

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ NADSTANDARDNÍ SLUŽBY – HYBRIDNÍ POŠTA V RÁMCI INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ SPOLEČNOSTI ANASOFT, PLATNÉ OD 1.2.2025

Tyto podmínky definují ve smyslu bodu 11.7 VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK PRO POUŽÍVÁNÍ A PODPORU INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ SPOLEČNOSTI ANASOFT podmínky poskytování nadstandardní služby centrálního serveru – ZELENÁ POŠTA – v rámci informačních systémů společnosti ANASOFT. Aplikují se při použití této nadstandardní služby objednatelem ve smyslu smlouvy o dílo uzavřené mezi společností ANASOFT s.r.o. (poskytovatel) a klientem (objednatel) uvedeným ve smlouvě.

Vymezení pojmů

- 1.1 **Hybridní pošta** představuje službu tisku, balení a doručení zásilek adresátům z elektronických souborů ve formátu PDF dodaných objednatelem.
- 1.2 **Operátor hybridní pošty** je společnost poskytující službu hybridní pošty pro výstupy generované prostřednictvím zásilek v informačních systémech společnosti ANASOFT, které používá objednatel. Operátorem hybridní pošty v rámci těchto obchodních podmínek je společnost:

Zelená pošta CZ s.r.o.
Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 – Vršovice
IČO: 614 60 125
- 1.3 **Poštovní podnik** je podnikatelský subjekt, který poskytuje poštovní služby. Poštovní podnik poskytuje služby na základě zákona č. 29/2000 Sb. o poštovních službách. Poštovním podnikem v rámci těchto obchodních podmínek je společnost:
Česká pošta, s.p.
Politických vězňů 909/4,
225 99 Praha 1
IČO: 471 14 983
- 1.4 **Zásilky** v informačních systémech ANASOFT představují funkčnost umožňující zasílání dokumentů koncovým adresátům prostřednictvím zvolených služeb. Jedna z těchto služeb je i hybridní pošta.
- 1.5 **Odeslání zásilky** představuje úkon v rámci funkčnosti zásilek v informačních systémech ANASOFT končící hlášením „Zásilka byla odeslána“. Pokud toto hlášení nebylo zobrazeno, tak nedošlo k odeslání zásilky.
- 1.6 **Pole adresáta** je místo na papíru A4 velikosti 66 x 30 mm ve vzdálenosti 48 mm od horního okraje strany a 16 mm od pravého okraje strany. V poli adresáta může být umístěna jen adresa adresáta.
- 1.7 **Pole odesílatele** je místo na papíru A4 velikosti 63 x 20 mm ve vzdálenosti 15 mm od horního okraje strany a 16 mm od pravého okraje strany. V poli odesílatele může být umístěna jen adresa odesílatele.
- 1.8 **Krycí list s adresou** představuje automaticky vložený list do zásilky operátorem hybridní pošty v případě oboustranného tisku. Na tomto listu je vytištěno pole odesílatele a pole adresáta. Při jednostranném tisku se pole odesílatele a pole adresáta vytiskne na druhou nepotištěnou stranu listu.

Předmět smlouvy

- 1.9 Poskytovatel se zavazuje, že pro objednatele zprostředkuje u operátora hybridní pošty službu hybridní pošty pro výstupy generované prostřednictvím zásilek v informačních systémech ANASOFT, které používá objednatel.
- 1.10 Operátor hybridní pošty zabezpečí pro objednatele:
- Tisk z elektronických podkladů a zabalení do obálek.
 - Adresné odeslání zásilky adresátovi prostřednictvím poštovního podniku.
 - Úhradu poštovného za tyto zásilky.
- 1.11 Smluvní strany se dohodly, že první list v rámci zásilky musí být formátu A4 a musí obsahovat adresu v adresním poli. Adresa obsahuje údaje v následujícím pořadí:
- Označení adresáta (jméno a příjmení nebo název organizace).
 - Adresu dodání, tj. název ulice nebo náměstí (pokud se v dané obci nepoužívají názvy ulic, pak postačí název obce, případně její části), popisné, resp. orientační číslo domu.
 - Směrovací číslo a název obce.
 - Stát, v případě zasílání zásilek mimo Českou republiku.
- 1.12 Adresa musí být uvedena přesně a jednoznačně v souladu s instrukcemi podle těchto obchodních podmínek, aby nevznikla pochybnost, kam a komu má být zásilka dodána. Za adresu vrácené zásilky je považována adresa odesílatele, pokud je na ní uvedena v poli odesílatele.
- 1.13 Zásilky, které budou doručovány v rámci poskytování služby hybridní pošty, budou doručovány v souladu s poštovními podmínkami poštovního podniku.
- 1.14 Druh zásilky určí objednatel prostřednictvím funkčnosti zásilek v rámci informačních systémů společnosti ANASOFT.
- 1.15 Technickým předpokladem poskytnutí služby hybridní pošty je funkční připojení objednatele na internet.
- 1.16 Pro zajištění odesílání zásilek adresátům prostřednictvím poskytovatele univerzální poštovní služby objednatel zmocňuje operátora hybridní pošty, aby jej v rozsahu poskytování služeb ve smyslu těchto obchodních podmínek zastupoval ve všech jednáních s poštovními podniky. Objednatel zmocňuje operátora hybridní pošty zejména k uzavírání smluv s poštovním podnikem (např. na podávání zásilek, podávání reklamací, úhradu úplaty za poskytnuté poštovní služby, přebírání vrácených zásilek apod.), přijímání písemností, podávání návrhů a žádostí, podávání opravných prostředků a vzdávání se nároků. V případě požadavku poštovního podniku je objednatel povinen poskytnout operátorovi hybridní pošty zvláštní plnou moc v rozsahu vyžadovaném poštovním podnikem.

Doba plnění

- 1.17 Poskytovatel zprostředkuje poskytnutí služby hybridní pošty do 48 hodin od odeslání zásilky objednatelem, v případě odeslání zásilky do 10:30 dopoledne.
- 1.18 Doba poskytnutí služby hybridní pošty začíná plynout v případě odeslání zásilky do 10:30 hod. dopoledne v daný pracovní den, v případě vytvoření zásilky po 10:30 hod. dopoledne od následujícího pracovního dne po dnu vytvoření zásilky. Doba poskytnutí služby hybridní pošty neplyne během víkendů, svátků, dnů pracovního klidu, resp. pracovního volna.

- 1.19 Objednatel výslovně bere na vědomí a souhlasí, že zásilky, které budou odesílány v rámci poskytování služby hybridní pošty, budou doručovány v souladu s poštovními podmínkami poštovního podniku. Objednatel výslovně bere na vědomí a souhlasí, že ani poskytovatel, ani operátor hybridní pošty nepřebírají záruky za úspěšné doručení zásilky v případě poskytování služby hybridní pošty, jelikož doručení je závislé od poštovního podniku.
- 1.20 Objednatel má právo požádat poskytovatele o zrušení zásilky nejpozději do doby začátku jejího zpracování. Objednatel požádá o zrušení zásilky prostřednictvím telefonické podpory poskytovatele. Poskytovatel prostřednictvím telefonické podpory potvrdí objednateli zrušení zásilky před začátkem jejího zpracování. Pokud již došlo k počátku zpracovávání zásilky, poskytovatel zamítne zrušení zásilky objednatel a o této skutečnosti informuje objednatel prostřednictvím telefonické podpory. Poskytovatel je oprávněn fakturovat zrušení zásilky ve smyslu platného ceníku.

Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad

- 1.21 Cena za poskytnutí služby hybridní pošty se skládá z:
- a) Manipulačního poplatku zahrnujícího tisk a obálování.
 - b) Poštovného, které je v souladu s tarifem určeným poštovním podnikem. V ceníku může být uvedena sleva z ceny dle tarifu poštovního podniku.
- 1.22 Ceny za poskytnutí služby hybridní pošty jsou stanoveny v aktuálním ceníku nadstandardních služeb centrálního serveru. Informativní ceny se zobrazují před zasláním v rámci funkčnosti zásilek. Poskytovatel má právo kdykoliv měnit ceny vydáním nového ceníku. Změna je účinná k datu vyznačenému v ceníku.
- 1.23 Poskytovatel je oprávněn fakturovat zaslané zásilky jednou měsíčně. Pokud je částka faktury nepřiměřeně nízká, tak je poskytovatel oprávněn posunout fakturaci do dalšího měsíce.

Reklamační řízení

- 1.24 V případě, že služba nebyla poskytnuta dle těchto domluvených podmínek, je objednatel oprávněn podat reklamaci, přičemž objednatel v rámci reklamace rozlišuje, jestli reklamuje:
- a) Tiskové služby sestávající z tisku a obálování.
 - b) Distribuční služby poskytnuté Poštovním podnikem.
- 1.25 Objednatel je oprávněn reklamovat poskytnuté distribuční služby do 14 dní od odeslání zásilky elektronicky na email obchod@zelenaposta.cz prostřednictvím reklamačního formuláře, který je Přílohou č. 1 těchto obchodních podmínek, část A pro vnitrostátní styk, respektive část B pro mezinárodní styk. Operátor hybridní pošty bezplatně zabezpečí podání reklamace služeb poskytovaných poštovním podnikem. Ani poskytovatel ani operátor hybridní pošty neodpovídají za průběh a výsledek reklamačního řízení u poštovního podniku.
- 1.26 Reklamace distribuce musí obsahovat všechny údaje a informace požadované v reklamačním listu, a to hlavně:
- a) Identifikace reklamujícího – jméno, adresa, telefonní a e-mailový kontakt.
 - b) Identifikace reklamované zásilky – odesílatel, adresát, datum podání, podací číslo v případě, že zásilka byla podaná jako doporučená.
 - c) Důvod reklamace – ztráta, nedodání ve stanovené lhůtě, poškození, úbytek obsahu, dodání neoprávněnému příjemci, nedodržení podmínek služby apod.

- d) Náhrada škody – kdo si uplatňuje případnou náhradu škody a komu má být vyplacená (odesílatel, adresát).
 - e) Jiné – ostatní údaje umožňující rychleji identifikovat případný vzniklý problém.
- 1.27 Objednatel je oprávněn reklamovat tiskové služby elektronicky na e-mail obchod@zelenaposta.cz. Reklamáce tiskových služeb musí obsahovat sken/fotografii a popis tiskové vady. V případě, že má operátor hybridní pošty důvodné pochybnosti o oprávněnosti reklamace, může požádat objednatele o reklamovanou písemnost nebo zásilku, včetně obalu, přičemž objednatel je povinen ji mít k dispozici minimálně během doby uplatňování reklamace, jinak je operátor hybridní pošty oprávněn jeho reklamaci zamítnout jako neodůvodněnou. K důvodnosti pochybností o oprávněnosti reklamace hybridní operátor vždy poskytne své stanovisko. Operátor hybridní pošty bere na vědomí, že reklamáce mají negativní dopad na jeho reputaci a zavazuje se poskytnout objednateli při prokazování jejich oprávněnosti maximální možnou součinnost.
- 1.28 Podání reklamace se nepovažuje za uplatnění práva na náhradu škody.
- 1.29 Lhůta na vyřízení reklamace je maximálně 30 dní a začíná plynout dnem přijetí reklamace.
- 1.30 V rámci reklamačního řízení může operátor hybridní pošty požadovat od objednatele další relevantní informace potřebné k prošetření, přičemž se do lhůty na vyřízení reklamace nezapočítává lhůta potřebná na doplnění těchto informací.
- 1.31 Rozhodnutí o reklamačním řízení zašle operátor hybridní pošty elektronicky na e-mail objednatele uvedený v reklamačním listu. Případnou náhradu za reklamaci vyplatí poskytovatel bezhotovostně.

Odpovědnost za škody

- 1.32 V případě nedodržení lhůty odevzdání zásilky na doručení, nedodržení kvality tisku nebo chybného tisku, balení, nebo odevzdání na doručení, je objednatel oprávně požádat od poskytovatele smluvní pokutu ve výši dvojnásobku ceny tiskových služeb, která poskytovateli přináší za poskytnutí dotčené služby.
- 1.33 Právo objednatele na náhradu škody dle platných právních předpisů tímto není dotčeno. Pro zamezení pochybností vztahu k jedné zásilce je možné uplatnit smluvní pokutu dle první věty tohoto bodu jen jednou, a objednatel má právo na smluvní pokutu jen v případě, pokud vadu poskytnuté služby řádně reklamoval, pokud operátor hybridní pošty uznal tuto reklamaci za oprávněnou a pokud tato vada vznikla v důsledku porušení povinností na straně operátora hybridní pošty, nebo poskytovatele. Maximální výše náhrady škody je rovna dvojnásobku ceny tiskových služeb, které poskytovateli náleží za poskytnutí dotčené služby.
- 1.34 Poskytovatel neodpovídá za způsobenou škodu, ztrátu, poškození obsahu zásilky v důsledku existence okolností vylučujících odpovědnost. Za okolnost vylučující odpovědnost se považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí v plnění jejích povinností, pokud se nedá rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila, nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla až v době, kdy povinná strana byla ve zpoždění s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, během které trvá překážka, se kterou jsou tyto povinnosti spojeny.
- 1.35 Smluvní strany se dohodly, že objednateli nepatří náhrada za ušlý zisk.

Ochrana údajů

- 1.36 Poskytovatel tímto informuje objednatele, že smluvně pověřil operátora hybridní pošty zpracováním osobních údajů zákazníků objednatele v rozsahu potřebném pro poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek. Operátor hybridní pošty je považován za dalšího zprostředkovatele osobních údajů v informačním systému provozovaném objednatelem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, jehož dodavatelem je poskytovatel. Operátor hybridní pošty je povinen zpracovávat osobní údaje v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a dbát o jejich bezpečnost.
- 1.37 Předmětem listovního tajemství jsou s výjimkou informací statistického charakteru, ze kterých nevyplývá, kdo byl odesílatelem nebo adresátem, hlavně: (i) informace a údaje o zásilkách a službách k nim poskytnutých nebo poskytovaných, (ii) obsah zásilky (listovní tajemství), (iii) obsah ostatních zásilek. Každý, kdo přijde do styku s poštovním tajemstvím je povinen zachovat mlčenlivost a zabránit, aby se s ním obeznámila třetí strana. Poskytovatel neodpovídá za únik informací a údajů o zásilkách a o obsahu zásilek, pokud z povahy zásilky (např. pohlednice, průhledné obálky apod.) vyplývá možnost jejich přímého přečtení, rozmnožení nebo jiného nechráněného získání před jejich podáním, během doručování nebo po jejich dodání adresátovi.

Příloha č. 1 – REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

Informace o klientovi:

Název:	
Sídlo:	
IČO:	
Telefon:	
E-mail:	

Informace o zásilce:

Název zásilky:	
Termín distribuce:	

Popis reklamované služby / případu:

--

V, dne

.....

klient

.....

klient

Datum přijetí reklamace:

.....

Reklamaci převzal:

.....

(jméno, příjmení, funkce, podpis)