

## Všeobecné obchodní podmínky Česká distribuční a.s.

### NEADRESNÁ DISTRIBUCE

Platnost od 1. 9. 2016



**Neadresná  
distribuce**



**Geomarketing**



**Letáková  
samoobsluha**



**Adresné  
doručování**



**Tisk  
a kompletace**

## OBSAH

1. Specifikace distribuce
  - 1.1. Distribuční plán
  - 1.2. Objednávka
  - 1.3. Balení, váha, rozměry letáků
2. Povinnost objednavatele
3. Povinnost distributora
4. Kvalita distribuce
  - 4.1. Kontrolní oblast
  - 4.2. Poskytnutí slevy
  - 4.3. Nekvalita distribuce
5. Reklamace
6. Kontrola kvality distribuce
  - 6.1. Interní kontrola
  - 6.2. Společná kontrola
    - 6.2.1. Pravidla společné kontroly
    - 6.2.2. Metodika kontroly
7. Slevy
8. Mimosoudní řešení sporů
9. Závěrečná ustanovení

## DEFINICE POJMŮ

### Distribuční plán

Předem stanovený seznam lokalit, kde a v jakém množství bude provedena distribuce letáků.

### Distributor

Společnost Česká distribuční a.s., Na Rovince 879, 720 00 Ostrava – Hrabová.

### Hromadně zanášený vchod

Vchod, jehož součástí je místo, které bylo vytvořeno za účelem hromadné distribuce letáků podle počtu nájemníků např. hromadná schránka, odkladný stůl, drátěný program apod.

### Kód oblasti kontroly

Kód, pod kterým je v distribučním plánu evidovaná skupina sektorů. Tento kód slouží pro výpočet slevy.

### Kontrolní oblast

Skupina sektorů, která je vymezena stejným kódem oblasti kontroly a je podkladem pro výpočet případné slevy ze společné kontroly. Velikost oblasti kontroly je cca 15 000 schránek.

### Leták

Reklamní materiál, který je vkládán do jednotlivých schránek nebo na místa k tomu určená.

### Mutace

Odlišná verze stejného druhu letáku.

### Neadresná distribuce

Distribuce letáků do schránek obyvatel popřípadě na místa určená.

### Objednatel

Společnost, která si u distributora objedná neadresnou distribuci.

### Sektor

Skupina schránek definovaná v distribučním plánu jedním kódem sektoru - ID\_RAJON – identifikační číslo sektoru.

### Schránka

Domovní schránka, která je určena nebo o níž je možné se domnívat, že je určena k doručování zásilek.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a kompletace

## 1. Specifikace distribuce

### 1.1. Distribuční plán

Příslušný obchodní zástupce distributora pošle objednateli e-mailem distribuční plán, který je vytvořen na základě předem projednaných požadavků mezi distributorem a objednatelem.

Pokud objednatel nevznese k distribučnímu plánu pro předmětnou distribuci námítky ve smyslu ustanovení § 1757 odstavec 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, e-mailem na adresu příslušného obchodního zástupce distributora nejpozději 5 pracovních dnů před termínem zahájení distribuce, distribuce bude probíhat podle tohoto distribučního plánu.

Distribuční plán je tabulka v Excelu a obsahuje minimálně tyto sloupce:

- KOD\_OK – kód oblasti kontroly
- ID\_RAJON – identifikační číslo sektoru
- SCHRANKY – počet schránek doručovaných v příslušném sektoru
- MUTACE – název mutace

### 1.2. Objednávka

Příslušný obchodní zástupce distributora pošle objednateli e-mailem potvrzení objednávky, která bude vyplněna distributorem na základě předem projednaných požadavků objednatele (**dále jen objednávka pro předmětnou distribuci nebo objednávka**).

Pokud objednatel nevznese námítky k potvrzení objednávky, zpracovaného na základě ústní dohody mezi zástupcem distributora a objednatele na e-mail příslušného obchodního zástupce distributora nejpozději 5 dnů před termínem zahájení distribuce, platí ustanovení § 1757 odstavec 2 občanského zákoníku a distribuce bude probíhat v rozsahu a za podmínek, stanovených v potvrzení objednávky, které zachycuje obsah smlouvy uzavřené mezi objednatelem a distributorem ústně.

### 1.3.

#### Balení, váha, rozměry letáků

Objednatel se zavazuje, že balení letáků určených k distribuci bude před jejich expedicí a předáním distributorovi splňovat následující podmínky:

- a. Letáky budou baleny v balících.
- b. V jednotlivých balících nesmí být rozdílné počty letáků.
- c. Letáky a balíky musí být viditelně označeny názvem, případně mutací a druhem a musí umožňovat řádové přepočítání. V případě, že balení neumožňuje řádné přepočítání, nezodpovídá distributor za správnost přijatých materiálů.
- d. Letáky musí být baleny v balíku buď páskou a to křížem, nebo v průhledné fólii dostatečně pevně pro manipulaci.
- e. Balíky musí být baleny tak, aby při jejich manipulaci nedocházelo k poničení obalu či obsahu.
- f. Hmotnost jednoho balíku nesmí přesahovat 10 kg, počet v balení nesmí přesáhnout 1000 ks letáků.
- g. Minimální výsledný rozměr letáku určeného k distribuci může být 10 cm x 5 cm a maximální výsledný rozměr letáku na distribuci může být normalizovaná velikost A4 (tedy 21 cm x 29,7 cm).
- h. Letáky musí být předávány distributorovi vždy s řádně vyplněným dodacím listem, kde je označený název, případně jednotlivé mutace a počet jednotlivých letáků. V případě dodání letáků bez dodacího listu nebo nedostatečně vyplněného dodacího listu distributor nezodpovídá za množství a správnost přijatých letáků. Distributor na základě dostupných informací od objednatele nebo jeho zástupce při převzetí letáků vystaví náhradní dodací list.

Váhy, rozměry, balení letáků odchylovající se od výše uvedeného musí být přesně specifikované v potvrzení objednávky, a v objednávce pro předmětnou distribuci.

V případě, že objednatel dodá letáky v rozsahu převyšující množství kusů, než je stanoveno v objednávce pro předmětnou distribuci, není distributor povinen tento nadbytek uskladňovat ani distribuovat.

Za obsah a grafické zpracování distribuovaných letáků nese plnou odpovědnost objednatel.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a kompletace

## 2. Povinnosti objednatele

Objednatel je povinen na předmětnou distribuci letáků doručit distributorovi v písemné formě e-mailem na adresu příslušného obchodního zástupce distributora jím potvrzenou závaznou objednávkou a to vždy nejpozději 5 pracovních dní před zahájením dané distribuce. V případě, že tak neučiní, platí ujednání, specifikovaná pod bodem 1.2. těchto podmínek.

Objednatel je povinen na předmětnou distribuci doručit distributorovi v písemné formě e-mailem na adresu příslušného obchodního zástupce distributora jím schválený distribuční plán. V případě, že tak neučiní, platí ujednání, specifikovaná pod bodem 1.1. těchto podmínek.

Objednatel je povinen při první distribuci nového titulu zaslat spolu s objednávkou náhled letáku.

Není-li dohodnuto jinak, předá objednatel veškeré letáky určené k distribuci do centrálního skladu distributora v Praze nejpozději 3 pracovní dny před zahájením distribuce. Neučiní-li tak, má distributor nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s porušením této povinnosti vznikne.

Není-li dohodnuto jinak, náklady na expedici a dopravu letáků do centrálních skladů distributora nese objednatel.

Objednatel je povinen uhradit sjednanou cenu provedené distribuce ve lhůtě splatnosti, uvedené na daňových dokladech, jimiž byla tato cena vyúčtována,

## 3. Povinnosti distributora

Distributor se zavazuje zajistit provedení distribuce vždy přesně dle objednávky a distribučního plánu objednatele.

Distributor se zavazuje, že při distribuci letáku bude postupovat vždy svědomitě a profesionálně, aby nedocházelo k poškozování dobrého jména objednatele.

Distributor je povinen při manipulaci s letáky a samotné distribuci dodržovat obecná pravidla slušného chování, zejména při vstupu do jednotlivých nemovitostí a vchodů a při přístupu ke schránkám.

Distributor je povinen při distribuci dodržovat všechny právní předpisy České republiky, zejména omezení distribuce do schránek, do kterých si majitel schránky nepřeje doručovat reklamní letáky a to v případě, že je to jasně a čitelně uvedeno na schránce.

V případě, že distributor bude vůči objednateli evidovat k datu plánované distribuce jakoukoli pohledávku po lhůtě splatnosti, je oprávněn termín distribuce prodloužit tak, že sjednaná distribuce bude provedena nejpozději do sedmi dnů od okamžiku úhrady veškerých splatných pohledávek distributora vůči objednateli. Současně je oprávněn v takovémto případě od uzavřené smlouvy odstoupit.

## 4. Kvalita distribuce

### 4.1. Kontrolní oblast

Kvalita distribuce je zjišťována v kontrolní oblasti, která je stanovena distribučním plánem. Kontrolní oblast má shodný kód oblasti kontroly.

### 4.2. Poskytnutí garance

Distributor garantuje kvalitu distribuce nejméně ve výši 90 % a je povinen provést distribuci tak, aby bylo dosaženo doručení letáků v takto garantované kvalitě, tj. doručení letáků do dostupných a nepoškozených schránek obyvatel, nebo na místa určená v rozsahu 90% z celkového počtu letáků roznášeného dle dohodnutého distribučního plánu. Takto provedená distribuce je provedena řádně a objednatel nemá v takovémto případě nárok na poskytnutí jakékoli slevy z ceny distribuce ani nárok na náhradu vzniklé škody.

### 4.3. Nekvalita distribuce

Za nekvalitní distribuci se považuje distribuce letáků, kdy při společné kontrole provedené do 2 kalendářních dnů od ukončení předmětné distribuce odpoví kladně (ano) na otázku „Obdržel(a) jste tento konkrétní leták xy?“ méně než 90% dotazovaných, tzn., že za nekvalitní distribuci je považována distribuce, kdy si v kontrolované oblasti pamatuje méně než 90 % dotazovaných občanů na předložený leták předmětné distribuce.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a komplectace

K nekvalitě, zjištěné kontrolou, prováděnou pouze objednatelem nemůže být přihlíženo. Stejně jako nemůže být přihlíženo k nekvalitě distribuce, jež byla zjištěna po uplynutí dvoudenní lhůty, stanovené pro provedení společné kontroly s ohledem na velké množství roznášených tiskovin různými subjekty, jakož i s ohledem na schopnost zapamatovat si událost (tj. konkrétní roznos) ze strany subjektů, které budou dotazovány.

## 5. Reklamacce

Objednatel má právo na podání reklamacce. Reklamaci je objednatel povinen podat písemně e-mailem na adresu obchodního zástupce distributora případně na e-mail [info@distribucni.cz](mailto:info@distribucni.cz). Reklamacce musí být distributorovi doručena nejpozději do 2 pracovních dnů od ukončení distribuce a musí obsahovat minimálně popis zjištěného problému a přesnou specifikaci reklamovaného místa (název obce, ulice a číslo popisné, orientační). V případě, že reklamacce nebude obsahovat náležitosti, specifikované v tomto odstavci, nebude na ni brán zřetel.

V případě, že je ze strany objednatele řádně roznos reklamován, je distributor povinen provést prověření reklamacce bez zbytečného odkladu a o výsledku šetření reklamacce písemně informuje objednatele.

## 6. Kontrola kvality distribuce

Kontrola kvality distribuce je prováděna vždy nejpozději do 2 kalendářních dnů po ukončení distribuce a provádí se prostřednictvím dvou kontrolních mechanismů na základě požadavků objednatele stanovených v objednávce předmětné distribuce:

### 6.1. Interní kontrola

Jde o vlastní kontrolní systém distributora, který pravidelně provádí kontrolu kvality distribuce.

Interní kontrola je prováděná bez účasti objednatele. Jedna interní kontrola zahrnuje obvykle 20 dotazů v oblasti stanovené objednatelem a v případě, že objednatel tuto oblast nevymezí, vymezení této oblasti distributor.

Na jednu bezplatnou interní kontrolu má objednatel nárok v případě, že objednávka předmětné distribuce je minimálně na 15 000 kusů letáků.

Nárok na vyšší počet bezplatných interních kontrol:

Minimální náklad k distribuci	Nárok
30 000 kusů	2 interní kontroly
50 000 kusů	3 interní kontroly
70 000 kusů	4 interní kontroly
100 000 kusů	5 interních kontrol
300 000 kusů	6 interních kontrol

Při každých dalších 100 000 kusech k distribuci vzniká nárok na další jednu interní kontrolu.

Bude-li objednatel požadovat větší počet interních kontrol, než na který má nárok, je možné že si v objednávce pro předmětnou distribuci tyto kontroly připlatí a budou mu vyfakturovány. Cena za jednu interní kontrolu činí 300,- Kč.

V případě požadavku na společné i interní kontroly po jedné distribuci platí, že jedna společná kontrola = 3 interní kontroly.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a kompletace

## 6.2. Společná kontrola

Je kontrola kvality distribuce provedená s objednatelem a za jeho účasti, případně účasti jím pověřené třetí osoby. Informování distributora o kontaktních osobách, které se společné kontroly zúčastní je nutno učinit nejpozději do 14-ti hodin pracovního dne, předcházejícího dni, v němž má být společná kontrola provedena. O plánované společné kontrole je nutno informovat distributora v objednávce pro předmětnou distribuci.

### 6.2.1. Pravidla společné kontroly

Na jednu bezplatnou společnou kontrolu má objednatel nárok v případě, že objednávka předmětné distribuce je minimálně na 50 000 kusů letáků.

Nárok na vyšší počet bezplatných společných kontrol:

Minimální náklad k distribuci	Nárok
150 000 kusů	2 společné kontroly
300 000 kusů	3 společné kontroly
450 000 kusů	4 společné kontroly
700 000 kusů	5 společných kontrol
1 200 000 kusů	6 společných kontrol
2 000 000 kusů	7 společných kontrol
2 700 000 kusů	8 společných kontrol
3 500 000 kusů	9 společných kontrol
celá Česká republika	10 společných kontrol

Bude-li objednatel požadovat větší počet společných kontrol než na který má nárok, je možné, že si v objednávce pro předmětnou distribuci tyto kontroly připlatí a budou mu vyfakturovány. Cena za jednu společnou kontrolu činí 800,- Kč.

V případě požadavku na společné i interní kontroly po jedné distribuci platí, že jedna společná kontrola = 3 interní kontroly.

### 6.2.2. Metodika kontroly

- 6.2.2.1. Kontrola kvality distribuce je vždy prováděna nejpozději do dvou kalendářních dnů po ukončení distribuce, doporučuje se však první den po ukončení distribuce.
- 6.2.2.2. Seznam prodejen nebo oblastí, kde proběhne kontrola, bude distributorovi zaslán jeden pracovní den před kontrolou do 12:00.
- 6.2.2.3. Distributor obvykle zasílá v den kontroly do 9:30 hodin objednateli seznam nedobytných vchodů a případné posuny v distribuci.
- 6.2.2.4. Místem setkání je vždy oboustranně domluvená adresa, kde se zástupci obou stran setkají.
- 6.2.2.5. Nedojde-li do 15 minut od dohodnutého času k setkání obou stran, kontaktuje čekající strana zpožděnou. Po dalších 15 minutách čekání (tzn. po 30 minutách od dohodnutého času srazu) začne čekající strana kontrolu samostatně. Druhá strana se může během kontroly připojit.
- 6.2.2.6. Všechna zjištění získaná bez přítomnosti opožděné strany jsou brány jako nezpochybnitelné a opožděná strana tyto bez výhrad akceptuje.
- 6.2.2.7. Při setkání si obě strany ověří, zda jsou vybaveny potřebnými podklady:
  - a) kontrolní list,
  - b) kontrolovaný leták,
  - c) celkový distribuční plán vztahený ke kontrolované oblasti,
  - d) seznam nedobytných vchodů,
  - e) seznam sektorů, kde došlo k prodloužení distribuce.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a komplectace

V případě, že distributor nestihne mít sebou tištěnou verzi materiálů (nedostupné vchody, sektory s prodlouženou distribucí) je možné nahlédnutí do osobního PC nebo telefonu nebo zpětné porovnání se zaslаныmi informacemi na e-mail objednatele.

- 6.2.2.8. Výběr sektorů ke kontrole bude určen v poměru 50/50 nebo střídáním ve výběru. Předmětem kontroly bude celkem 5 sektorů, přičemž budou v ideálním případě kontrolovány 3 sektory ve městě a 2 sektory na vesnicích. Toto bude zárukou plošného prověření kvality distribuce.
- 6.2.2.9. Výběr ulic určuje objednatel a zástupce distributora v poměru 50/50, nebo způsobem střídáním ve výběru.
- 6.2.2.10. Kontrolní adresné body na vybrané ulici určuje zástupce distributora.
- 6.2.2.11. Každá z kontrol bude provedena ve 30-ti vchodech kontrolní oblasti roznosu. V každém sektoru bude provedeno 6 výsledných dotazů. Předmětem kontroly nemohou být konkrétní adresné body s adresami případných stěžovatelů. Prověření reklamací není součástí plošné společné kontroly kvality distribuce.
- 6.2.2.12. Samotná kontrola kvality distribuce se provádí vizuální kontrolou zanášených Schránek, vchodů se Schránkami nebo případně dotazováním majitelů Schránek v kontrolovaném vchodě (nemovitosti). Vizuální kontrolou je myšleno, že reklamní leták je fyzicky viděn ve vchodu a je prokazatelné, že distributor letáky do vchodu zanesl. V tomto případě je vchod považován za zanesený a není nutné se dále dotazovat. V případě, že je v kontrolovaném domě více zvonků a pouze jedna poštovní schránka, je nutno se dotazovat minimálně 2 rodin.
- 6.2.2.13. Dva kontrolní body nesmí být ve dvou vchodech obytného domu vedle sebe, ale nejlépe dále od sebe tak, aby byly optimálně rozloženy s ohledem na velikost ulice.
- 6.2.2.14. Při kontrole kvality distribuce se za jednotku doručení považuje VCHOD, tj. vchod do nemovitosti (panelové a činžovní domy). Při kontrole kvality distribuce se za jednotku úspěšného doručení letáku považují v případě samostatných domů (rodinných domů) 3 schránky - 3 RD v ulici, v případě bytových domů 3 schránky - jeden vchod. V případě, že v ulici není možné nasbírat dostatečný počet dotazů, je možné pokračovat v kontrole v navazující nebo kolmé ulici. V ulici s panelovými domy se provádí 2 výsledné dotazy v ulici.

1. dotaz	2. dotaz	3. dotaz	Výsledek
ANO	ANO	-	Zaneseno
NE	ANO	ANO	Zaneseno
NE	NE	-	Nezaneseno
NE	ANO	NE	Nezaneseno
ANO/F *			Zaneseno

\*Fyzicky viděno, další dotazy se neprovádějí

- 6.2.2.15. Dotazy se neprovádějí ve vchodech s hromadnými zásobami, kde je zjevné, že je místo určené pro reklamu vyklizeno. V tomto případě se pokračuje v kontrole ve vedlejším vchodu a v případě, že je ve vchodu opět hromadný zásobník odklizen, dotazy se provádějí až v případě třetího vchodu. Dotaz je proveden minimálně u tří nájemníků.
- 6.2.2.16. Dotazovací věta: „Obdržel(a) jste tento konkrétní materiál.....?“ V případě neurčité odpovědi, není odpověď do formuláře zapsána a obě strany pokračují v dotazování. Dotaz je považován za objektivní v případě, že se objednatel a distributor dotazuje důvěryhodných osob. V opačném případě je nutné provést další objektivní dotaz.
- 6.2.2.17. U každého kontrolovaného bodu musí být zkontrolováno, zda není daná adresa v databázi tzv. nedostupných vchodů. Pokud je daná adresa v databázi nalezena, tento bod nelze kontrolovat a ke kontrole je vybrán nejbližší další adresný bod.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a kompletace

- 6.2.2.18. Kontrola nepřesáhne 3 hodiny. Na kontrole nebude najeto více než 100 km. Ukončení kontroly bude nejpozději do 19 hodin. Pokud se do této doby nestihne provést kontrola ve stanoveném rozsahu, je výpočet proveden z dosažených dotazů
- 6.2.2.19. Výsledky z provedených kontrol jsou zaslány na kontaktní osobu objednatele včetně komentářů k průběhu kontroly, případně vyobrazení negativních získaných dotazů do mapy.

## 7. Slevy

Při zjištění nekvality distribuce dle 4.3. náleží objednateli sleva z distribuce podle níže uvedeného klíče.

- Od 89,9 % do 85 % kladných odpovědí – distributor poskytne objednateli slevu ve výši 10% z ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.
- Od 84,9 % do 80 % kladných odpovědí – distributor poskytne objednateli slevu ve výši 20% z ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.
- Od 79,9 % do 75 % kladných odpovědí – distributor poskytne objednateli slevu ve výši 25% z ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.
- Od 74,9 % do 70 % kladných odpovědí – distributor poskytne objednateli slevu ve výši 30% z ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.
- Od 69,9 % do 60 % kladných odpovědí – distributor poskytne objednateli slevu ve výši 40% z ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.
- Klesne-li počet kladných odpovědí pod 60%, distributor uhradí objednateli slevu ve výši ceny za provedení distribuce v oblasti kontroly.

Sleva bude maximálně však do výše objednaného počtu kusů z objednávky pro předmětnou distribuci v dané oblasti kontroly.

Případná sleva bude klientovi poskytnuta opravným daňovým dokladem z předmětné distribuce. Zaplacením slevy jsou vypořádány všechny nároky objednatele vyplývající ze všech porušení povinností distributora, ke kterým došlo při realizaci objednávky pro předmětnou distribuci.

## 8. Mimosoudní řešení sporů

Objednatel, který uzavře s distributorem smlouvu, má právo na mimosoudní řešení sporu, který v důsledku takové smlouvy vznikne.

Předpokladem mimosoudního řešení sporu, je neúspěšná snaha o urovnání sporu přímo mezi stranami.

Objednatel, který je spotřebitelem, je oprávněn obrátit se s návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obsahujícího náležitosti uvedené v § 20n zákona č. 634/1992Sb. o ochraně spotřebitele na Českou obchodní inspekci, se sídlem Praha 2, Štěpánská 567/15, [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz) a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u distributora poprvé.

Mimosoudní řešení sporu není zpoplatněno. Náklady spojené s mimosoudním řešením sporu si strany nesou samy.

Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se řídí českým hmotným právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a v souladu s dohodou smluvních stran je věcně a místně příslušným soudem k rozhodování sporů podle této smlouvy příslušný Okresní soud v Ostravě.

## 9. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách distributora [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz). Ukončit platnost nebo provést změnu či doplnění těchto všeobecných obchodních podmínek je možné oznámením vyhlášeným stejným způsobem jako tyto všeobecné obchodní podmínky, práva a povinnosti, které vznikly na základě těchto všeobecných obchodních podmínek, zůstávají jejich pozdější změnou nebo zrušením nedotčeny.



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a komplectace