

# **Podmínky služby**

## **Změna doručení Online**

### **1. Obecná ustanovení**

**1.1** Podmínky služby Změna doručení Online (dále jen „Podmínky“) stanoví, jakým způsobem a za jakých podmínek může adresát, zmocněnec adresáta, zákonný zástupce adresáta nebo zmocněnec zákonného zástupce adresáta (dále jen „Žadatel“) u zásilky, dodávané Českou poštou, s.p. se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČ: 47114983, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565 (dále jen „ČP“), uplatnit v mezích poštovních nebo obchodních podmínek služby, jejímž prostřednictvím je zásilka dodávána a smlouvy uzavřené mezi ČP a odesílatelem zásilky, prostřednictvím online aplikace „Změna doručení Online“ dostupné na internetové stránce [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), jednu nebo více dispozic uvedených v čl. 2 těchto Podmínek, určujících okruh oprávněných příjemců nebo místo a termín dodání zásilky.

**1.2** Tyto Podmínky vydává ČP v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“).

### **2. Dispozice, které lze zvolit**

**2.1 Doručit zásilku na jinou adresu (jednorázová dosílka)**

**2.1.1** V případě uplatnění této dispozice bude učiněn pokus o doručení zásilky na Žadatelem zvolené adrese odlišné od adresy uvedené na zásilce.

Platí od 1. února 2016

- 2.1.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Expres, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.
- 2.1.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“, v případě, že na zásilku uvedl poznámku „Nedosílat“ nebo byla použita adresa Poste restante.
- 2.1.4** Je-li zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Expres, bude uplatnění této dispozice umožněno pouze, pokud došlo k uložení zásilky na ukládací poště.
- 2.1.5** Uplatnění této dispozice je umožněno nejpozději dva pracovní dny před koncem úložní doby zásilky.
- 2.1.6** S výjimkou případů provozních překážek bude Žadateli při uplatnění této dispozice současně umožněno zvolit, zda má být doručení zásilky realizováno běžnou, odpolední, večerní nebo zvláštní (kurýrní) pochůzkou (pokud má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP tyto možnosti nabízí).
- 2.1.7** Uplatnění této dispozice a doplňkových dispozic podle bodu 2.1.6 je zpoplatněno dle Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Ceník poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p. (dále jen „Ceník“).

## **2.2 Uložit Balík Na poštu na jinou poštu**

- 2.2.1** V případě uplatnění této dispozice bude zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Na poštu uložena na Žadatelem zvolené ukládací poště (odlišné od původně stanovené ukládací pošty).

Platí od 1. července 2016

**2.2.2** Uplatnění této dispozice je zpoplatněno dle Ceníku.

### **2.3 Uložit zásilku rovnou na poště**

**2.3.1** V případě uplatnění této dispozice bude zásilka uložena na ukládací poště, aniž by byl učiněn pokus o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese.

**2.3.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že poštovní zásilka je dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg).

**2.3.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče.“

**2.3.4** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.

### **2.4 Uložit zásilku na jinou poštu**

**2.4.1** V případě uplatnění této dispozice bude zásilka po neúspěšném pokusu o doručení uložena na Žadatelem zvolené ukládací poště (odlišné od stanovené ukládací pošty).

**2.4.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Expres, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

**2.4.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče.“

Platí od 1. května 2016

- 2.4.4** Uplatnění této dispozice je umožněno nejpozději dva pracovní dny před koncem úložní doby zásilky.
- 2.4.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.
- 2.5** **Doručit zásilku na mou adresu**
- 2.5.1** V případě uplatnění této dispozice bude učiněn pokus o doručení zásilky dodávané prostřednictvím služby Balík Na poštu na Žadatelem zvolené adrese v České republice.
- 2.5.2** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel zvolil doplňkovou službu „Ověření údajů“ nebo na zásilku uvedl poznámku „Nedosílat.“
- 2.5.3** Uplatnění této dispozice je umožněno nejpozději dva pracovní dny před koncem úložní doby zásilky.
- 2.5.4** S výjimkou případů provozních překážek bude Žadateli při uplatnění této dispozice současně umožněno z nabídky zvolit den doručení zásilky, případně to, zda bude doručení realizováno dopolední (případně běžnou), odpolední, večerní nebo zvláštní (kurýrní) pochůzkou.
- 2.5.5** V případě neúspěšného pokusu o doručení bude zásilka uložena na ukládací poště příslušné adresátem zvolené adrese.
- 2.5.6** Tato dispozice je zpoplatněna dle Ceníku. Doplňkové dispozice podle bodu 2.5.4 jsou zpoplatněny dle Ceníku.

Platí od 1. července 2016

**2.6 Doručit běžnou doručovací pochůzkou (doručení mezi 8. a 16. hodinou)**

**2.6.1** V případě uplatnění této dispozice bude pokus o doručení zásilky uskutečněn běžnou doručovací pochůzkou.

**2.6.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Na poštu, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

**2.6.3** Uplatnění této dispozice bude umožněno pouze v případě, že má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP realizuje doručování dvěma pochůzkami (běžnou a odpolední). Seznam adresních míst, kde je plnění této dispozice dostupné, včetně časového rozmezí, v němž je v daném místě běžná doručovací pochůzka realizována, je k dispozici na internetových stránkách podniku ([www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz)), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889.

**2.6.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“ nebo pokud byla použita adresa Poste restante.

**2.6.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.

**2.7 Doručit odpolední doručovací pochůzkou (doručení mezi 13. a 19. hodinou)**

**2.7.1** V případě uplatnění této dispozice bude pokus o doručení zásilky uskutečněn odpolední doručovací pochůzkou.

**2.7.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Na poštu, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

Platí od 1. července 2016

- 2.7.3** Uplatnění této dispozice bude umožněno pouze v případě, že má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP doručování odpolední pochůzkou realizuje. Seznam adresních míst, kde je plnění této dispozice dostupné, včetně časového rozmezí, v němž je v daném místě odpolední doručovací pochůzka realizována, je k dispozici na internetových stránkách podniku ([www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz)), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889.
- 2.7.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“ nebo pokud byla použita adresa Poste restante.
- 2.7.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.
- 2.8** **Doručit večerní doručovací pochůzkou (doručení mezi 18. a 21. hodinou)**
- 2.8.1** V případě uplatnění této dispozice bude pokus o doručení zásilky uskutečněn večerní doručovací pochůzkou.
- 2.8.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Na poštu, Balík Expres, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.
- 2.8.3** Uplatnění této dispozice bude umožněno pouze v případě, že má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP doručování večerní pochůzkou realizuje. Seznam adresních míst, kde je plnění této dispozice dostupné, je k dispozici na internetových stránkách podniku ([www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz)), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889.

Platí od 1. července 2016

- 2.8.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“ nebo pokud byla použita adresa Poste restante.
- 2.8.5** Uplatnění této dispozice je zpoplatněno dle Ceníku. V případě služby Balík Expres nebude uplatnění této dispozice zpoplatněno v případě, že bude večerní pochůzkou uskutečněn první pokus o doručení.
- 2.9 Znovu doručit zásilku**
- 2.9.1** V případě uplatnění této dispozice bude uskutečněn opakovaný pokus o doručení zásilky, uložené po neúspěšném pokusu o doručení, na adrese uvedené na zásilce.
- 2.9.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Expres, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.
- 2.9.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“ nebo pokud byla použita adresa Poste restante.
- 2.9.4** Uplatnění této dispozice je umožněno nejpozději dva pracovní dny před koncem úložní doby.
- 2.9.5** S výjimkou případů provozních překážek, bude Žadateli při uplatnění této dispozice současně umožněno z nabídky zvolit den doručení zásilky, případně to, zda bude doručení realizováno běžnou, odpolední, večerní nebo zvláštní (kurýrní) pochůzkou (pokud má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP tyto možnosti nabízí).

Platí od 1. července 2016

**2.9.6** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno. Doplňkové dispozice uvedené v bodu 2.8.5 jsou zpoplatněny dle Ceníku.

**2.10 Doručit zvláštní (kurýrní) pochůzkou**

**2.10.1** V případě uplatnění této dispozice bude uskutečněn pokus o doručení zásilky zvláštní (kurýrní) pochůzkou ve všední den mezi 14. a 20. hod. nebo v sobotu mezi 8. a 12. hod.

**2.10.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Na poštu, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

**2.10.3** Uplatnění této dispozice bude umožněno pouze v případě, že má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP realizuje doručování zvláštní (kurýrní) pochůzkou.

**2.10.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“ nebo pokud byla použita adresa Poste restante.

**2.10.5** S výjimkou případů provozních překážek, bude Žadateli při uplatnění této dispozice současně umožněno z nabídky zvolit den doručení zásilky.

**2.10.6** Uplatnění této dispozice je zpoplatněno dle Ceníku.

Platí od 1. července 2016



## **2.11 Přesunout doručování zásilky na jiný pracovní den**

- 2.11.1** V případě uplatnění této dispozice bude první pokus o dodání zásilky na adrese uvedené na poštovní zásilce uskutečněn dle volby Žadatele první, druhý nebo třetí pracovní den následující po plánovaném dni doručení zásilky.
- 2.11.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.
- 2.11.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče.“
- 2.11.4** S výjimkou případů provozních překážek, bude Žadateli při uplatnění této dispozice současně umožněno zvolit, zda bude doručení realizováno běžnou, odpolední, večerní nebo zvláštní (kurýrní) pochůzkou (pokud má být zásilka doručována v oblasti, kde ČP tyto možnosti nabízí).
- 2.11.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno. Doplňková dispozice „Doručit zvláštní (kurýrní) pochůzkou“ uvedená v bodu 2.10.4 je zpoplatněna dle Ceníku.

## **2.12 Zásilku předejte pouze osobám zdržujícím se v mém bytě**

- 2.12.1** V případě uplatnění této dispozice bude při doručování zásilky, jejíž převzetí příjemce potvrzuje a která není určena do vlastních rukou nebo do vlastních rukou výhradně jen adresáta, v místě určeném v poštovní adrese zásilka vydána pouze fyzické osobě, která je adresátem, zmocněncem adresáta, zákonným zástupcem adresáta nebo zmocněncem zákonného zástupce adresáta, fyzické osobě oprávněné přijmout zásilku za adresáta, který je právnickou osobou nebo fyzickým osobám zdržujícím se v jeho bytě kanceláři, provozovně nebo v jiných uzavřených prostorách označených jeho názvem nebo jménem a příjmením. Vydání zásilky jiné fyzické osobě, včetně některého z adresátových sousedů, který souhlasí s tím, že poštovní zásilku adresátovi předá, je vyloučeno.

Platí od 1. července 2016

**2.12.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Expres, Balík Na poštu, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

**2.12.3** Žadatel může tuto dispozici zvolit pouze současně s dispozicí „Doručit zásilku na jinou adresu“, „Doručit zásilku na mou adresu“, „Doručit běžnou doručovací pochůzkou (doručení mezi 8. a 16. Hodinou)“, „Doručit odpolední doručovací pochůzkou (doručení mezi 13. a 19. Hodinou)“, „Doručit večerní doručovací pochůzkou (doručení mezi 18. a 21 hodinou)“, „Přesunout doručování zásilky na jiný pracovní den“, „Doručit zvláštní (kurýrní) doručovací pochůzkou“ nebo „Znovu doručit zásilku“. V oblastech, kde ČP realizuje doručování pouze běžnou pochůzkou, může Žadatel tuto dispozici zvolit v den podání zásilky i samostatně.

**2.12.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“.

**2.12.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.

## **2.13 Zásilku si převezmu výhradně sám**

**2.13.1** V případě uplatnění této dispozice bude možno zásilku určenou fyzické osobě, jejíž převzetí příjemce potvrzuje a která není určená do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dodat výhradně adresátovi. Vydání zásilky v místě určeném v poštovní adrese určené adresátovi, který je fyzickou osobou, jiné fyzické osobě s výjimkou zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta, která se zdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostře označené jménem a příjmením adresáta nebo příjmením shodným s příjmením adresáta, je vyloučeno.

Platí od 1. července 2016

**2.13.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Expres, Balík Na poštu, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

**2.13.3** Žadatel může tuto dispozici zvolit pouze současně s dispozicí „Doručit zásilku na jinou adresu“, „Doručit zásilku na mou adresu“, „Doručit běžnou doručovací pochůzkou (doručení mezi 8. a 16. hodinou)“, „Doručit odpolední doručovací pochůzkou (doručení mezi 13. a 19. hodinou)“, „Doručit večerní doručovací pochůzkou (doručení mezi 18. a 21. hodinou)“, „Přesunout doručování zásilky na jiný pracovní den“, „Doručit zvláštní (kurýrní) doručovací pochůzkou“ nebo „Znovu doručit zásilku“. V oblastech, kde ČP realizuje doručování pouze běžnou pochůzkou, může Žadatel tuto dispozici zvolit v den podání zásilky i samostatně.

**2.13.4** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“.

**2.13.5** Uplatnění této dispozice není zpoplatněno.

## **2.14 Prodloužit dobu, po kterou bude zásilka uložena na poště**

**2.14.1** V případě uplatnění této dispozice bude doba, po kterou bude zásilka uložena na poště, prodloužena o dobu stanovenou v poštovních podmínkách příslušné poštovní služby. Poštovní podmínky ČP jsou přístupné na všech poštách a na internetové adrese [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz).

**2.14.2** Tuto dispozici lze zvolit v případě, že je zásilka dodávána prostřednictvím služby Balík Do ruky (je-li váha zásilky do 30 kg), Balík Na poštu, Balík Nadrozměr, Balík Expres, EMS vnitrostátní, Doporučený balíček, Cenný balík nebo Cenné psaní.

Platí od 1. července 2016

**2.14.3** Uplatnění této dispozice nebude umožněno, pokud odesílatel využil službu „Komplexní doručení“ nebo „Odvoz starého spotřebiče“, v případě, že tuto možnost odesílatel předem vyloučil nebo v případě, že požádal o zkrácení standardní úložní doby zásilky.

**2.14.4** Je-li zásilka dodávána prostřednictvím služeb Balík Nadrozměr a Balík Expres je uplatnění této dispozice zpoplatněno dle ceníku. V ostatních případech není uplatnění této dispozice zpoplatněno.

### **3. Žádost**

**3.1** O dispozice uvedené v čl. 2 může žádat adresát, zmocněnec adresáta, zákonný zástupce adresáta nebo zmocněnec zákonného zástupce adresáta, který prokáže své oprávnění k podání žádosti způsobem podle čl. 3 bodu 3.3.

**3.2** Uplatněný požadavek bude realizován na základě dohody uzavřené na základě řádně vyplněné a odeslané elektronické žádosti zadané prostřednictvím aplikace „Změna doručení online“ dostupné na internetové stránce [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz). Žádost lze podat v českém nebo anglickém jazyce. Součástí dohody jsou tyto Podmínky ve znění platném ke dni odeslání žádosti.

**3.3** Podmínkou přístupu k aplikaci je zadání podacího čísla zásilky a telefonního čísla nebo e-mailu, předaného odesílatelem ČP při podání zásilky, jako kontaktu, jehož prostřednictvím má být adresát informován o zásilce. Prostřednictvím tohoto telefonního čísla nebo e-mailu bude ověřeno oprávnění Žadatele k podání žádosti.

Platí od 1. července 2016

- 3.4** Před odesláním žádosti bude Žadateli umožněna kontrola a případná změna údajů zadaných v žádosti. Přijetí žádosti ČP Žadateli potvrdí. O realizaci dispozice bude adresát informován prostřednictvím elektronického avíza o doručování nebo uložení zásilky. V případě žádosti o prodloužení úložní doby bude adresát stejným způsobem informován o blížícím se konci úložní doby zásilky.
- 3.5** Na uzavření dohody není právní nárok, ČP nemusí podanou žádost realizovat v případě, že její realizaci brání překážky na straně ČP, případně pokyny a dispozice uplatněné odesílatelem.
- 3.6** Odesláním řádně vyplněné elektronické žádosti Žadatel vyslovuje souhlas s neprodleným splněním jím uplatněného požadavku (dispozice tedy bude realizována ještě před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od uzavřené dohody stanovené v § 1829 občanského zákoníku).
- 3.7** Podání žádosti podle bodu 3.2 je adresátovi umožněno pouze v době, kdy jsou jednotlivé dispozice v aplikaci „Změna doručení online“ přístupné.
- 3.8** Žadateli je umožněna volba jedné či více vzájemně se nevylučujících dispozic uvedených v čl. 2. Uplatněnou žádost nelze s výjimkou uvedenou v čl. 6 bod 6.4 zrušit, Žadateli však zůstává zachována možnost uplatnit v době podle bodu 3.7 jinou dispozici, která nahrazuje, případně doplňuje původně uplatněné dispozice.
- 3.9** Požadavek Žadatele bude archivován po dobu 12 měsíců. Informace o dispozici uplatněné u zásilky bude po zadání čísla zásilky zajištěna prostřednictvím aplikace Track & Trace dostupné na internetové stránce [www.postaonline.cz](http://www.postaonline.cz).

Platí od 1. července 2016

#### **4. Cena a způsob úhrady**

- 4.1** Cena zpoplatněných dispozic vychází z platného Ceníku. Před odesláním elektronické žádosti podle čl. 3 odst. 3.2 bude Žadatel informován o ceně zvolených dispozic. Cena je uvedena včetně DPH.
- 4.2** Cena zpoplatněných dispozic se hradí v hotovosti při dodání zásilky.

#### **5. Náhrada škody**

- 5.1** Za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb odpovídá ČP v rozsahu stanoveném zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů („zákon o poštovních službách“) a poštovní smlouvou.
- 5.2** ČP odpovídá pouze za škody na poštovní zásilce. ČP odpovídá pouze za škody, které vznikly ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky, v době od poštovního podání do dodání či vrácení poštovní zásilky. Za jiné škody ČP neodpovídá.
- 5.3** Dokud poštovní zásilka nebyla dodána, má právo na náhradu škody odesílatel; po jejím dodání má toto právo adresát.

#### **6. Reklamacce**

- 6.1** Adresát může nejpozději do 1 roku od podání zásilky, u kterékoli pošty v souladu s čl. 43 Poštovních podmínek České pošty, s.p., Základní poštovní služby, reklamovat, že ČP nesplnila svou povinnost podle uzavřené dohody. V případě, že je adresátem osoba mladší 18 let, činí úkony v reklamačním řízení její zákonný zástupce.
- 6.2** ČP přijme reklamaci jen za podmínky, že ji adresát doloží potvrzením o přijetí žádosti podle čl. 3 bodu 3.4.

Platí od 1. července 2016

- 6.3** Podnik adresátovi bez průtahů (nejdéle do 30 dnů od podání reklamace) oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti podle uzavřené dohody splněny.
- 6.4** V případě vadného plnění z příčin na straně ČP vzniká adresátovi právo od uzavřené dohody odstoupit (zrušit svou žádost).
- 6.5** Jestliže ČP z příčin na své straně realizovala dispozici vadně, platí, že je-li reklamovaná vada odstranitelná a neodporuje-li to požadavkům Žadatele, ČP vadu neprodleně odstraní (realizuje požadovanou dispozici). V případě zpoplatněných dispozic vzniká adresátovi v důsledku vadného plnění na straně ČP tam, kde to nevyklučuje povaha věci, právo na bezplatné provedení uplatněné dispozice.
- 6.6** Jestliže ČP z příčin na své straně nerealizovala zpoplatněnou dispozici, vrátí cenu za její realizaci, pokud byla uhrazena.
- 6.7** Pokud ČP reklamaci vad poskytované poštovní služby nevyhoví nebo jí nevyřídí, je adresát oprávněn bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.
- 6.8** V případě, že se vytýkaná vada týká služby Balík Nadrozměr, je k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů příslušná Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).  
V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, lze případný spotřebitelský spor vzniklý v souvislosti s plněním poskytovaným na základě smlouvy uzavřené on-line řešit také prostřednictvím k tomu určené evropské on-line platformy pro mimosoudní řešení sporů (ODR platforma).

## **7. Účinnost**

- 7.1** Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 2. 2016.

Platí od 1. července 2016

