

Příloha č. 5 Smlouvy o poskytování služeb – doručování zásilek
(dále jen “Smlouva”)

Poštovní podmínky – Reklamace a náhrada škody

Poštovní podmínky – ostatní služby – BALÍKOVNA

Reklamace a náhrada škody

64. Odesílatel může ve lhůtě jednoho roku ode dne podání zásilky prostřednictvím podací pošty reklamovat její dodání. Odesílatel je v takovém případě povinen předložit podací stvrzenku podle bodu **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..** Podavatel (plátce DPH) požadující opravný daňový doklad na vrácení ceny za službu, předloží též původní daňový doklad, který obdržel při podání zásilky.
65. Podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (výše udané ceny). Při poškození obsahu podnik nahradí rozdíl mezi cenou, kterou měl obsah zásilky při podání, a cenou, kterou by v této době měl poškozený obsah. Náhradu škody vyplácí podnik v české měně.
66. Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Základních poštovních podmínek.
67. V případě dodání zásilky na poště podnik projedná náhradu škody vzniklé poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Balíkovna a Balíkovna-BOX reklamace nepřijímá. Dodatečná reklamace může být uplatněna na kterékoliv poště do dvou pracovních dnů po dodání zásilky za současného splnění dalších předpokladů podle Základních poštovních podmínek. Osoba reklamující škodu musí současně předložit zásilku a umožnit přešetření rozsahu škody a okolností jejího vzniku.
V případě zásilky Balíkovna plus nad 30 kg může adresát dodatečně reklamovat úbytek nebo zevně neznatelné poškození písemně nebo telefonicky u provozovny, která zásilku dodala, a to do dvou pracovních dnů po jejím převzetí. Písemnou reklamaci doloží potřebnou dokumentací a fotodokumentací. Pokud potřebné podklady nepředloží, je podnik oprávněn svým odborným zaměstnancem sepsat dodatečně ve spolupráci s adresátem podrobný zápis o rozsahu poškození zásilky a o všech okolnostech rozhodných pro zjištění odpovědnosti. Za tímto účelem je podnik oprávněn požádat adresáta, aby umožnil v místě uvedeném v adrese pracovníkovi podniku přešetření rozsahu škody na zásilce a okolnosti jejího vzniku za podmínky, že zásilka bude ve stavu, v jakém byla doručena.
68. Při reklamaci nebo uplatnění nároku na náhradu škody se ve věcech, které neřeší tyto podmínky, postupuje obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek. Není-li dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
69. Při otevření zásilky, při jejím zničení nebo při jejím prodeji podnik postupuje obdobně podle Základních poštovních podmínek.

POŠTOVNÍ PODMÍNKY České pošty, s.p. ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY

Článek 40 Reklamacie dodání

1. Reklamací podle tohoto článku lze uplatnit v případě služby doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní nebo cenný balík.
2. Odesílatel může do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat dodání. Podnik přijme reklamací jen za podmínky, že reklamující předloží podací stvrzenku nebo uzavření poštovní smlouvy prokáže jiným věrohodným způsobem. Na základě reklamacie podnik zjistí, zda a jak byla poštovní zásilka dodána. Pokud reklamující nesdělí Podniku přesný popis obsahu zásilky, může podnik reklamací zamítnout, brání-li neuvedení přesného obsahu zásilky řádnému prošetření reklamacie. K námitce odesílatele nebo adresáta, zpochybňující důkazní sílu podpisu jako dokladu o dodání poštovní zásilky pouze z důvodu, že podpis byl získán a uložen prostřednictvím elektronického zařízení, se nepřihlíží.
3. Jestliže se zjistí, že reklamovaná poštovní zásilka byla dodána v souladu s uzavřenou smlouvou, podnik písemně oznámí osobě, jejímž jménem byla reklamacie uplatněna (dále jen „reklamující“), kdy a jakým způsobem byla dodána. Je-li reklamujícím odesílatel, který požádal o doplňkovou službu podle článku 17, podnik mu současně předá dodejku, která má náležitosti podle článků 25 až 27. Nepodaří-li se dosáhnout, aby dodejka obsahovala podpis příjemce potvrzující převzetí poštovní zásilky, podnik odesílateli předá kopii dokladu stvrzujícího dodání, má-li ho k dispozici a potvrdí na dodejce, že podpis příjemce na připojené kopii dokladu nahrazuje jeho podpis na dodejce. Byla-li poštovní zásilka dodána zvláštním způsobem podle čl. 32 odst. 3, podnik do dodejky uvede údaj o tom, kdy a jakým způsobem byla dodána.
4. Jestliže se zjistí, že reklamovaná poštovní zásilka byla dodána osobě, která byla podle uzavřené smlouvy oprávněna ji převzít, k dodání však došlo jiným způsobem než podle uzavřené smlouvy nebo až po uplynutí lhůty sjednané ve smlouvě, podnik reklamujícímu písemně oznámí, kdy a jakým způsobem byla poštovní zásilka dodána a k jaké závadě došlo. Je-li reklamujícím odesílatel, který požádal o doplňkovou službu podle článku 17, podnik mu současně předá dodejku, která má náležitosti podle článků 25 až 27. Nepodaří-li se dosáhnout, aby dodejka obsahovala podpis příjemce potvrzující převzetí poštovní zásilky, podnik odesílateli předá kopii dokladu stvrzujícího dodání, má-li ho k dispozici a potvrdí na dodejce, že podpis příjemce na připojené kopii dokladu nahrazuje jeho podpis na dodejce.
5. Jestliže se zjistí, že reklamovaná poštovní zásilka nebyla dodána, bylo s ní však naloženo způsobem, který je v souladu se zákonem o poštovních službách, s jinými zákony a s uzavřenou smlouvou, podnik reklamujícímu písemně oznámí zjištěné údaje.
6. Jestliže se neprokáže, že se reklamovaná poštovní zásilka dostala do dispozice některé z osob, které byly podle uzavřené smlouvy oprávněny ji převzít, přičemž nejde o případ podle odstavce 5 nebo o dodání zvláštním způsobem podle čl. 32 odst. 3, považuje se poštovní zásilka za ztracenou. Podnik tuto skutečnost reklamujícímu písemně oznámí; dále postupuje podle článku 45.
7. Odesílatel může reklamací dodání dle tohoto článku uplatnit také prostřednictvím webového formuláře podniku. V takovém případě odchýlně od ustanovení odst. 1 až 6 tohoto článku platí, že:

- a) reklamace bude podnikem přijata pouze za podmínky řádného a úplného vyplnění webového formuláře,
- b) při uplatnění reklamace není třeba předkládat originál podací stvrzenky; předložení tohoto originálu je ale podmínkou pro výplatu jakéhokoli nároku na vrácení ceny či náhradu škody,
- c) odesílateli, který při podání reklamované poštovní zásilky předložil Zákaznickou kartu České pošty, s.p., nebo odesílateli, který podniku při podání reklamace sdělil svou e-mailovou adresu, může být písemné oznámení o výsledku reklamace, zasláno prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail).

Článek 42

Reklamace poškození nebo úbytku obsahu

1. Reklamaci podle tohoto článku lze uplatnit v případě služby doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní nebo cenný balík.
2. Adresát může u kterékoliv pošty reklamovat, že poštovní zásilka byla dodána poškozená nebo s úbytkem obsahu; pokud byla poštovní zásilka dodána jinému příjemci než adresátovi, může za adresáta reklamovat také tento příjemce. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a v jakém rozsahu k poškození nebo k úbytku obsahu poštovní zásilky došlo.
3. Podnik není povinen přijmout reklamaci,
 - a) pokud není uplatněna při dodání poštovní zásilky ani ve lhůtě dvou pracovních dnů po jejím dodání,
 - b) pokud byla reklamovaná závada patrná už při dodání,
 - c) pokud podnik upozornil příjemce na možnost, že došlo k poškození nebo úbytku obsahu.
4. Podnik není povinen přijmout reklamaci uplatněnou až po dodání, jestliže reklamující nepředloží poštovní zásilku v tom stavu, v jakém byla dodána, ani tento stav hodnověrně nedoloží jinak.
5. Je-li to zapotřebí pro posouzení odůvodněnosti reklamace nebo pro zjištění výše náhrady škody, kterou má podnik na základě reklamace uhradit, podnik je oprávněn podmínit přijetí reklamace tím, že reklamující ponechá poštovní zásilku po nezbytně nutnou dobu u podniku nebo že jiným způsobem zajistí, aby podnik mohl potřebné skutečnosti posoudit a zjistit.
6. Při přijímání reklamace se pořídí písemný záznam o stavu reklamované poštovní zásilky; kopii tohoto záznamu vydá podnik na požádání reklamujícímu.
7. Jestliže se zjistí, že k poškození nebo k úbytku obsahu poštovní zásilky došlo, podnik tuto skutečnost písemně oznámí adresátovi; dále postupuje podle článku 45.
8. Jestliže se zjistí, že k poškození nebo k úbytku obsahu poštovní zásilky nedošlo, podnik tuto skutečnost písemně oznámí adresátovi. Trvá-li adresát i nadále na tom, že k poškození nebo k úbytku obsahu došlo, podnik dále postupuje podle čl. 45 odst. 6.
9. Na reklamaci poškození nebo úbytku obsahu při vrácení poštovní zásilky se ustanovení odstavců 1 až 8 vztahují obdobně.

Článek 43

Jiná reklamace

1. Reklamaci podle tohoto článku lze uplatnit v těch případech, na které se nevztahují reklamace podle článků 40 až 42.
2. Odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat, že podnik nesplnil povinnost podle uzavřené smlouvy nebo že při poskytování poštovní služby vznikla škoda. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a v jakém rozsahu nebyla povinnost podle uzavřené smlouvy splněna nebo zda a v jakém rozsahu škoda vznikla. Podnik přijme reklamaci jen za podmínky, že ji reklamující doloží všemi údaji a doklady, které jsou nezbytné pro posouzení její oprávněnosti.
3. Podnik reklamujícímu dohodnutým způsobem oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti podle uzavřené smlouvy splněny a zda a v jakém rozsahu vznikla škoda.

Článek 43a

Lhůta pro vyřízení reklamace

1. Není-li dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
2. Nemůže-li podnik ve vyřizování reklamace pokračovat z příčin na straně odesílatele nebo příjemce, běh lhůty pro oznámení výsledku reklamace podle odstavce 1 se staví po dobu, než bude překážka odstraněna.
3. Jestliže reklamující vyjádří s vyřízením reklamace ze strany podniku nesouhlas, podnik způsob vyřízení reklamace přezkoumá a o výsledku tohoto přezkumu reklamujícího v době co nejkratší informuje. Vyjádření nesouhlasu s vyřízením reklamace uplatněné vůči podniku dle tohoto ustanovení ani přezkum způsobu vyřízení reklamace podnikem nemá vliv na běh lhůty pro podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podle čl. 48, který počíná dnem doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení stanovené podle odstavce 1.

Článek 45

Náhrada škody

1. Odesílatel může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen adresátovi. Adresát může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen odesílateli.
2. Náhradu škody podnik vyplatí v hotovosti v české měně. Ten, kdo má právo na náhradu škody, (dále jen „poškozený“) je oprávněn požadovat, aby náhrada škody byla vyplacena jiné jím určené osobě, nebo aby byla vyplacena převodem na jím určený účet; podnik však není povinen vyplatit náhradu škody v zahraničí.
3. Je-li poškozeným právnická osoba, podnik vyplatí náhradu škody podle pokynů té organizační složky poškozeného, která s podnikem o náhradě škody jednala.
4. Je-li poškozeným odesílatel, přičemž jeho poštovní adresa je v zahraničí, odesílatel je oprávněn požadovat, aby podnik náhradu škody vyplatil způsobem podle odstavců 2 a 3 v České republice. Není-li takové žádosti a je-li to možné, podnik vyplatí náhradu škody odesílateli prostřednictvím zahraničního prostředníka v zahraniční měně, přičemž se postupuje podle článku 144 (poštovní podmínky pro poštovní zásilky do zahraničí).

5. Náhradu škody podnik vyplatí nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy nastaly skutečnosti, z nichž vyplývá povinnost podniku vyplatit náhradu škody. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro zjištění výše náhrady škody a pro ověření její oprávněnosti.
6. Jestliže podnik požadavek poškozeného na náhradu škody zcela nebo zčásti neuznává, podnik nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy nastaly nebo byly zjištěny skutečnosti rozhodné pro toto stanovisko, předá poškozenému své stanovisko včetně jeho zdůvodnění v písemné podobě. Jestliže poškozený vyjádří se stanoviskem podniku nesouhlas, podnik své stanovisko přezkoumá a o výsledku tohoto přezkumu poškozeného v době co nejkratší informuje.

Článek 46

Vrácení ceny nebo její části

1. Jestliže bylo zjištěno, že v důsledku ztráty poštovní zásilky vznikla podniku povinnost vyplatit náhradu škody, podnik vrátí uhrazenou cenu.
2. Jestliže bylo zjištěno, že ke ztrátě poštovní zásilky došlo neodvratitelnou událostí, podnik vrátí uhrazenou cenu.
3. Jestliže bylo zjištěno, že při dodání poštovní zásilky nebyla dodržena sjednaná lhůta, podnik z uhrazené ceny vrátí částku podle ceníku.
4. Jestliže podnik z příčin na své straně neposkytl tu část poštovní služby, za jejíž poskytnutí je v ceníku uvedena samostatná cena, podnik tuto cenu, pokud byla uhrazena, vrátí. To neplatí, byla-li vada zhojena způsobem uvedeným v poštovních podmínkách.
5. Jestliže poštovní zásilka na základě žádosti podle čl. 38 odst. 1 nebyla dodána, podnik z uhrazené ceny vrátí částku podle ceníku.
6. Jestliže v případě doplňkové služby podle článku 20 poštovní zásilka nebyla dodána, podnik z uhrazené ceny vrátí částku podle ceníku.
7. Jestliže bylo zjištěno, že z příčin na straně podniku byla uhrazena vyšší cena než ta, která měla být uhrazena, podnik přeplatek vrátí.
8. Jakmile nastaly skutečnosti, z nichž podle odstavce 1 až 7 vyplývá povinnost podniku vrátit uhrazenou cenu nebo její část, podnik cenu nebo její část bez průtahů vrátí tomu, kdo ji podniku uhradil.
9. Ten, komu má být cena nebo její část vrácena, je oprávněn požadovat, aby byla vyplacena jiné jím určené osobě, nebo aby byla vyplacena převodem na jím určený účet; podnik však není povinen vyplatit cenu nebo její část v zahraničí.
10. Má-li být cena nebo její část vrácena odesílateli, přičemž jeho poštovní adresa je v zahraničí, odesílatel je oprávněn požadovat, aby podnik cenu nebo její část vyplatil způsobem podle odstavce 9 v České republice. Není-li takové žádosti a je-li to možné, podnik vrátí cenu nebo její část odesílateli prostřednictvím zahraničního prostředníka v zahraniční měně, přičemž se postupuje podle článku 144 (poštovní podmínky pro poštovní zásilky do zahraničí).
11. Pokud odesílatel opatřil poštovní zásilku poštovními známkami, jejichž úhrnná hodnota převyšuje cenu poštovní služby, podnik přeplatek nevrátí.

12. Pokud odesílatel použil kartonový lístek, obálku či jiný předmět s natištěnými poštovními známkami, jejichž úhrnná hodnota převyšuje cenu poštovní služby, podnik přeplatek nevrátí.
13. Pokud odesílatel použil obálku prodávanou podnikem pod označením „obálka prvního dne“ s poštovními známkami, jejichž úhrnná hodnota převyšuje cenu poštovní služby, podnik přeplatek nevrátí.

Článek 47 **Odpovědnost podniku**

1. Podnik odpovídá za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb v rozsahu stanoveném zákonem o poštovních službách a poštovními podmínkami. Podnik odpovídá za škodu, která vznikla v době od podání do dodání poštovní zásilky nebo jejího vrácení. Za jiné škody podnik neodpovídá, není-li v poštovních podmínkách výslovně stanoveno jinak.
2. Podnik neodpovídá za škodu, je-li obsahem poštovní zásilky věc, která jím být nesmí.
3. Podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy
 - a) z příčin na straně odesílatele nebo příjemce,
 - b) v důsledku neodvratitelné události,
 - c) v důsledku vnějších okolností, které nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit.
4. Je-li splněna podmínka podle odst. 3 písm. c), podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy v důsledku použití dokladu podle čl. 23 odst. 1, který je nepravý nebo obsahuje nepravdivé údaje.