

Základní informace o službě Pošli to AlzaBoxem naleznete na webové stránce www.alza.cz/posli-to-alzaboxem.

Upozorňujeme na základní omezení:

- maximální velikost balíku 65 x 55 x 40 cm.
- maximální hmotnost 25 kg.
- Adresát má na vyzvednutí zásilky 48 hodin.
- Náhrada za ztrátu nebo poškození zásilky na straně Alza.cz je do výše 300 Kč. Není možné odesílat předměty, které jsou nebezpečné, křehké, rychle se kazící, ceniny, předměty mimořádné hodnoty, zboží podléhající zvláštním omezením a živá zvířata. Podrobnosti najdete v článku 6 - [zakázané zásilky](#).
- Případnou reklamaci poškozené zásilky nebo ztracenou zásilku řešte co nejdříve, nejpozději do 2 dnů od doručení. Podrobnosti najdete v článku 8 - [chyby v přepravě \(reklamacie\)](#) a článku 9 - [poškození nebo ztráta zásilky](#).
- Odstoupení od smlouvy o službě Pošli to AlzaBoxem není možné. Podrobnosti najdete v odst. 2.5 těchto podmínek.

PODMÍNKY SLUŽBY POŠLI TO ALZABOXEM

1 ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

- 1.1 Společnost Alza provozuje v České republice síť samoobslužných schránek, tzv. AlzaBoxů.

Jeden AlzaBox obsahuje vždy několik schránek o více velikostech pro uložení zásilek různých rozměrů. AlzaBoxy, respektive jednotlivé schránky v AlzaBoxu slouží k uložení zásilek Alzy nebo třetích stran a jejich následnému vyzvednutí.

- 1.2 **Služba Pošli to AlzaBoxem spočívá v přepravě zásilky z jednoho do druhého AlzaBoxu** a je poskytována jako poštovní služba ve smyslu [zákona o poštovních službách](#).

- 1.3 **Službu Pošli to AlzaBoxem mohou využít registrovaní zákazníci, tedy zákazníci, kteří mají založený zákaznický účet v mobilní aplikaci Alza. Službu je možné objednat přes mobilní aplikaci Alza.** Na základě individuální dohody může být služba zpřístupněna rovněž prostřednictvím systémového napojení (bez nutnosti využít mobilní aplikaci nebo zákaznický účet).

2 UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 Vložením zásilky do AlzaBoxu uzavíráte se společností Alza poštovní smlouvu ve smyslu zákona o poštovních službách. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást této poštovní smlouvy a jsou pro vás závazné vytvořením objednávky (v okamžiku vložení zásilky do AlzaBoxu). Od těchto podmínek je možné se odchýlit na základě individuální dohody zákazníka a společnosti Alza. Podmínky jsou závislé na verzi aplikace, nová verze

aplikace může mít nové podmínky (zákazník má povinnost stáhnout si novou verzi aplikaci).

Identifikační údaje společnosti Alza:

- a) Obchodní firma: Alza.cz a.s.
- b) Sídlo: Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice, 170 00
- c) IČO: 27082440, DIČ: CZ27082440
- d) zápis v obchodním rejstříku: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8573
- e) Kontakt: [kontaktní formulář](#), nebo v mobilní aplikaci Alza v sekci Menu – Pošli to AlzaBoxem, nebo telefonicky +420 225 340 111

- 2.2 Smlouvu uzavřete tak, že přihlásíte svým zákaznickým účtem v mobilní aplikaci Alza a vyberete službu Pošli to AlzaBoxem. Zadáte údaje o adresátovi a vyberete AlzaBox, ve kterém si adresát vaši zásilku vyzvedne. Objednávku dokončíte vložením zásilky do schránky. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
- 2.3 **Smlouva je uzavřena v okamžiku vložení zásilky do schránky.** Potvrzení objednávky najdete v aplikaci spolu s těmito podmínkami.
- 2.4 Následná změna objednávky je možná pouze po vzájemné dohodě, popřípadě za podmínek stanovených zákonem nebo těmito podmínkami.
- 2.5 **odstoupení od smlouvy** Možná jste zvyklí, že jako spotřebitel můžete od smlouvy uzavřené přes internet odstoupit do 14 dnů – **od smlouvy o službě Pošli to AlzaBoxem není možné odstoupit do 14 dnů.** Odstoupení není možné, protože smlouvu uzavíráme až v momentě, kdy zásilku vložíte do schránky, smlouvu tedy neuzavíráme přes internet. Před vložením zásilky do schránky se jedná pouze o nezávaznou objednávku, kterou můžete kdykoliv zrušit.

3 PROCES DORUČENÍ (PRÁVA A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI ALZA A ZÁKAZNÍKA)

- 3.1 Na základě uzavřené poštovní smlouvy (smlouvy o poskytnutí služby Pošli to AlzaBoxem) vložíte do AlzaBoxu zásilku a uhradíte společnosti Alza cenu služby. My v Alze obstaráme přepravu vaší zásilky z jednoho AlzaBoxu do druhého a umožníme adresátovi vyzvednutí zásilky.
- 3.2 V případě, že zásilku do AlzaBoxu nevložíte, nic se neděje – smlouva o poskytnutí služby Pošli to AlzaBoxem není uzavřená dřív, než zásilku vložíte do schránky.
- 3.3 V případě, že adresát zásilku nevyzvedne, zásilku vám vrátíme. Podrobnosti naleznete v článku 4 těchto podmínek.
- 3.4 **příprava zásilky na vložení do AlzaBoxu** Abychom mohli zajistit bezpečnou přepravu zásilky:
 - a) zásilka musí splňovat **požadavky na velikost a hmotnost:**
 - minimální rozměr je 10 x 7 x 1 cm

- maximální rozměry 65 x 55 x 40 cm
- maximální hmotnost 25 kg

b) zásilka musí být **správně zabalená a označená**

To znamená, že zásilka bude zabalena jako jedna zásilka (není možné přijmout zásilku zabalenou ve více obalech). Doporučujeme na zásilku napsat číslo objednávky.

c) Zásilku prosím zabalte do odolné kartonové krabice, která odpovídá velikosti obsahu zásilky (není ani moc velká, ani malá). Prostor uvnitř krabice vyplňte tak, aby obsah zásilky byl alespoň 3 cm od stěny krabice, a zároveň dovnitř vložte výplň, která obsah ochrání proti nárazům. Celou krabici následně zafixujte pevnou lepicí páskou (ideálně křížovým způsobem, tedy nalepením lepicí pásky podélně i příčně přes střed balíku ve tvaru kříže) a napište na ní číslo zásilky vygenerované v aplikaci. Zásilka může být během přepravy polepena štítky.

d) zásilka nesmí být zakázaná zásilka

3.5 **vložení zásilky do AlzaBoxu** Zásilku můžete vložit do libovolného AlzaBoxu (seznam AlzaBoxů najdete [tady](#)). Upozorňujeme, že se může stát, že vámi vybraný AlzaBox nebude mít zrovna v době vaší návštěvy žádné volné schránky.

a) **Co se stane, když zásilku vůbec nevložím do AlzaBoxu?**

Smlouvu uzavíráme až momentem vložení zásilky – **pokud zásilku do AlzaBoxu nevložíte, nic se nestane**. Pokud zásilku do AlzaBoxu nevložíte, přestože už jste zaplatili cenu služby, cenu služby vrátíme.

Společnost Alza si vyhrazuje právo zrušit objednávku, kdy zásilka nebyla vložena do AlzaBoxu do 1 měsíce od vytvoření objednávky, nebo v případě platby předem, kdy zásilka nebyla vložena do AlzaBoxu do 7 dnů od platby.

b) **Co se stane, když potřebuju změnit AlzaBox pro doručení (cílový box)?**

V takovém případě zrušte původní objednávku (před vložení do AlzaBoxu pro odeslání) a založte si novou. **Po vložení zásilky do AlzaBoxu již není možné změnit AlzaBox pro doručení.**

c) **Jak vložím zásilku do AlzaBoxu?**

Instrukce k vložení zásilky dostanete v rekapitulaci objednávky a návod je dostupný i na monitoru AlzaBoxu.

Zásilku vložte do schránky AlzaBoxu opatrně, aby nedošlo k jejímu poškození. Pokud se zásilka do vybrané schránky nevejde, je možné (pokud to dovoluje kapacita AlzaBoxu) zvolit si v daném AlzaBoxu větší schránku.

d) **Co když mi AlzaBox otevřel schránku, ve které je cizí zásilka?**

Výjimečně se může stát technická chyba a AlzaBox otevře schránku, ve které je jiná zásilka. V takovém případě prosím kontaktuje telefonickou podporu AlzaBoxu (telefonní číslo najdete přímo na AlzaBoxu).

3.6 **cena služby Pošli to AlzaBoxem** Cenu služby najdete v ceníku níže, který tvoří přílohu č. 1 těchto obchodních podmínek, a taky v objednávkovém formuláři v aplikaci. Cena služby je konečná včetně DPH v příslušné zákonné výši.

Cenu služby můžete hradit bezhotovostně přímo na terminálu AlzaBoxu, těsně před vložení zásilky do AlzaBoxu, nebo uhradit předem v mobilní aplikaci. **Upozorňujeme, že platba v hotovosti není možná** a že možnost hradit službu předem v mobilní aplikaci může být omezena.

3.7 **přeprava zásilky z jednoho do druhého AlzaBoxu, možnost sledování zásilky** Poté, co vložíte zásilku do vámi vybraného AlzaBoxu pro vložení zásilky, Alza zajistí přepravu zásilky do AlzaBoxu pro doručení zásilky. Základní informace o cestě zásilky můžete sledovat v zákaznickém účtu Pošli to AlzaBoxem.

Jakmile Alza doručí zásilku do AlzaBoxu pro doručení, informuje adresáta o možnosti vyzvednutí zásilky a času k vyzvednutí zásilky, a to formou SMS (tzv. výzva k vyzvednutí zásilky).

a) **Kdy bude zásilka doručena?**

Obvykle doručujeme do 2 dnů od obdržení zásilky. Uděláme všechno pro to, abychom termín dodrželi, ale počasí nebo dopravní situaci bohužel ovlivnit neumíme; proto je termín doručení pouze předpokládaný a není závazný.

Na dobu doručení zásilek a dostupnost AlzaBoxů mohou mít vliv např. vánoční svátky; v tomto období může být doba doručení prodloužená.

b) **Mohu si zvolit čas doručení zásilky?**

Bohužel není možné zvolit čas doručení zásilky.

c) **Kolik času má adresát na vyzvednutí zásilky?**

Na vyzvednutí zásilky má adresát 48 hodin od okamžiku obdržení SMS zprávy o možnosti jejího vyzvednutí.

d) **Dozvíím se, jestli si adresát vyzvedl zásilku?**

Ano, informaci o vyzvednutí zásilky adresátem najdete v zákaznickém účtu MojeAlza nebo prostřednictvím odkazu pro sledování zásilky.

e) **Jak si adresát vyzvedne zásilku?**

Adresát obdrží ve výzvě k vyzvednutí zásilky kód, který zadá na monitoru AlzaBoxu. Po zadání kódu se otevře schránka AlzaBoxu, ve které je zásilka uložena. Adresát nepotřebuje k vyzvednutí zásilky aplikaci.

4 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě

- 4.1 Maximální hodnota zásilky činí 300 Kč (podrobnosti v čl. 9 těchto podmínek). Pokud posíláte zásilku s vyšší hodnotou, můžete využít doplňkovou službu Zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě.
- 4.2 Cenu služby Zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě najdete v ceníku níže, který tvoří přílohu č. 1 těchto podmínek, a také v objednávkovém formuláři (cena služby se odvíjí od uvedené hodnoty zásilky). Služba navyšuje maximální hodnotu zásilky a pokud dojde k poškození nebo ztrátě zásilky, můžete žádat vyšší náhradu škody (podle hodnoty zásilky zadané v objednávkovém formuláři).
- 4.3 Maximální hodnota zásilky, kterou lze přikoupit v rámci služby Zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě, činí 10.000 Kč.

svoz z adresy nebo na adresu

- 4.4 Svoz z adresy odesílatele nebo doručení na adresu je poskytováno na základě individuálně sjednaných podmínek. V případě zájmu nás kontaktujte, kontaktní údaje najdete v odst. 7.1.

5 NEVYZVEDNUTÉ ZÁSILKY

- 5.1 **Pokud adresát nevyzvedne zásilku** ve lhůtě uvedené ve výzvě k vyzvednutí zásilky, **jedná se o tzv. nevyzvednutou zásilku.**
- 5.2 Informujeme vás, že vaše zásilka je nevyzvednutá, následně nevyzvednutou zásilku vrátíme do AlzaBoxu, z kterého byla odeslaná, a umožníme vám zásilku vyzvednout.
- 5.3 **Pokud zásilku nevyzvednete, uložíme ji v našem skladu po dobu 14 dnů.**
- 5.4 Zásilku uloženou ve skladu si můžete vyzvednout po domluvě se společností Alza na místě určeném společností Alza. Upozorňujeme, že jednotlivé způsoby vyzvednutí zásilky (např. opětovné zaslání do AlzaBoxu) mohou být zpoplatněny.
- 5.5 Za uložení zásilky může Alza účtovat skladné ve výši 50,- Kč za každý započatý den.

- 5.6 Pokud si zásilku nevyzvednete do 14 dnů od jejího uložení do skladu Alzy, vyhrazuje si Alza právo zásilku otevřít a zničit, případně prodat; výtěžek z prodeje použije Alza na úhradu skladného. Případný přebytek výtěžku z prodeje vydá společnost Alza odesílateli na žádost. Alza upozorňuje, že je jejím výhradním právem zvolit si, zda zásilku zničí, nebo prodá.
- 5.7 Zničit zásilku může společnost Alza také v případě, že (a) zásilka může ohrožovat život nebo zdraví třetích osob nebo poškodit majetek, (b) se jedná o zakázanou zásilku, (c) je zásilka nenávratně poškozena, (d) povinnost likvidace vyplývá z právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu státní moci, a to i před uplynutím lhůty 14 dnů od uložení do skladu. O zničení zásilky vyhotoví společnost Alza záznam (obvykle elektronicky, ve svém informačním systému).

6 ZAKÁZANÉ ZÁSILKY

Zakázané zásilky jsou vyloučeny z přepravy. Společnost Alza nekontroluje obsah jednotlivých zásilek. **Je vaší povinností ujistit se, že zásilka není zakázanou zásilkou.**

Společnost Alza neodpovídá za újmu vzniklou ztrátou nebo poškozením zakázané zásilky.

- 6.1 Maximální hodnota zásilky přepravované v rámci služby Pošli to AlzaBoxem činí 300 Kč vč. případné DPH. **Zásilky nad hodnotu 300 Kč vč. případné DPH jsou zakázané zásilky.** Maximální hodnotu zásilky je možné navýšit zakoupením služby Zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě (čl. 4 těchto podmínek).
- 6.2 Zakázané jsou také zásilky, které nesplňují podmínky podle odst. 3.4 těchto podmínek, tj. požadavky na velikost a hmotnost a požadavky na správné zabalení a označení.
- 6.3 Zakázané zásilky jsou dále:
- a) předměty, obchodování s nimiž je obecnými právními předpisy zakázáno nebo vyžaduje speciální povolení (části lidského těla, drogy, léky, zbraně, alkohol, tabák, lovecké trofeje apod.);
 - b) předměty, které vyžadují speciální podmínky pro uložení (např. stálou teplotu) nebo se rychle kazí (živá zvířata, květiny, potraviny apod.);
 - c) křehké předměty, které lze snadno rozbít i přes sebelepší zabalení (např. křehké skleněné ozdoby, porcelánové nádoby, láhve včetně lahví s alkoholem, skleničky, svíčky apod.);
 - d) předměty, které mohou ohrozit život nebo zdraví třetích osob nebo poškodit AlzaBox či ostatní zásilky uložené v AlzaBoxu nebo v autě dopravce, tedy tzv. nebezpečný obsah (např. tekutiny, nestálé chemické sloučeniny, výbušniny, pyrotechnika, jedy, nebezpečné chemikálie, lékařský nebo biologický odpad, zbraně a střelivo apod.);

- e) předměty zvláštní obliby nebo nenahraditelné povahy (např. náušnice, které máte v rodině přes 50 let, nejmilejší kniha z dětství apod.), vzácné předměty;
- f) bankovky, mince, platební karty, cenné papíry a jiné ceniny, šeky, poukázky, drahé kovy.

6.4 Zakázané zásilky jsou také zásilky posílané osobou nebo posílané osobám, které jsou na některém sankčním seznamu nebo jsou předmětem embarga či jiného podobného omezení.

6.5 **možnost kontroly obsahu zásilky** V případě podezření, že se jedná o zakázanou zásilku, si společnost Alza vyhrazuje právo zkontrolovat obsah zásilky. O kontrole obsahu zásilky vás Alza informuje. Při kontrole obsahu zásilky jsou přítomné vždy alespoň 2 osoby, které o kontrole sepíší záznam (obvykle elektronicky, v informačním systému Alza).

Zjistí-li se v průběhu kontroly, že se jedná o zakázanou zásilku, postupuje společnost Alza podle odst. 6.7 těchto podmínek; v opačném případě společnost Alza zajistí přepravu zásilky.

6.6 Možnost kontroly obsahu zásilky má společnost Alza i v případě, že zásilka je poškozená, pokud je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody, nebo pokud to ukládá právní předpis, případně rozhodnutí příslušného orgánu. Odst. 6.5 těchto podmínek se uplatní obdobně.

6.7 **odmítnutí přepravy zakázané zásilky** V případě podezření, že se jedná o zakázanou zásilku, případně po zjištění, že se jedná o zakázanou zásilku, si společnost Alza vyhrazuje právo přepravu zásilky odmítnout (odstoupit od smlouvy). O odmítnutí přepravy vás Alza informuje a umožní vám zásilku vyzvednout ze skladu Alzy, odst. 5.3. a násl. se uplatní obdobně.

Pokud je zásilka předmět, s kterým je obchodování obecně zakázáno, nebo vyžaduje speciální povolení, můžeme mít povinnost upozornit příslušné orgány a zásilku jim předat; v takovém případě vám zásilku neumožníme vyzvednout. Obdobně platí také u živých zvířat nebo předmětů, které vyžadují speciální péči nebo podmínky.

V případě odmítnutí přepravy z důvodu podezření na zakázanou zásilku má Alza nárok na náhradu zbytečně vynaložených nákladů na přepravu zásilky a administraci zakázané zásilky (tyto náklady běžně činí 500 Kč, přičemž v těchto nákladech není zahrnuta náhrada škody). Náhradu podle předchozí věty Alza započítá proti ceně služby.

7 STÍŽNOSTI, MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

7.1 Zákazník je pro nás na prvním místě a záleží nám na tom, abyste byli s Alzou spokojeni. V případě problémů nás prosím kontaktujte:

- a) elektronicky přes náš [kontaktní formulář](#),

b) telefonicky na nonstop zákaznické lince: +420 225 340 111.

- 7.2 Při řešení stížnosti vás můžeme za účelem ověření požádat o detaily k objednávce (např. číslo objednávky, e-mailové adresy apod.).
- 7.3 Pokud stížnost nevyřešíme k vaší spokojenosti, pak lze tyto spory řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě můžete jako spotřebitel (nesmí jít o nákup „na IČO“) kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je [Český telekomunikační úřad](#), Sokolovská 58/219, Vysočany, 190 00 Praha 9, telefonní číslo na spojoatelku: 224 004 111.
- 7.4 Pokud nevyhovíme nebo nevyřídíme reklamaci vad poskytované poštovní služby, můžete podat u Českého telekomunikačního úřadu [návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace](#). Návrh může podat spotřebitel i podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (jinak právo uplatnit námitku zanikne).

8 CHYBY V PŘEPRAVĚ (REKLAMACE)

8.1 Reklamaci služby můžete nahlásit:

- a) v mobilní aplikaci nebo na [webu](#)
- b) telefonicky na nonstop zákaznické lince: +420 225 340 111
- c) na kterékoliv pobočce Alza

Upozorňujeme, že není možné poškozenou zásilku nevyzvednout, tj. reklamovat tak, že zásilku nechám v AlzaBoxu.

- 8.2 O uplatnění a vyřízení reklamace vám Alza vydá potvrzení. Reklamaci může uplatnit jak odesílatel, tak adresát.
- 8.3 **Reklamaci je potřeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 dnů ode dne doručení zásilky** (za doručení se v tomto případě považuje i vyzvednutí zásilky odesílatelem poté, co si adresát zásilku nevyzvedl), nebo ode dne doručení oznámení o ztrátě zásilky. Pozdější reklamace nebudeme považovat za včasné uplatněné a nemusíme je přijmout.
- 8.4 **Reklamaci musíme vyřídit bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění.** Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a máte právo od smlouvy odstoupit (v takovém případě vám vrátíme cenu služby, kterou jste zaplatil/a). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy se o vaší reklamaci dozvíme (okamžik, kdy odešlete webový formulář, telefonicky nám sdělíte, že zásilka dorazila poškozená apod.).
- 8.5 O výsledku reklamace vás informujeme e-mailem. V případě oprávněné reklamace máte právo na:
- a) Zajištění nové přepravy, nebo slevu z ceny služby.

- b) Pokud není možné vadné plnění napravit, máte právo na vrácení plné ceny služby. Cenu služby nebo její část vrátíme vždy na bankovní účet / platební kartu, z kterého jsme platbu služby obdrželi. S vaším souhlasem vám cena služby může být vrácena formou poukázky na nákup zboží na e-shopu www.alza.cz.

8.6 V případě oprávněné reklamace máte právo také na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo můžete uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro uplatnění reklamace.

9 POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTA ZÁSILKY

9.1 V případě poškození nebo ztráty zásilky máte právo na náhradu škody, tedy **právo na náhradu skutečné hodnoty zásilky, až do maximální výše 300 Kč, nebo do částky určené při zakoupení doplňkové služby Zvýšená ochrana proti poškození a ztrátě** (čl. 4 těchto podmínek).

9.2 V případě, že uplatníte nárok na náhradu škody, můžeme od vás požadovat a jste povinni nám doložit:

- a) podrobnou fotodokumentaci poškozené zásilky, včetně obalu zásilky,
- b) doklad o hodnotě zásilky (hodnotou zásilky se rozumí hodnota zásilky v době odeslání zásilky),
- c) další dokumenty podle typu zásilky a uplatňovaného nároku.

9.3 Právo na náhradu škody nemáte v případě, že škoda vznikla z důvodů na vaší straně, nebo na straně adresáta zejména:

- a) nesprávným, nedostatečným nebo nevhodným způsobem zabalení zásilky,
- b) vadou zásilky,
- c) odesláním zakázané zásilky,
- d) následnou nevhodnou manipulací se zásilkou adresátem.

9.4 Právo na náhradu škody nezahrnuje nárok na ušlý zisk a jiné nepřímé škody.

9.5 Výjimečně se může stát, že původně ztracenou zásilku nalezneme. V takovém případě vás budeme informovat a zásilku vám buď vrátíme, nebo ji doručíme. Pokud jsme vám již předtím vyplatili náhradu škodu za ztracenou zásilku, jste povinni vrátit vyplacenou částku.

9.6 Ukončením smlouvy (např. v případě odstoupení podle odst. 6.7.) nejsou dotčena ustanovení těchto podmínek týkající se odpovědnosti za škodu a omezení její náhrady; tato ustanovení se použijí i po ukončení smlouvy.

10 ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ALZA

- 10.1 Společnost Alza si vyhrazuje právo bez předchozího oznámení nebo náhrady službu dočasně znepřístupnit z důvodu údržby a/nebo update a/nebo upgrade svých webových stránek a/nebo mobilní aplikace a/nebo informačních systémů.
- 10.2 V případě výpadku webových stránek a/nebo mobilní aplikace a/nebo informačního systému nebo zásahu vyšší moci Alza nenese odpovědnost za zhoršení kvality či omezení dostupnosti služby.

11 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1 Osobní údaje, která nám sdělíte v rámci smlouvy (ať už v objednávkovém formuláři, nebo třeba během řešení reklamace) zpracovává společnost Alza jako tzv. správce osobních údajů, a to za účelem plnění smlouvy.
- 11.2 **Osobní údaje odesílatele můžeme předat adresátovi.**
- 11.3 Protože zpracováváme také osobní údaje adresáta (zejména jeho jméno a kontaktní údaje), **prosím, před vložením osobních údajů adresáta do objednávkového formuláře adresáta informujte, že jeho osobní údaje budou zpracovávány společností Alza za účelem doručení zásilky.**
- Doporučujeme také adresáta upozornit na to, že mu společnost Alza zašle SMS nebo e-mail s instrukcemi k vyzvednutí zásilky.**
- 11.4 Bližší informace o zpracování osobních údajů najdete v [podmínkách ochrany osobních údajů](#).

12 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 12.1 Veškerá práva a závazky ze smlouvy se řídí právními předpisy České republiky, a to zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 12.2 **Uzavřenou smlouvu Alza archivuje** ve svém interním systému **po dobu nejméně 3 let od jejího uzavření**. Zákazníkovi poskytne Alza přístup ke smlouvě v odůvodněných případech.
- 12.3 Uzavřenou smlouvu v podobě rekapitulace objednávky a kopie těchto podmínek obdržíte spolu s daňovým dokladem (fakturou) v potvrzení objednávky. Daňové doklady (faktury) máte k dispozici také ve svém uživatelském účtu v sekci Pošli to AlzaBoxem.

Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 27. 6. 2026.

Alza si vyhrazuje právo změny těchto podmínek. Změnou podmínek nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění podmínek.

13 PLÁNOVANÉ ZMĚNY POŠTOVNÍCH PODMÍNEK

13.1 Plánované změny poštovních podmínek naleznete na www.alza.cz/posli-to-alzaboxem/obchodni-podminky.

13.2 Níže uvádíme plánované změny našich obchodních podmínek. Změny byly zveřejněny dne 10. 9. 2026 a nabývají účinnosti dne 10. 10. 2026. V textu jsou nové pasáže zvýrazněny **tučně**, zatímco části určené k odstranění jsou označeny jako **tučně přeškrtnuté**.

- v odst. 2.1. upravujeme identifikační údaje společnosti Alza tak, že přidáváme nový kontakt, dedikovanou e-mailovou adresu pro službu Pošli to AlzaBoxem:
 - *Identifikační údaje společnosti Alza:*
 - a) *Obchodní firma: Alza.cz a.s.*
 - b) *Sídlo: Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice, 170 00*
 - c) *IČO: 27082440, DIČ: CZ27082440*
 - d) *zápis v obchodním rejstříku: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8573*
 - e) *Kontakt: **e-mailová adresa** reklamacebxb@alza.cz, [kontaktní formulář](#), nebo v mobilní aplikaci Alza v sekci Menu – Pošli to AlzaBoxem, nebo telefonicky +420 225 340 111*
- v odst. 6.3. upřesňujeme definici zakázané zásilky podle písm. e), tedy předměty nenahraditelné povahy:
 - *Zakázané zásilky jsou dále:*
 - a) *předměty, obchodování s nimiž je obecnými právními předpisy zakázáno nebo vyžaduje speciální povolení (části lidského těla, drogy, léky, zbraně, alkohol, tabák, lovecké trofeje apod.);*
 - b) *předměty, které vyžadují speciální podmínky pro uložení (např. stálou teplotu) nebo se rychle kazí (živá zvířata, květiny, potraviny apod.);*
 - c) *křehké předměty, které lze snadno rozbít i přes sebelepší zabalení (např. křehké skleněné ozdoby, porcelánové nádobí, láhve včetně lahví s alkoholem, skleničky, svíčky apod.);*
 - d) *předměty, které mohou ohrozit život nebo zdraví třetích osob nebo poškodit AlzaBox či ostatní zásilky uložené v AlzaBoxu nebo v autě dopravce, tedy tzv. nebezpečný obsah (např. tekutiny, nestálé chemické sloučeniny, výbušniny, pyrotechnika, jedy, nebezpečné chemikálie, lékařský nebo biologický odpad, zbraně a střelivo apod.);*
 - e) *předměty zvláštní oblíbenosti nebo nenahraditelné **či obtížně nahraditelné** povahy (např. náušnice, které máte v rodině přes 50 let, nejmilejší kniha z dětství, **papírová vstupenka na koncert nebo do divadla, letenky nebo jiné cestovní doklady** apod.), vzácné předměty;*

- *f) bankovky, mince, platební karty, cenné papíry a jiné ceniny, šeky, poukázky, drahé kovy.*
- v odst. 7.1. také přidáváme dedikovanou e-mailovou adresu pro službu Pošli to AlzaBoxem:
 - *Zákazník je pro nás na prvním místě a záleží nám na tom, abyste byli s Alzou spokojeni. V případě problémů nás prosím kontaktujte:*
 - *a) e-mailem na reklamacebxb@alza.cz,*
 - *~~a)~~ b) elektronicky přes náš [kontaktní formulář](#),*
 - *~~b)~~ c) telefonicky na nonstop zákaznické lince: +420 225 340 111.*
- v Příloze č. 1 upravujeme cenu malého balíku:
 - *PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK*
 - *přeprava 1 zásilky z AlzaBoxu do AlzaBoxu*
 - *malý balík (max. 15 x 40 x 55 cm) ~~69,- Kč~~ 54,- Kč**
 - *střední balík (max. 30 x 40 x 55 cm) 89,- Kč**
 - *velký balík (max. 65 x 40 x 55 cm) 149,- Kč**
 - *služba Zvýšená ochrana hodnoty zásilky 1 Kč za 100 Kč hodnoty zásilky nad základní hodnotu zásilky* Základní hodnota zásilky je 300 Kč. Např. pokud odesílatel uvede hodnotu zásilky 500 Kč, cena služby činí 2 Kč.*
 - **Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Velikost balíku určuje velikost zvolené schránky v AlzaBoxu.*
 - *Společnost Alza si vyhrazuje právo kdykoliv změnit ceník, sjednat s vybranými zákazníky individuální cenové podmínky (např. na základě množstevních slev), nebo realizovat marketingové akce (např. dočasné poskytnutí plošné slevy pro všechny zákazníky, slevy pro členy programu AlzaPlus+ apod.).*

PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK

přeprava 1 zásilky z AlzaBoxu do AlzaBoxu	
malý balík (max. 15 x 40 x 55 cm)	69,- Kč*
střední balík (max. 30 x 40 x 55 cm)	89,- Kč*
velký balík (max. 65 x 40 x 55 cm)	149,- Kč*
služba Zvýšená ochrana hodnoty zásilky	1 Kč za 100 Kč hodnoty zásilky nad základní hodnotu zásilky* <i>Základní hodnota zásilky je 300 Kč. Např. pokud odesílatel uvede hodnotu zásilky 500 Kč, cena služby činí 2 Kč.</i>
*Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Velikost balíku určuje velikost zvolené schránky v AlzaBoxu.	

Společnost Alza si vyhrazuje právo kdykoliv změnit ceník, sjednat s vybranými zákazníky individuální cenové podmínky (např. na základě množstevních slev), nebo realizovat marketingové akce (např. dočasné poskytnutí plošné slevy pro všechny zákazníky, slevy pro členy programu AlzaPlus+ apod.).