

## Příloha č. 1

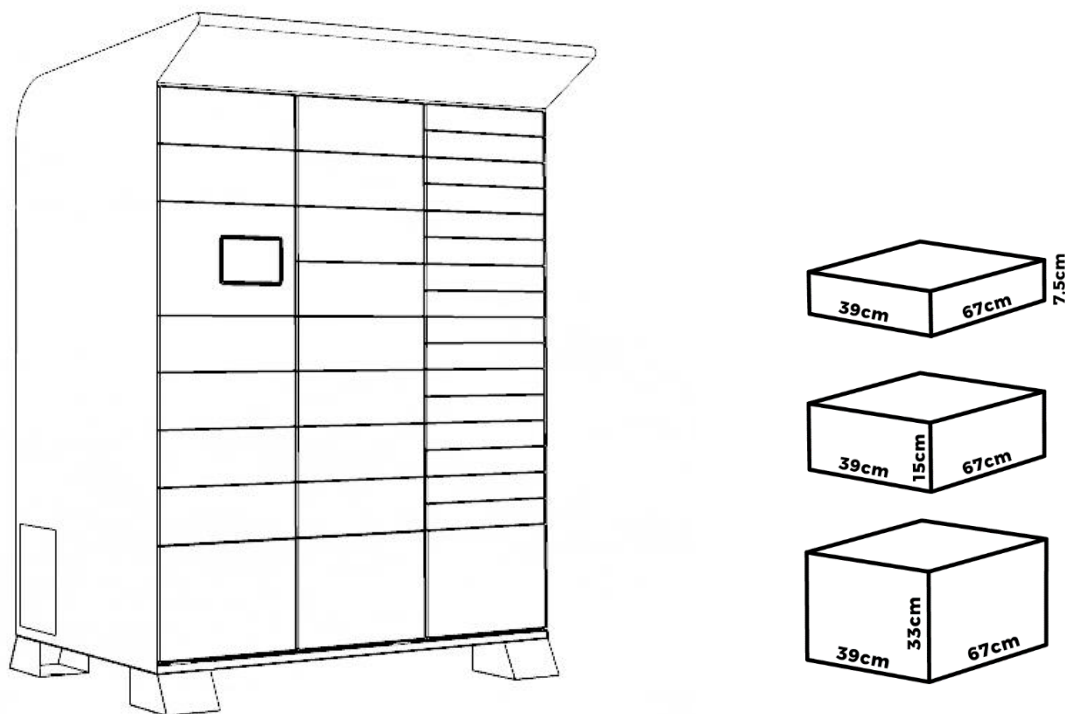
### Podrobná specifikace a popis funkčnosti Penguin Boxu

#### Provozní a reklamační řád

Tento dokument popisuje upravuje pravidla užívání Penguin Boxu, jeho specifikaci a popis funkčnosti, jakožto i další práva a povinnosti spojená s provozem Penguin Boxu. Provozovatel Penguin Boxu TextilEco a.s. se sídlem Palackého 715/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 28101766, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 15555, je v tomto dokumentu označován také jako „Dodavatel“ a Partner, případně zákazník Partnera, jsou označovány, samostatně jako „Partner“ nebo „zákazník Partnera“ případně souhrnně jako „Příjemce“.

#### 1) Základní popis Penguin Boxu

Ukládací boxy Penguin Box jsou kovové skříňky obsahující schránky (dále jen „schránka“ nebo „schránky“), do kterých je možné vložení movité věci (dále jen „zásilka“), uzavření schránky a její uzamčení a následné odemčení elektroniky ovládaným zámekem. Standardní Penguin Box obsahuje 13 schránek, přičemž schránka je buď velká o rozměrech 39x33x67cm nebo malá o rozměrech 39x15x67cm, ale počet schránek může být navýšen, či snížen dle prostorové dispozice.



Bližší technické parametry Penguin Boxu jsou dostupné na webových stránkách Dodavatele [www.penguinbox.cz](http://www.penguinbox.cz)

## **2) Příkladnost a omezení charakteru uložených věcí**

Použitý materiál na výrobu Penguin Boxu, robustnost zámků a pantů na schránkách má omezenou odolnost proti násilnému vniknutí neoprávněných osob. Schránky tedy neplní funkci bezpečnostních schránek a nejsou určeny pro ukládání cenných věcí nebo věcí vyšší hodnoty než je částka 100.000,- Kč a ani věcí zvláštní oblíby ve smyslu ustanovení § 492 občanského zákoníku.

Do schránek je zakázáno ukládat zásilky – předměty obecně nebezpečné, věci, které mohou poškozovat majetek Dodavatele, majetek a zdraví zákazníků a třetích osob a dále zejména:

- a. potraviny podléhající rychlé zkáze
- b. výbušniny, těkavé a vysoce hořlavé látky, pyrotechnika
- c. palné zbraně
- d. předměty z drahých kovů, drahé kameny, klenoty, šperky
- e. hotové peníze, platební karty, cenné papíry, šeky, poukázky
- f. osobní doklady (pas, občanský průkaz, řidičský průkaz)
- g. věci zvláštní oblíby, věci sběratelské nebo historické hodnoty
- h. jedy a nebezpečné chemikálie (kyseliny, zásady)
- i. děti, živá nebo mrtvá zvířata, části těl
- j. drogy, omamné látky, psychotropní látky a prekurzory
- k. lékařský odpad, injekční stříkačky a jehly, biologický odpad
- l. jakékoliv kapaliny a led
- m. zásilky s hodnotou vyšší než 100.000,- Kč
- n. alkohol a alkoholické nápoje
- o. cigarety a tabákové výrobky

Porušení výše uvedeného zákazu zakládá odpovědnost Příjemce za případně vzniklou škodu.

## **3) Ukládání zásilek do schránek a jejich vyzvednutí**

Ovládání schránek, tedy otevření a zavření dvířek schránek je prováděno prostřednictvím ovládacího dotykového panelu umístěného v přední části Penguin Boxu. Vložení zásilky do schránky je možné, pokud je schránka volná pro uložení. V případě uzavření smlouvy mezi Dodavatelem a Partnerem, má Partner po smlouvenou dobu konkrétní schránku (schránky) rezervovanou pro svoji potřebu a užívání, nebo potřebu a užívání svých přímých zákazníků, za účelem vložení nebo vyzvednutí obsahu schránky. Partner je povinen obeznámit své zákazníky s pravidly pro užívání Penguin Boxu a schránek dle tohoto provozního řádu. Partner není oprávněn poskytovat schránky k podnájmu třetím osobám.

## **4) Tvorba rezervace schránek pro uložení zásilky**

Stav volných schránek v Penguin Boxu je možné zjistit prostřednictvím webové aplikace na adrese [penguinbox.tech](http://penguinbox.tech). Dodavatel Partnerovi sdělí přihlašovací údaje.

Pokud je schránka aktuálně volná, je možné ji rezervovat zpravidla na 48 hodin, přičemž doba představuje celkový čas na vložení zásilky do schránky a vyzvednutí zásilky ze schránky.

Pro vložení zásilky do schránky je nutné zvolit takovou schránku, která je velikostně vhodná pro uložení zásilky bez rizika poškození schránky a jejího uzavíracího mechanismu (viz rozměry schránek v čl. 1).

Prostřednictvím webové aplikace na adrese penguinbox.tech provede Příjemce volbu délky uložení zásilky. Maximální délka uložení zásilky do schránky je sedm dnů, po skončení této lhůty je však možné lhůtu prodloužit formou opětovného příkazu ve webové aplikaci. Minimální doba uložení je jeden den.

Následně Příjemce vyplní kontaktní údaje adresáta uloženého předmětu, jeho emailovou adresu a/nebo číslo mobilního telefonu osoby včetně mezinárodní předvolby, která bude oprávněna obsah schránky vyzvednout. V případě žádosti o vložení zásilky do schránky vygeneruje webová aplikace jedinečný kód (dále jen „PIN kód“) potřebný pro otevření schránky, zobrazí PIN kód a poskytne možnost tisku potvrzovacího štítku.

## **5) Návod na obsluhu Penguin Boxu při uložení zásilky do schránky a jejího následném vyzvednutí**

### **A) Vložení zásilky do schránky**

Příjemce otevře schránku za pomoci dotykového panelu na Penguin Boxu, do které následně vloží řádně zabalenou zásilku.

Na dotykovém panelu je možné provést volbu jazyka hlavního menu systému Penguin Boxu.

Následně Příjemce zvolí v hlavním menu možnost “Vložit”. Bude vyzván, aby zadal PIN kód uvedený při rezervaci na webové aplikaci penguinbox.tech a/nebo na štítku, který dříve obdržel z rezervačního systému Dodavatele. Pokud bude PIN kód správně zadán, dvířka schránky se automaticky otevřou. Příjemce následně vloží zásilku do schránky a následně zavře dvířka schránky. Mírným tlakem na dvířka schránky dojde k jejich automatickému uzamčení.

Po úspěšném zavření dvířek schránky systém ovládající Penguin Box automaticky vygeneruje PIN kód pro vyzvednutí zásilky a odešle jej na při rezervaci schránky zadanou emailovou adresu a/nebo telefonní číslo formou SMS zprávy. Od tohoto okamžiku začíná plynout doba pro vyzvednutí zásilky.

### **B) Vyzvednutí zásilky ze schránky**

Příjemce může kdykoliv v průběhu úložné doby zásilku vyzvednout. Zvolí v hlavním menu dotykového panelu na Penguin Boxu možnost “Vyzvednout” a následně bude vyzván, aby zadal PIN kód pro vyzvednutí obsažený v emailu a/nebo SMS zprávě, který obdržel po uložení zásilky do schránky. Pokud bude PIN kód správně zadán, dvířka schránky se automaticky otevřou a Příjemce může zásilku ze schránky odebrat. Mírným tlakem na dvířka schránky dojde k jejímu automatickému uzamčení a ukončení transakce.

### **C) Funkce vratky**

Jedná se o možnost vložení zásilky do schránky zákazníkem Partnera, kdy Partner pro zákazníka vytvoří na webové aplikaci penguinbox.tech rezervaci schránky tak, aby zákazník Partnera měl možnost do schránky vložit zásilku určenou do rukou Partnera, který si zásilku následně vyzvedne.

Partner za tímto účelem zadá jako adresáta obsahu schránky sebe a vygenerovaný PIN kód pro vložení zašle svému zákazníkovi na jeho e-mail nebo SMS na jeho tel. číslo.

#### **D) Překročení úložní doby zásilky**

V případě, že Příjemce překročí dobu, do které má uhrazenou cenu za možnost uložení zásilky ve Schránce, systém Dodavatele neumožní její otevření bez prodloužení rezervace. Příjemce může nevyzvednutou zásilku vyzvednout sám na základě servisního kódu. Servisní kód přidělí Dodavatel Příjemci spolu s přihlašovacími údaji k jeho uživatelskému účtu na penguinbox.tech Příjemce na poté ovládacím dotykovém panelu Penguin Boxu zvolí ikonu s obrázkem tučňáka a poté zvolí možnost „servis“. Následně bude systémem vyzván k zadání jeho přihlašovacích údajů. Pokud budou údaje zadané správně, bude moci Příjemce provést výdej expirovaných zásilek na základě čísla rezervace(/-cí), kterou chce vyzvednout.

#### **E) Zapomenutí nebo ztráta PIN kódu pro vyzvednutí zásilky**

Příjemce je povinen chránit přidělený PIN kód před zneužitím, a to i PIN kód odeslaný na email nebo na telefonní číslo; v opačném případě není Dodavatel odpovědný za ztrátu obsahu schránky. V případě, že Příjemce PIN kód ztratí nebo zapomene, je možné získat PIN kód pro vyzvednutí věci tak, že se si v jeho uživatelském účtu na penguinbox.tech vygeneruje nový PIN kód, případně se obrátí na helpdesk Dodavatele, nebo popřípadě na infolinku na tel. čísle +420 702 001 314, kde mu PIN kód bude sdělen telefonicky, případně odeslán na email nebo SMS na jeho telefonní číslo.

#### **F) Nouzové otevření schránky pracovníkem Dodavatele**

Pokud Příjemce zapomněl přidělený PIN kód pro otevření schránky a současně nemá přístup k emailu či na telefonní číslo, na které byl PIN kód zaslán formou SMS, musí se obrátit na helpdesk Dodavatele na t.č. [REDACTED]

Nouzové otevření schránky je ze strany Dodavatele zpoplatněno a realizováno následovně. Pracovník Dodavatele se dostaví k příslušnému Penguin Boxu v čase dohodnutém s Příjemcem; ten bere na vědomí, že od doby kontaktování helpdesku do doby dostavení se pracovníka Dodavatele může uběhnout lhůta i několika hodin, maximálně však 24 hodin. Příjemce je povinen se prokázat pracovníkovi Dodavatele dokladem totožnosti a ten je oprávněn poznamenat si jeho osobní údaje do protokolu. Příjemce do protokolu uvede popis zásilky uložené do schránky a předpokládané číslo schránky, ve kterém je uložená zásilka jejíž vyzvednutí Příjemce požaduje. Příjemce prostřednictvím platební karty nebo hotovosti uhradí pracovníkovi Dodavatele cenu za nouzové otevření schránky, která činí 1.500,- Kč včetně DPH. Následně pracovník Dodavatele otevře příslušnou schránku. V případě souladu zásilky s její popisem uvedeným Příjemci do protokolu, vydá pracovník Dodavatele obsah schránky Příjemci oproti podpisu protokolu. V případě, že popis zásilky ze strany Příjemce nesouhlasí se skutečností, pracovník Dodavatele tuto skutečnost do protokolu poznamená, zásilku Příjemci nevydá a uloží jí do sběrného skladu Dodavatele. Příjemce může Dodavatele požádat o vydání zásilky ze sběrného skladu prostřednictvím zaslání písemné žádosti na email Dodavatele [info@penguinbox.cz](mailto:info@penguinbox.cz). Příjemce je v takovém případě povinen si zásilku ze sběrného skladu Dodavatele vyzvednout osobně.

### **6) Další podmínky provozování a používání Penguin Boxu**

Dodavatel upozorňuje Příjemce, že prostor Penguin boxu na uložení zásilek je z bezpečnostního hlediska monitorován kamerovým systémem se záznamem. Plnění informační povinnosti GDPR je obsahem samostatného dokumentu.

Příjemce odpovídá Dodavateli za škodu způsobenou nesprávnou manipulací se schránkou nebo Penguin Boxem, jeho znečištěním nebo jeho poškozením.

Příjemce odpovídá Dodavateli za škodu způsobenou zásilkami, jejichž uložení ve schránce je zakázáno, nebo jejichž uložení do schránky je zjevně nevhodné.

Je zakázáno násilné otevření uzamčené schránky.

Je zakázáno připojování jakýchkoliv elektronických nebo jiných zařízení k Penguin boxu. Je zakázán jakýkoliv neoprávněný přístup k operačnímu systému Penguin boxu.

V případě, že Příjemce zadá chybný PIN kód, který otevře jinou schránku nebo dojde k technické chybě a otevření jiné schránky nebo více schránek je povinen toto neprodleně nahlásit na helpdesk Dodavatele na t.č. [REDACTED]

Příjemce je povinen telefonicky nahlásit Dodavateli možné zneužití PIN kódu pro otevření schránky na tel. čísle helpdesku [REDACTED]. Dodavatel neodpovídá Příjemci za škodu na uložených zásilkách nebo za jejich ztrátu, jestliže byl při otevření použit platný PIN kód a Příjemce možnost zneužití PIN kódu Dodavateli nenahlásil, a to bez zbytečného odkladu před jeho neoprávněným užitím.

V případě, že Dodavatel má důvodné podezření, že ve schránce jsou uloženy zásilky, jejichž uložení je zakázáno nebo v důsledku jejich uložení hrozí škoda na majetku, zdraví, nebo životě, je Dodavatel oprávněn příslušnou schránku otevřít, zásilku vyjmout a uložit ve sběrném skladu, nebo v případě zjištění protiprávního jednání oznámit tuto skutečnost Policii ČR. V takovém případě otevření schránky je postupováno obdobně dle čl. 5 bod F). Dodavatel se zavazuje informovat Příjemce o otevření schránky a uložení zásilky ve sběrném skladu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin.

Právní vztahy vzniklé při provozování a používání Penguin Boxu se řídí českým právem. V případě sporů, kde nebude možné dosažení dohody, jsou pro jejich řešení příslušné soudy České republiky.

Partner neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení vandalstvím.

## **7) Mimosoudní způsob řešení sporů**

V případě, že mezi Dodavatelem a Příjemcem, který je v postavení spotřebitele, dojde ke vzniku sporu a spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, na adrese Štěpánská 15, Praha 2, PSČ: 120 00, email:adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. plus platforma pro evropského spotřebitele.

## **8) Reklamační řád**

Tento provozní řád plní funkci informační povinnosti podnikatele vůči Příjemci jako spotřebiteli i funkci reklamačního řádu jak vůči Příjemci jako spotřebiteli, tak podnikateli.

Dojde-li k poškození nebo ztrátě uložené věci ve schránce Penguin Boxu, zavazuje se Příjemce při uplatňování práv z vadného plnění postupovat v souladu s následujícími ustanoveními a následně v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **A) Odpovědnost Dodavatele za škodu**

Dodavatel neodpovídá za škodu vzniklou na zásilce v době od její uložení do schránky do jejího vydání Příjemci, jestliže byla způsobena:

- a) příjemcem, vlastníkem věci, nebo přepravcem (ve smluvním vztahu s Příjemcem, nebo osobou, která manipulovala s věcí před jejím uložení do schránky
- b) vadou uložené zásilky, její přirozenou povahou, nebo jejím obvyklým úbytkem
- c) vadným nebo nedostačujícím obalem zásilky, či nevhodným způsobem balení
- d) pokud se jedná o věc vyloučenou z úschovy (čl. 2 Provozního řádu)

Dodavatel odpovídá Příjemci za škodu na uložených zásilkách ve schránkách nebo jejich ztrátu, pokud škoda vznikla chybou na straně Dodavatele nebo jím provozovaného systému Penguin Box.

Maximální odpovědnost Dodavatele za škodu na uložených zásilkách se omezuje do výše maximálně 50.000,-Kč. Jiná forma náhrady vzniklé škody za zásilky uložené ve schránce než formou finanční kompenzace v maximální výši dle předchozí věty, je vyloučena.

Skutečnou škodou se rozumí částka, o kterou se zmenšila hodnota zásilky. Hodnota zásilky je určena pořizovací cenou zásilky. Vyloučena je také náhrada škody související se ztrátou nebo poškozením zásilky, jako je například ušlý zisk, ztráta příležitosti, propadnutí jízdenek, letenek a pod. Příjemce je povinen při uplatnění požadavku na náhradu škody prokázat, jaká zásilka a v jaké ceně, byla ve schránce uložena. Příjemce je oprávněn u Dodavatele uplatnit reklamaci poškozené nebo ztracené zásilky bez zbytečného odkladu. Dodavatel je povinen vyřešit reklamaci Příjemce bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Oznámení o poškození nebo ztráty ve schránce uložené zásilky je Příjemce bez zbytečného odkladu povinen uplatnit telefonicky na helpdesku Dodavatele na čísle [REDAKCE] nebo elektronicky emailem na adrese info@penguinbox.cz V opačném případě nárok na náhradu škody zaniká.

Poškozením se rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení uložené zásilky do schránky, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu.

Zničením se rozumí taková změna uložené zásilky do schránky, kterou nelze odstranit opravou a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

Škoda představuje:

- a) V případě poškození uložené zásilky přiměřené náklady na opravu, které jsou nutné pro uvedení uložené věci do původního stavu, včetně nákladů na demontáž a montáž věci. Od těchto nákladů se odečte cena zpeněžitelných a využitelných zbytků nahrazovaných částí. Pokud se poškozená zásilka neopraví a je použitelná k původnímu účelu i s poškozením, potom má Příjemce nárok na náhradu škody ve výši rozdílu cen uložené věc před poškozením a po vzniku škody. Hodnota poškozené uložené věci je částka stanovená

odborným posudkem, případně čistý výtěžek z prodeje poškozené zásilky, pokud Příjemce s prodejem souhlasí.

- b) V případě zničení nebo ztráty zásilky skutečnou hodnotu zásilky v době uložení zásilky do schránky, případně její části, pokud se ztratí nebo zničí jen její část. Skutečná hodnota zásilky je ve výši pořizovací ceny věci, která je obsahem zásilky. Výše škody je prokazována daňovým dokladem či fakturou. Škoda je uplatňována bez DPH, s výjimkou, kdy Příjemce není plátcem DPH, nebo kdy je škoda odstraněna opravou věci tvořící obsah zásilky.

Příjemce v okamžiku převzetí zásilku prohlédne a při zřejmých a na obalu zásilky znatelných poškozeních, tato poškození a ztráty oznámí Dodavateli. Ve chvíli, kdy zásilka opustí schránku Penguin Boxu, nelze uplatnit jakoukoli odpovědnost za škodu. O rozsahu poškození nebo ztráty obsahu Zásilky musí být ihned při zjištění škody Dodavatel informován. Další manipulace s poškozenou Zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny Dodavatele.

Příjemce je povinen umožnit Dodavateli, aby se osobně a fyzicky přesvědčil o rozsahu škody. Z těchto důvodů je Příjemce povinen zajistit, aby se zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal zásilky, ve kterém byla zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být zásilka bez souhlasu Dodavatele likvidována nebo přepravována na jiné místo. U poškozených zásilek je Příjemce povinen umožnit ohledání zásilky také zasílatelem, zástupci pojišťovny Dodavatele, popř. pojišťovny smluvního přepravce.

Poruší-li Příjemce své povinnosti stanovené v předchozích ujednáních, má se za to, že škoda na zásilce, za kterou odpovídá Dodavatel, nevznikla.

## **B) Uplatnění nároku na náhradu škody**

Reklamaci služby Dodavatele a nárok na náhradu škody uplatňuje u Dodavatele vždy Partner (a to i v případech, kdy škoda vznikla na zásilce u zákazníka Partnera). Uplatní-li reklamaci služby Dodavatele a nárok na náhradu škody zákazník Partnera, posoudí Dodavatel jeho nárok stejně, jako by jej uplatnil Partner.

K uplatnění nároku na náhradu škody je Příjemce povinen přiložit zejména následující dokumenty, jinak nelze k jeho nároku nadále přihlížet a nepovažuje se za včas a řádně uplatněný:

- a) doklad o pořizovací ceně zásilky (jejího obsahu);
- b) posudek servisu, opravny či jiné osoby, která provedla opravu zásilky, pokud byla zásilka po škodní události opravována, nebo vyžadují-li to okolnosti případu;
- c) průvodní doklad zásilky (daňový doklad, dodací list);
- d) fotodokumentaci u poškozené zásilky; fotodokumentace předložená Dodavateli musí obsahovat i fotografie obalu, jakož i obsahu zásilky tak, aby se dalo posoudit, zda škoda na zásilce je v příčinné souvislosti s poškozením obalu;
- e) dodací list.

Dodavatel je povinen se k uplatněnému nároku na náhradu škody vyjádřit nejpozději do 30-ti dnů od data jejího uplatnění. Tato doba se prodlužuje o dobu, po kterou nedodala oprávněná osoba všechny podklady uvedené v dle předchozího odstavce. Stejně tak jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, od institucí působících v pojišťovnictví nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než Dodavatel takové podklady od příslušných institucí získá, pokud takovýchto podkladů a vyjádření bude zapotřebí.

V případě, že podkladem pro stanovení hodnoty poškozeného či pohřešovaného obsahu zásilky je daňový doklad v zahraniční měně, přepočítá se částka na této faktuře uvedená dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou platného ke dni převzetí zásilky Příjemcem.

Za oprávněný nelze považovat nárok na náhradu škody týkající se částečné ztráty obsahu zásilky nebo poškození zásilky či její části, není-li Příjemcem prokázáno poškození obalu zásilky.

Nárok na náhradu škody není Příjemce oprávněn započítat proti nároku Dodavatele na zaplacení odměny za poskytnuté služby.

V případě uplatnění nároku na náhradu škody za ztracenou zásilku je Příjemce povinen informovat o ztrátě zásilky Dodavatele nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od zjištění takové skutečnosti.

V případě, že ztracená zásilka, případně její část, je nalezena, považuje se nárok Příjemce na náhradu škody na zásilce za uhrazený okamžikem, kdy Příjemce získá možnost se zásilkou nakládat. Byla-li zásilka nalezena Příjemcem, je o této skutečnosti Příjemce povinen Dodavatele neprodleně informovat.

V případě souhlasu Dodavatele s nárokem na náhradu škody u poškozené zásilky a úhradě celé skutečné hodnoty, je Příjemce povinen odevzdat poškozené zboží, které bylo předmětem reklamace, Zasílateli.

V případě neoprávněného uplatnění nároku na náhradu škody má Dodavatel vůči Příjemci právo na úhradu skutečných nákladů, které vznikly Dodavateli na základě neoprávněného uplatnění nároku ze strany Příjemce.

Všechna práva na náhradu škody vzniklé na zásilce se vůči Zasílateli promlčují uplynutím jednoho roku.

Klient má povinnost vystavit zasílateli fakturu k úhradě škody na zásilce do 30 dnů od uznání škody Zasílatelem.