověřit zpracováním dalšího zpracovatele, pouze však jen s předchozím písemným souhlasem Zákazníka. Pokud ČP zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Zákazníka provedl určité činnosti zpracování osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Zákazníkem a ČP, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s osobními údaji, které se ČP a Zákazník zavázali dodržovat.

7.1.7.S přihlednutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob provede ČP vhodná technická a organizační opatření, aby zajistila úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména přijme veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, jinému neoprávněnému zpracování jakož i jejich jinému zneužití.

ČP přijala tyto záruky pro zabezpečení zpracovávaných osobních údajů při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek:

- a) opatření sloužící k zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů při manuálním i automatizovaném zpracování;
- b) systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů a neautomatizované procesy zpracování osobních údajů jsou spravovány pouze oprávněnými osobami;
- c) fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů mají přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- d) existují záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
- e) je zabráněno neoprávněnému přístupu k datovým nosičům nesoucím osobní údaje;
- f) jsou zpracovány postupy sloužící k ochraně osobních údajů;
- g) jsou zpracovány postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo k porušení ochrany osobních údajů (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
- h) je zajištěna integrita a dostupnost informací;
- i) jsou uzavírány smlouvy o zpracování osobních údajů s externími subjekty;
- j) ČP pravidelně monitoruje a kontroluje procesy zpracování osobních údajů;
- k) ČP pravidelně školí zaměstnance v metodách, postupech a v bezpečnosti;
- l) ČP přijala opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením;
- m) ČP udržuje systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti;
- n) s osobními údaji je nakládáno jako s důvěrnými informacemi.

7.1.8.ČP a Zákazník se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z tohoto odstavce OP DopisOnline a poskytovat si součinnost nezbytnou pro plnění tohoto odstavce OP DopisOnline a pro legitimní zpracování osobních údajů.

7.1.9.Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu legislativních změn, rozhodnutí státního orgánu atp.) k nutnosti změny dohodnutých pravidel při poskytování služby DopisOnline, zavazují se ČP a Zákazník neprodleně o této skutečnosti informovat.

7.1.10. ČP se zavazuje Zákazníkovi poskytnout součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení osobních údajů, k ohlašování případů porušení zabezpečení, k posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, a případně též ke konzultacím s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má ČP k dispozici.

7.1.11. ČP poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti, a umožní audity včetně inspekci, prováděné Zákazníkem, pokud je Zákazník oznámí ČP s předstihem minimálně 20 dnů. V průběhu auditu má Zákazník přístup k interním předpisům a systémům vztahujícím se ke zpracování osobních údajů výlučně podle těchto obchodních podmínek. Zákazník se zavazuje, že k informacím, které získá od ČP za účelem ověření, že je ČP řádně zajištěna ochrana osobních údajů, zachová mlčenlivost.

7.1.12. Nejpozději do patnácti (15) dnů po ukončení poskytování služby DopisOnline je ČP povinna ukončit zpracování osobních údajů subjektů údajů podle odst. 7.1 těchto obchodních podmínek. ČP v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď

vymaže či jinak technicky odstraní, nebo je vrátí Zákazníkovi po ukončení povinností spojených se zpracováním osobních údajů podle odst. 7.1 těchto obchodních podmínek, vymaže existující kopie, pokud právní předpisy nepožadují uložení (archivaci) daných osobních údajů nebo jejich uložení není nezbytné k ochraně práv a oprávněných zájmů ČP.

7.1.13. ČP prohlašuje, že nebude využívat získané osobní údaje k jiným účelům, než stanoveným v těchto obchodních podmínkách.

7.2. ČP jako správce v souladu s GDPR tímto informuje, že zpracovává osobní údaje Zákazníka, je-li Zákazníkem fyzická osoba, a/nebo osobní údaje jeho kontaktních osob, poskytnuté v Elektronické žádosti o registraci a/nebo objednavce dle těchto obchodních podmínek či následně při poskytování služby DopisOnline, výhradně pro účely související s poskytováním této služby, a to po dobu trvání smlouvy uzavřené na základě objednávky učiněné dle těchto obchodních podmínek, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů, a to po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů. Zákazník je povinen na základě uvedeného informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s poskytnutím služby DopisOnline ČP předává. Další informace související se zpracováním osobních údajů včetně práv subjektů s tímto zpracováním souvisejících jsou k dispozici v aktuální verzi dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na webových stránkách ČP na adrese www.ceskaposta.cz.

7.3. Práva a povinnosti ČP jakožto správce osobních údajů při poskytování Zákazníkem zvolené poštovní služby a informace o zpracování osobních údajů při poskytování této služby jsou obsaženy v Poštovních podmínkách.

8. Odpovědnost za vady a za škodu

8.1. Zákazník může reklamovat provedení služby DopisOnline tak, že ČP vytkne vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. Vyřizovat reklamace elektronického podání a zpracování zásilek lze telefonicky prostřednictvím HelpDesk nebo emailem: obchod.ozjc@cpost.cz.

8.2. ČP odpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s poskytnutím služby DopisOnline pouze do výše ceny za poskytnutou službu.

8.3. Reklamace poštovní služby a odpovědnost za škodu při poskytování poštovní služby jsou řešeny v souladu s ustanoveními Poštovních podmínek platných v den poštovního podání.

8.4. ČP neodpovídá za vady při poskytování služby DopisOnline, které jsou mimo rozsah její působnosti, zejména v přenosové části sítě internet, v síti mobilního operátora nebo v prostředku komunikace na dálku Zákazníka.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Smluvní vztah mezi ČP a Zákazníkem se do okamžiku poštovního podání řídí zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a končí poštovním podáním elektronicky objednané zásilky. Od okamžiku podání ve smyslu Poštovních podmínek se vztah mezi ČP a Zákazníkem řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů a Poštovními podmínkami platnými v den podání.

9.2. Zákazník a ČP se vzájemně zavazují, že v případě soudních sporů nebo správních řízení, souvisejících se službou DopisOnline, budou uznávat auditní záznam, tj. historický přehled o

přenášených datových zprávách pořízený v systému ČP, jako plnohodnotný důkazný materiál, pokud se neprokáže něco jiného.

- 9.3. Zákazník a ČP se dále zavazují, že nenapadnou platnost a závaznost vzájemné elektronické komunikace pouze z důvodu elektronické formy této komunikace.
- 9.4. ČP si vyhrazuje právo tyto OP DopisOnline v návaznosti na vývoj právního řádu a svou obchodní politiku měnit, doplňovat, nebo je rušit vydáním nových obchodních podmínek. Aktuálně platné obchodní podmínky jsou k dispozici na internetové adrese <https://online.postservis.cz/>. Zákazník při odeslání objednávky potvrzuje, že se seznámil s obsahem a významem obchodních podmínek účinných v den uzavření smlouvy, že mu byl text tohoto dokumentu dostatečně vysvětlen a že výslovně s jeho zněním souhlasí.
- 9.5. V souladu s §1823 občanského zákoníku Zákazník – spotřebitel tímto výslovně souhlasí s tím, aby ČP zahájila poskytování služby DopisOnline hned po uzavření smlouvy v zákonné lhůtě pro odstoupení, která činí 14dní. V takovém případě nemá Zákazník-spotřebitel v souladu s §1837, písm. a) občanského zákoníku právo od této smlouvy odstoupit.
- 9.6. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z této služby mezi Zákazníky, kteří jsou spotřebiteli, a ČP je příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 9.7. V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on–line, lze případný spotřebitelský spor vzniklý v souvislosti s plněním poskytovaným na základě smlouvy uzavřené on–line řešit také prostřednictvím k tomu určené evropské on–line platformy pro mimosoudní řešení sporů (ODR platforma).
- 9.8. Tyto obchodní podmínky nabývají účinností dnem 1. 5. 2022. ČP si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním podmínek nových.