**Technologické postupy**

**Metodika zajišťování svozů a rozvozů balíkových zásilek klientů Dodavatelem**

Obsah

[1. Vysvětlení zkratek a pojmů 2](#_Toc47685231)

[2. Všeobecné povinnosti 2](#_Toc47685232)

[3. Postupy Pověřených pracovníků Dodavatele 2](#_Toc47685233)

[4. Druhy vnitrostátních poštovních zásilek 4](#_Toc47685234)

[5. Doručování mezinárodních poštovních zásilek 6](#_Toc47685235)

[6. Specifické služby zásilek a způsob jejich dodání 6](#_Toc47685236)

[7. Odvoz balíků - retail 7](#_Toc47685237)

[8. Obsluha Balíkovny Partner 8](#_Toc47685238)

[8.1. Návoz (uložení) zásilek 8](#_Toc47685239)

[8.2. Svoz (odvoz) zásilek 8](#_Toc47685240)

[9. ZDO 8](#_Toc47685241)

[10. Příjemce zásilek a jeho prokazování při doručování 10](#_Toc47685242)

[11. Nepravidelnost - po zaplacení doručované zásilky kartou dojde k restartu PDA (před potvrzením předání zásilky) 12](#_Toc47685243)

[11.1. Úvod 12](#_Toc47685244)

[11.2. Stávající možnosti aplikace WM PDA 12](#_Toc47685245)

[11.3. Popis situace 12](#_Toc47685246)

[11.3.1. Doručení zásilky 12](#_Toc47685247)

[11.3.2. Doporučené řešení: 12](#_Toc47685248)

[11.3.3. Odblokování POS terminálu 12](#_Toc47685249)

[12. Doplňkové a služební nálepky 13](#_Toc47685250)

[13. Vzory 14](#_Toc47685251)

# Vysvětlení zkratek a pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| Zkratka/pojem | Popis |
| **AO** | **Atrakční obvod depa** |
| **APOST** | **Automatizovaný proces, který se zabývá zpracováním zásilek (podání, dodání, ukládání, historie, apod.)** |
| **Pověřený pracovník Dodavatele** | **Osoba uvedená v seznamu Pověřených pracovníků Dodavatele určená k realizaci Plnění podle Smlouvy** |
| **provozovna** | **provozovny Objednatele definované v Příloze č. 1 Smlouvy** |
| **PDA** | **Zařízení pro Pověřenou osobu Dodavatele, které se používá pro doručování zásilek s OS Android** |
| **POS** | **Pokladní obchodní systémy (Point of sales)** |
| **Balíkovna Partner** | **Smluvně vázané místo k ukládání zásilek** |
| **KD** | **Komplexní doručení a odvoz starého spotřebiče** |
| **POD** | **Potvrzení dokumentace při dodání** |
| **Náhradní příjemce** | **Zásilku lze předat pouze osobám zdržujícím se v bytě adresáta** |
| **ZDO** | **Změna doručení on-line** |
| **výdejní místo** | **Smluvně vázané místo k ukládání zásilek mimo Balíkovnu Partner. Výdejní místo je obsluhováno obdobně, jako Balíkovna Partner, neprovádí se zde svoz zásilek, pouze jejich uložení.** |

# Všeobecné povinnosti

1. Zajišťování Plnění podle Smlouvy bude Dodavatel realizovat prostřednictvím Pověřených osob, které splňují podmínky pro výkon činnosti dle Smlouvy.
2. Dodavatel je povinen dbát o bezpečnost jemu přidělených zásilek a prostředků přidělených k poskytování plnění a dodržovat poštovní tajemství.
3. Dodavatel plně odpovídá za svěřené zásilky a vybranou hotovost během pochůzky do doby vyúčtování na provozovně.
4. Dodavatel je povinen zachovávat dobrou pověst Objednatele tím, že bude před klienty Objednatele vystupovat zdvořile, slušně a profesionálně.

# Postupy Pověřených pracovníků Dodavatele

1. **Při příchodu** na provozovnu (depo) se Pověřená osoba Dodavatele přihlásí u pověřeného pracovníka Objednatele (dispečer) k poskytování Plnění dle Smlouvy.
2. Pověřená osoba Dodavatele si **převezme** vyhotovenou „Povolenku ke vstupu“ (kterou je povinen viditelně nosit), terminály PDA a POS a potřebné tiskopisy (Potvrzení, Stvrzenka, Oznámení o náhradním doručení).
3. Na pokyn dispečera, provede **přihlášení do PDA**, kam bude zaslána trasa doručovací pochůzky, která obsahuje všechny pořízené zásilky na daný okrsek.
4. Po odeslání trasy do PDA **převezme pořízené zásilky a zahájí nakládku do vozidla**. Během nakládky Pověřená osoba Dodavatele provádí snímání zásilek (čárové kódy) pomocí terminálu PDA, který kontroluje spárování přiřazených zásilek. Při nakládce si zásilky rovná na pozice dle trasy pochůzky. Nespárované zásilky odevzdá pověřenému pracovníkovi Objednatele, se kterým bude řešit i ostatní nepravidelnosti (chybějící, poškozené zásilky apod.).
5. Po ukončení nakládky a odstranění nepravidelností (chybějící, poškozené zásilky apod.) s pověřeným pracovníkem Objednatele (pracovník vnitřní služby) Pověřená osoba Dodavatele zadá v PDA výjezd z provozovny, tj. potvrdí tlačítko „**Zahájit pochůzku**“ a vyjíždí na pochůzku dle stanovené trasy.
6. Pověřená osoba Dodavatele je povinna uničit **pokus o doručení** u každé převzaté zásilky, tj.:

* telefonicky kontaktuje adresáta na telefonní číslo uvedené v datech zásilky, je-li telefonní číslo v datech zásilky uvedeno (během doručovací pochůzky učiní alespoň 1x pokus o telefonický kontakt);
* osobně navštíví lokality dle adresních údajů zásilky, kde zazvoní na domovní zvonek adresáta a vyčká reakce popř. příchodu adresáta, náhradního příjemce.

Za pokus o doručení se považuje:

* případ kdy adresát opakovaně nepřijímá telefonický hovor a zároveň není osobně zastižen;
* požadavek adresáta na uložení zásilky.

1. V případě neúspěšného pokusu o doručení, tj. adresát není fyzicky zastižen, vystaví Pověřená osoba Dodavatele „**Výzvu k vyzvednutí zásilky**“, kterou vhodí do domovní schránky adresáta. „Výzvy, které nelze vhodit do domovní schránky adresáta (nepřístupnost domovní schránky) předá v rámci vyúčtování balíků Objednateli po ukončení pochůzky. U každé nedoručené zásilky indikuje do PDA důvod nedoručení (zpět, opakované doručení na další den, změna ukládací pošty, doslání na jinou adresu).
2. Pověřená osoba Dodavatele během pochůzky provádí **obsluhu svozových objektů**, tj. provádí svoz zásilek od zákazníků a obsluhu Balíkoven Partner (viz kap. 7 a 8 této přílohy). Pověřená osoba Dodavatele přebírá zásilky (nejvýše 10 kusů) na adrese určené Objednatelem a zajistí jejich podání jeho jménem a dle jeho pokynů. Zásilky jsou podány na provozovně určené Objednatelem po ukončení pochůzky. Obsluha svozového objektu je učiněna Pověřenou osobou Dodavatele řádně, pokud je zcela v souladu s pokyny Objednatele a zákazníka.
3. Při doručování se **adresáti/příjemci podepisují** do terminálu PDA, případně výzvy, nebo je jim zásilka předána na základě alfanumerického kódu, který nahlásí Pověřené osobě Dodavatele. V případě předání jiné osobě, než adresátovi se uvede vztah k adresátovi, a čitelně napíše jméno do příslušných dokladů PDA/výzvy (neplatí pro zásilky předané na základě alfanumerického kódu a zásilek výhradně do vlastních rukou adresáta). U zásilek výhradně do vlastních rukou adresáta se musí uvést kromě podpisu příjemce též druh průkazu totožnosti a jeho číslo. V případě, že se adresát odmítl podepsat na displej PDA, Pověřená osoba Dodavatele nechá potvrdit převzetí na papírové výzvě, kterou vyplní podle dat zásilky. Do PDA následně zadá volbu „doručeno podpis na papír“. V případě, že adresát odmítne stvrdit převzetí zásilky podpisem jak na PDA, tak i na výzvě, zásilka se nevydá a Pověřená osoba Dodavatele ji vrátí zpět odesílateli s poznámkou: “Odmítnuto převzetí zásilky“.
4. V případě dodání zásilky **na dobírku**, či jinými **váznoucími částkami (clo, doplatné) je nutné vybrat tuto částku**. Při doručování zásilek na **dobírku** vyjme Pověřená osoba Dodavatele poštovní **dobírkovou** poukázku (tuto si ponechá a předá při vyúčtování), která je připevněna v obálce na zásilce, a překontroluje, zda je shodná částka **dobírky** s částkou uvedenou ve „Výzvě k vyzvednutí zásilky / Potvrzení o převzetí zásilky“, nebo v terminálu PDA a na zásilce. Zásilku vydá adresátovi/příjemci po zaplacení příslušné částky. Po zaplacení Pověřená osoba Dodavatele vytiskne z PDA tlačítkem “tisk stvrzenky“ a vytiskne stvrzenku o převzetí peněz. Pokud Pověřená osoba Dodavatele nemůže použít terminál PDA, vyplní dle předtisku o zaplacené platbě adresátovi/příjemci na jeho žádost „Potvrzení“ o uhrazené platbě. V případě, že jsou částky rozdílné, zásilku nedoručí a vrátí ji na provozovnu. U zásilek s **bezdokladovou dobírkou** kontroluje částku na zásilce a výzvě (bezdokladová dobírka nemá u zásilky dobírkovou poukázku). Zásilky na dobírku jsou označeny doplňkovou nálepkou (viz níže). Při neshodě se zásilka nedoručuje a vrací se na provozovnu. Pokud adresát/příjemce odmítne zaplatit dobírku, či jiné váznoucí částky (clo, doplatné) Pověřená osoba Dodavatele zásilku nevydá a uloží ji na příslušné ukládací provozovně. Tuto skutečnost zapíše do PDA/“Převzetí zásilek na pochůzku“ a Výzvu předá adresátovi/příjemci.
5. V průběhu nebo po ukončení doručování je povinností Pověřené osoby Dodavatele **odevzdat (uložit) nedoručené zásilky** na ukládací poště.
6. Při **uložení zásilky** (ukládací pošta / Balíkovna Partner) Pověřená osoba Dodavatele potvrdí na PDA detail zastávky (zastávka ukládací pošta, Balíkovna Partner, výdejní místo), potvrdí tlačítkem (předat zásilky k uložení), naskenuje čárové kódy zásilek k uložení, (konec skenování) poté tlačítko (předat), následně (zastávka odbavena). PDA poté odešle data o ukládaných zásilkách do centra APOST. Pověřený pracovník Objednatele vytiskne k předávaným zásilkám „Předávací doklad“, který stvrdí svým podpisem a předá Pověřené osobě Dodavatele.
7. Pověřená osoba Dodavatele **se vrací na provozovnu (depo)** včas tak, aby mohla vyúčtovat všechny zásilky. V případě, kdy Pověřená osoba Dodavatele nestihne ukládací poštu (porušení povinnosti Dodavatele dle Smlouvy), nebo jsou zásilky indikovány Objednatelem k uložení na depu, zaveze nedoručené zásilky na výchozí depo, kde je zároveň vyúčtuje. Pověřená osoba Dodavatele v PDA zadá volbu „**Příjezd na Depo**“.
8. **Odevzdá nedoručené zásilky**, zásilky určené na podání (odvoz zboží), předávací doklady z ukládacích provozoven. Předání zásilek provádí jejich nasnímáním do PDA přes tlačítko „Předat zásilky“ a po vyřízení všech zásilek tlačítko „Ukončit ukládání“ a automaticky přejde na „Vyúčtování hotovosti“.
9. **Vyúčtování** hotovosti a bezhotovostních plateb provede prostřednictvím PDA, které na základě dat automatizovaně zobrazí podklady pro vyúčtování. Odevzdá vybranou peněžní hotovost na vyplněném peněžním lístku, který je k dispozici v PDA (výčetka se 2x tiskne), nebo součástí tiskopisu „Převzetí zásilek na pochůzku“.
10. **Předá** poštovní dobírkové poukázky vyjmuté z doručených zásilek, výzvy, které nebylo možné zanechat v domovní schránce adresáta, podepsané výzvy o převzetí zásilek, příp. dodejky, potvrzenou dokumentaci POD, účtenky o uskutečněných platbách v terminálu POS a odevzdá spolu se svěřenými pomůckami (PDA a POS k nabití).
11. Pokud při vyúčtování vznikne **schodek**, vyúčtující pracovník Objednatele zapíše tuto skutečnost do dokladů. O výši schodku je s Pověřenou osobou Dodavatele sepsán záznam. Objednatel vytiskne doklad o zaúčtování schodku. Zjištěný schodek je Pověřená osoba Dodavatele povinen uhradit namístě.

# Druhy vnitrostátních poštovních zásilek

|  |  |
| --- | --- |
| **OBYČEJNÉ ZÁSILKY** | Pověřená osoba Dodavatele dodá bez potvrzení převzetí (podpisu) adresátem (případně osobou v bytě). |
| * OBYČEJNÝ BALÍK |  |
| **ZAPSANÉ ZÁSILKY** | Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. U zásilek na dobírku je nutné uhradit příslušnou částku, či jiné váznoucí částky (clo, doplatné) |
| * DOPORUČENÝ BALÍČEK | Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. |
| * CENNÉ PSANÍ | Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. Nelze doručit náhradnímu příjemci, sousedovi. |
| * CENNÝ BALÍK | Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) převzetí potvrdí podpisem. |
|  | Cenný balík s udanou cenou nad 10 000Kč. Tuto zásilku nelze náhradně doručit sousedovi, nebo náhradnímu příjemci. |
| * EMS | Zásilka s garantovaným časem dodání do 12/14 h. pracovního dne následujícího po dni podání. Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. Čas doručení do 12 h. je pouze ve vybraných lokalitách, v ostatních případech je to čas do 14. h. |
| * Balík do ruky s doplňkovou službou – Garantovaný čas dodání | Zásilka s garantovaným časem dodání do 12/14 h. pracovního dne následujícího po dni podání. Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. Čas doručení do 12. h. je pouze ve vybraných lokalitách, v ostatních případech je to čas do 14. h. |
| * BALÍK DO RUKY | Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem. |
| * BALÍK NA POŠTU | Tato zásilka se ukládá na příslušné provozovně, bez pokusu o doručení. Doručuje se pouze, pokud o to požádá adresát za poplatek uvedený v ceníku. |

# Doručování mezinárodních poštovních zásilek

Adresní štítky těchto zásilek se liší podle země podání. Předtisk na adresním štítku je vždy uveden v jazyce země podání a francouzsky (světově uznávaným poštovním jazykem).

Pověřená osoba Dodavatele dodá jen za podmínky, že adresát (případně osoba v bytě) jejich převzetí potvrdí podpisem.

# Specifické služby zásilek a způsob jejich dodání

1. Při doručování zásilek se mohou vyskytnout zásilky se službou **POD, OUD, PID** – (Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání). V případě, že odesílatel zvolí doplňkovou službu „**Potvrzení dokumentace při dodání**“ Pověřená osoba Dodavatele zajistí před dodáním zásilky podpis dokumentů přiložených k zásilce. Tyto dokumenty jsou přilepeny v neprůhledné plastové kapse na adresní straně zásilky. Každý dokument musí být zřetelně označen, může mít i více listů spojených k sobě. Na jednom dokumentu smí být vyžadován pouze jeden podpis příjemce. Vložené dokumenty jsou vytištěné ve dvojím provedení a musí být jasně označeny údaji, které vyhotovení patří příjemci a jaké vyhotovení je určeno ke vrácení odesílateli. Pokud adresát zásilky odmítne podepsat příslušné dokumenty, nebude zásilka vydána adresátovi a Pověřená osoba Dodavatele ji vrací zpět odesílateli s vyznačeným důvodem nedodání.
2. V případě doručování zásilky se službou **POD, OUD, PID -** (Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání) „**Ověření údajů při dodání**“ Pověřená osoba Dodavatele zajistí před dodáním zásilky ověření souladu vybraných osobních údajů adresáta s osobními údaji uvedenými na označeném místě ve smlouvě, dodatku ke smlouvě, dodacímu listu, obchodních podmínkách nebo souhlasu se zpracováním osobních údajů, jejichž podpisem je podmíněno dodání zásilky. Odesílatel může požadovat jednoho, více, nebo všech údajů povinně zapisovaných v dokladech a čísla některého z těchto dokladů:

**a)** jde-li o českého občana, občanský průkaz, řidičský průkaz vydaný v České republice nebo cestovní doklad vydaný v České republice,

**b)** jde-li o cizince, osobní doklad, který umožňuje pobyt v České republice.

V případě, že adresát zásilky odmítne předložené informace o zpracování osobních údajů potvrdit svým podpisem, nebude zásilka vydána a Objednatel ji vrací zpět odesílateli s vyznačeným důvodem nedodání.

1. Při doručování zásilky se službou **POD, OUD, PID –** (Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání) „**Předání informací z dodání**“ příjemce zásilky stvrdí svým podpisem převzetí informací o zpracování osobních údajů za účelem poskytnutí služby: „**Předání** **informací z dodání**“, které mu Pověřená osoba Dodavatele předá k podpisu a podepsané převezme zpět. V případě odmítnutí podepsání je zásilka Objednatelem vrácena zpět odesílateli s vyznačeným důvodem nedodání.
2. Pokud Pověřená osoba Dodavatele doručuje “**Vícekusovou zásilku**“, což je zásilka v počtu nejvýše 5 kusů na jednoho adresáta, musí být všechny zásilky kompletní. Na zásilce nebo na adresním štítku každého kusu zásilky se zvolenou doplňkovou službou „**Vícekusová zásilka**“ je uvedeno odesílatelem ve formě zlomku pořadí kusu v rámci zásilky a celkový počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití této doplňkové služby např. VK 1/5,VK 2/5, atd. Při neúplnosti „**Vícekusové zásilky**“, se tyto zásilky nedoručují (jsou uložené na provozovně jako zadržené zásilky, dokud nejsou kompletní).
3. Při doručování zásilek se službou **KD** je povinností Pověřené osoby Dodavatele doručit zásilku, s výjimkou případů, kdy tomu brání objektivní překážky, zásilku s hmotností maximálně do 100 kg na dodací adresu, uvedenou na zásilce, a to až do bytu/provozovny adresáta na místo stanovené adresátem, bez výpomoci příjemce
   * v případě, že nelze použít výtah, doručit zásilky nad 30 kg, max. do 4. patra,
   * rozbalit dodanou zásilku a provést vizuální kontrolu, zda obsah zásilky nebyl v průběhu přepravy poškozen,
   * převzít obal od zboží, pokud si ho příjemce nechce ponechat.

Pověřená osoba Dodavatele neřeší reklamaci adresáta, týkající se vad zboží, které nesouvisí s poskytnutou poštovní nebo jinou službou Objednatele. Poskytnutím služby **O** (**Odvoz starého spotřebiče)** se rozumí povinnost Objednatele odvézt jeden kus níže uvedeného starého spotřebiče, který je stejného typu nebo plní stejnou funkci jako výrobek, který byl obsahem zásilky.

Spotřebiči k odvozu mohou být pouze:

chladnička

myčka

mrazák

pračka

sušička

sporák

trouba

varná deska

MW trouba

digestoř

vysavač

televizor

domácí kino

DVD přehrávač/rekordér

satelit

Hi-Fi souprava

monitor

počítač

Spotřebič určený adresátem k odvozu musí být kompletní, odpojený od všech přípojek a zbavený nečistot. Chladničky a mrazáky musí být zbaveny námrazy a vysušeny. Pokud spotřebič nesplňuje tyto podmínky je Pověřená osoba Dodavatele oprávněna odmítnout tuto službu poskytnout.

# Odvoz balíků - retail

V případě objednání svozu klientem (**Odvoz balíků - retail**) se zásilky vyzvednou na uvedené adrese. Na tiskopise „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“ se vygenerují údaje, které Pověřená osoba Dodavatele kontroluje s údaji na zásilkách. Pokud nesouhlasí údaje na zásilkách s údaji na „Potvrzení o převzetí svážených zásilkách“ je toto důvod k odmítnutí převzetí zásilky Pověřenou osobou Dodavatele. Úspěšný nebo neúspěšný odvoz indikuje Pověřená osoba Dodavatele do PDA.

V rámci služby odvoz balíků – retail lze objednat zakoupení obalu pro službu **Balík Komplet**.

Následné předání a převzetí zásilek potvrdí svým podpisem osoba předávající zásilky a Pověřená osoba Dodavatele na „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“, jehož jedno vyhotovení obdrží osoba předávající zásilky a druhé vyhotovení zůstává Objednateli.

S výjimkou případů, kdy se k úhradě zavázal Objednateli částku zaplatit adresát, převezme Pověřená osoba Dodavatele po provedení kontroly podle předchozích bodů úhradu cen poštovních služeb a úhradu ceny za odvoz v souladu s Poštovními podmínkami České pošty, s.p. – Ceníkem poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p. Přesné pokyny obdrží Pověřená osoba Dodavatele od Objednatele.

# Obsluha Balíkovny Partner

Pověřená osoba Dodavatele spolu s ostatními zásilkami na doručení obsluhuje Balíkovny Partner kam přiveze zásilky k uložení s označením „**Balík Do balíkovny**“, případně ostatní zásilky dle požadavků adresáta prostřednictvím ZDO, a odváží zásilky určené ke svozu (převzetí z Balíkovny Partner).

## Návoz (uložení) zásilek

1. Pověřená osoba Dodavatele převezme zásilky na depu, během balíkové pochůzky provede plánovanou zastávku na Balíkovně Partner.
2. Kontaktuje zaměstnance Balíkovny Partner, dojedná předání zásilek. Balíkovna Partner není povinna přijmout všechny předávané zásilky – z kapacitních důvodů provozovny.
3. Při ukládání zásilek na Balíkovně Partner Pověřená osoba Dodavatele nasnímá ukládané zásilky v příslušném menu PDA detail zastávky (Balíkovna Partner) a zapíše je průpisem dle předtisku do tiskopisu “Přehled zásilek k uložení na Balíkovnu Partner“.
4. Stvrzený doklad o převzetí zásilek na Balíkovnu Partner předá při vyúčtování na depu.
5. Předané zásilky označí v PDA statusem předáno Balíkovně Partner.
6. Specifika pro výdejní místo: Při ukládání zásilek na výdejním místě Pověřená osoba Dodavatele nasnímá ukládané zásilky v příslušném menu PDA detail zastávky (výdejní místo) a použije tiskopis “Evidenční záznam zásilek – výdejní místo“.

## Svoz (odvoz) zásilek

1. Pověřená osoba Dodavatele provede plánovanou zastávku na Balíkovně Partner.
2. Nasnímá zásilky určené ke svozu, tj. k převzetí z Balíkovny Partner
3. Převezme od zaměstnance Balíkovny Partner potřebné doklady k zásilkám (odmítnutí zásilky, zápis, apod.)

# ZDO

**ZDO – Změna doručení on-line** – dispozice, které lze zvolit:

* + Doručit zásilku na jinou adresu
  + Uložit Balík Na poštu na jinou poštu
  + Uložit zásilku rovnou na poště
  + Doručit zásilku na mou adresu
  + Uložit zásilku na jinou poštu
  + Doručit běžnou pochůzkou mezi 8 - 16 hod
  + Doručit mezi 8 – 14 hod
  + Doručit mezi 13 – 19 hod
  + Doručit mezi 18 - 21 hod
  + Znovu doručit zásilku
  + Doručit kurýrní pochůzkou
  + Přesunout doručování zásilky na jiný pracovní den
  + Zásilku předejte pouze osobám zdržujícím se v mém bytě
  + Zásilku si převezmu výhradně sám
  + Prodloužit dobu, po kterou bude zásilka uložena na poště
  + Uložit zásilku do Balíkovny

# Příjemce zásilek a jeho prokazování při doručování



# Nepravidelnost - po zaplacení doručované zásilky kartou dojde k restartu PDA (před potvrzením předání zásilky)

## Úvod

Předpokládáme, že níže popisovaná nepravidelnost bude nastávat pouze výjimečně.

## Stávající možnosti aplikace WM PDA

1. Neumožňuje stornovat platbu mimo proces doručení zásilky.
2. Po restartování se aplikace nastaví na začátek doručování a nikoliv na místo, ve kterém došlo k restartu (v popisovaném případě do kroku před doručením zásilky).

## Popis situace

### Doručení zásilky

1. Pověřená osoba Dodavatele doručuje zásilku, zákazník volí způsob platby "kartou".
2. Zákazník zaplatí kartou za zásilku.
3. POS vytiskne účtenku (doklad o platbě kartou) s autorizací platby pro Českou poštu i pro zákazníka.
4. Dojde k restartu PDA před dokončením doručení zásilky zákazníkovi.
5. Po nastartování PDA je již kartou zaplacená zásilka opět nabídnuta k doručení a úhradě platby.

### Doporučené řešení:

1. Při opětovném doručení zásilky zadá Pověřená osoba Dodavatele způsob platby "hotovost", ale zákazník již nic neplatí.
2. Pověřená osoba Dodavatele zadá na PDA tisk Stvrzenky. PDA/POS vytiskne Stvrzenku (viz příloha č. 10) se způsobem platby "Platba v hotovosti".
3. Pověřená osoba Dodavatele na Stvrzence přeškrtne text "Platba v hotovosti" a ručně dopíše text "Platba platební kartou". Předá zákazníkovi stvrzenku, účtenku a zásilku.
4. Pověřená osoba Dodavatele vytiskne duplikát Stvrzenky a poznamená na ni, že zásilka byla zaplacena platební kartou. Stvrzenku spolu s účtenkou o platbě kartou odevzdá (místo peněz) při vyúčtování na provozovně.

### Odblokování POS terminálu

Odblokování zablokovaného terminálu pro platbu kartou je možné provést dvěma způsoby:

1. **Po přihlášení** Pověřené osoby Dodavatele **do systému**: Po přihlášení Pověřené osoby Dodavatele do systému se aplikace automaticky pokouší spojit s aktivním terminálem POS a zjistit výsledek poslední neúspěšné transakce. Pokud se spojení podaří navázat, je blokace platby kartou zrušena. V případě, že pokus o navázání spojení s POS terminálem je opět neúspěšný, bude platba kartou nadále blokována. Pokus o odblokování POS terminálu je prováděno na pozadí běhu aplikace a uživatel o tom není nijak informován.
2. **Pomocí hlavního menu pochůzky**: V případě zablokovaného POS terminálu pro platbu kartou má Pověřená osoba Dodavatelemožnost ručně obnovit spojení s POS terminálem pomocí hlavního menu na obrazovce pochůzky (položka "Odblokovat POS terminál"). Po výběru této položky v menu se aplikace pokusí spojit s POS terminálem a zjistit výsledek poslední neúspěšné transakce. O výsledku pokusu je Pověřená osoba Dodavatele informována pomocí dialogového okna.

# Doplňkové a služební nálepky

|  |  |
| --- | --- |
| Zásilky polepené nálepkou „ **ENC – NSK**“ nemají pravoúhlý tvar, délka přesahuje 180 cm, nebo součet všech tří rozměrů (délka, šířka, výška) přesahuje 240 cm. | Nový obrázek (2) |
| Se zásilkami polepenými nálepkou “**POZOR KŘEHKÝ**“ je Pověřená osoba Dodavatele povinna zacházet se zvláštní opatrností z důvodu nebezpečí poškození, či rozbití obsahu. | Nový obrázek (3) |
| Nový obrázek (1) | |
| Nový obrázek | |

# Vzory

|  |  |
| --- | --- |
| **Stvrzenka** |  |
| **Harmonizovaný adresní štítek** |  |
| Adresní štítek pro: **Balík Do ruky s doplňkovou službou Odvoz zboží je podán spolu s podací nálepkou Balík do ruky** |  |
| Adresní štítek pro: **Balík Do ruky s doplňkovou službou Vrácení zboží – zákazník, součástí je podací nálepka Balík do ruky** |  |
| Adresní štítek pro zásilku: **Balík Komplet**  Odesílatel má možnost pro podání zásilky objednat **odvoz** z adresy v ČR dle Obchodních podmínek služby **Odvoz balíků** nebo zásilku podat na kterékoliv poště. |  |
| Adresní štítek pro zásilku: **Balík Do Balíkovny**  Zásilka se ukládá na poště, nebo Balíkovně bez pokusu o doručení. |  |
| Adresní štítek pro: **Balík Do ruky s doplňkovou službou Cenný obsah** |  |

**Piktogramy tištěné v prvním řádku (piktogramy o velikosti 15 x 15 mm)**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vzor piktogramu**: | **Význam piktogramu**: |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Bezdokladová dobírka**“. Ve spodní části piktogramu (v obdélníku) se tiskne výše dobírkové částky |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Dobírka**“. Ve spodní části piktogramu (v obdélníku) se tiskne výše dobírkové částky |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Vícekusová zásilka**“. Součástí piktogramu je částečné uvedení podacího čísla hlavní zásilky a pořadové číslo zásilky v rámci vícekusové zásilky |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Doručit mezi 8 – 14 hod.**“ |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Doručit mezi 13 – 19 hod.**“ |
|  | jedná se o zásilku Balík Na poštu nebo Balík Do balíkovny, resp. o zásilku s adresou „poste restante“ (zásilka, kterou Objednatel uloží na stanovené poště bez pokusu o její doručení) |
| **Vzor piktogramu**: | **Význam piktogramu**: |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Dodání zásilky v sobotu**“ (zásilky EMS) nebo „**Garantovaný čas dodání**“ (zásilky Balík Do ruky, u kterých odesílatele požaduje jejich dodání v sobotu) |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Garantovaný čas dodání v neděli/státem uznaný svátek**“ |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Dodání do vlastních rukou**“ |
|  | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**“ |

**Piktogramy tištěné v druhém řádku (piktogramy o velikosti 10 x 10 mm):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vzor**  **piktogramu**: | **Význam piktogramu**: |
|  | piktogram je určen pro uvedení hmotnosti zásilky a bude tištěn vždy; je-li v podacích datech hmotnost uvedena, bude vytištěna v rámečku vedle závaží;  nebude-li v datech hmotnost uvedena, lze ji do rámečku doplnit ručně |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\11_velikost_S_10_10.jpg | zobrazuje velikostní kategorii zásilky. V případě, že podavatel nemá povinnost uvádět velikostní kategorii zásilek (tj. není ani uvedena v podacích datech zásilky),  nebude piktogram na harmonizovaném adresním štítku vytištěn |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\12_velikost_M_10_10.jpg | zobrazuje velikostní kategorii zásilky. V případě, že podavatel nemá povinnost uvádět velikostní kategorii zásilek (tj. není ani uvedena v podacích datech zásilky),  nebude piktogram na harmonizovaném adresním štítku vytištěn |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\13_velikost_L_10_10.jpg | zobrazuje velikostní kategorii zásilky. V případě, že podavatel nemá povinnost uvádět velikostní kategorii zásilek (tj. není ani uvedena v podacích datech zásilky),  nebude piktogram na harmonizovaném adresním štítku vytištěn |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\14_velikost_XL_10_10.jpg | zobrazuje velikostní kategorii zásilky. V případě, že podavatel nemá povinnost  uvádět velikostní kategorii zásilek (tj. není ani uvedena v podacích datech zásilky), nebude piktogram na harmonizovaném adresním štítku vytištěn |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\17_neukladat_10_10.jpg | zásilky je zvolena dispozice „**Neukládat**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\18_nedosilat_10_10.jpg | u zásilky je zvolena dispozice „**Nedosílat**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\19_komplexni_doruceni_10_10.jpg | u zásilky je zvolena doplňková služba „ **Komplexní doručení**“ a/nebo „**Odvoz starého spotřebiče**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\20_krehke_10_10.jpg | u zásilky je zvolen příplatek „**Křehké**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\21_dorucit_firme_10_10.jpg | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Doručit firmě**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\22_dodejka_10_10.jpg | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Dodejka**“ |
| C:\Users\23695\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\23_cenny_obsah_10_10.jpg | u zásilky je zvolena doplňková služba „**Cenný obsah**“ |