

## **Poštovní podmínky služby**

### **BALÍK EXPRES**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Česká pošta, s.p., (dále jen „podnik“) poskytuje podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), službu Balík Expres. V záležitostech, které nejsou upraveny těmito podmínkami, se postupuje podle Poštovních podmínek České pošty, s.p., pro základní poštovní služby (dále jen „poštovní podmínky“).
2. Podnik přijímá poštovní zásilky jako Balík Expres (dále jen „zásilka“) v provozovnách k tomu pověřených, (dále jen „pošta“) nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem, a to v Praze a krajských městech (sídelních městech krajských úřadů).  
Zásilky mohou být:
  - podány v Praze a adresovány do krajských měst;
  - podány v Praze a adresovány do Prahy;
  - podány v krajském městě a adresovány do Prahy;
  - podány v krajském městě a adresovány do téhož krajského města.

Informace o poštách, na kterých lze zásilky podat a o místech, do kterých lze zásilky adresovat jsou 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.

#### **Obsah zásilky**

3. Obsah zásilky mohou, s výjimkami dále uvedenými, tvořit jakékoliv věci, jejichž hodnota nepřesáhne 50 000 Kč.
4. Obsahem zásilky nesmějí být:
  - a) výbušniny, radioaktivní látky, omamné a psychotropní látky, jedovaté a žíravé látky, tuhý oxid uhličitý, nakažlivé biologické látky a lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž existuje důvod k obavě, že jsou v nich nakažlivé biologické látky přítomny,
  - b) tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích,

Platí od 1. dubna 2016

- c) biologická agens a toxiny, oxidující, hořlavé a ostatní látky a směsi, které jsou klasifikovány jako nebezpečné podle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1272/2008 ze dne 16. prosince 2008 o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, o změně a zrušení směrnic 67/548/EHS a 1999/45/ES a o změně nařízení (ES) č. 1907/2006, a vyhlášky č. 474/2002 Sb., kterou se provádí zákon č 281/2002 Sb., o některých opatřeních souvisejících se zákazem bakteriologických (biologických) a toxinových zbraní a o změně živnostenského zákona,
  - d) zboží podléhající řízenému teplotnímu režimu,
  - e) bankovky, mince, cestovní šeky, šeky na doručitele, kreditní karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb, ceniny všeho druhu, směnky, drahé kovy (zlato, platina) a drahé kameny včetně výrobků a šperků z nich, umělecké předměty a sbírky apod.,
  - f) živí obratlovci.
5. Nejde-li o případ podle bodu 4, jen za splnění dále uvedených zvláštních podmínek mohou být obsahem zásilky:
- snadno roztelné věci - za podmínky, že jsou upraveny zvláštním tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací s poštovní zásilkou nemohly poškodit,
  - tekutiny - za podmínky, že nemohou vytéci z obalu poštovní zásilky nebo tímto obalem prosáknout,
  - lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž je minimální pravděpodobnost, že jsou v nich přítomni původci nemocí – za podmínky, že jejich obal splňuje požadavky na balení tohoto typu lidských nebo zvířecích vzorků stanovené přílohou A Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí, ve znění vyhlášeném sdělením Ministerstva zahraničních věcí 8/2013 Sb.m.s.
- 5a. Zjistí-li podnik po podání zásilky, že její obsah není dovolen, nebo že nebyly dodrženy zvláštní podmínky podle čl. 5, je oprávněn od uzavřené poštovní smlouvy odstoupit a zásilku vrátit odesílateli, případně odesílatele vyzvat, aby si zásilku převzal zpět na místě určeném podnikem. Dodatečné náklady na úkony k tomu potřebné hradí odesílatel.
- Balení zásilky**
6. Zásilka musí být upravena a zajištěna tak, aby věci tvořící její obsah:
- nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost,

Platí od 1. dubna 2016

- nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy,
  - nemohly poškodit jiné poštovní zásilky nebo zařízení používaná podnikem.
7. Zásilka musí být zajištěna tak, aby nebylo možno vniknout dovnitř bez zanechání zjevných stop.
8. Vnější a vnitřní balení musí být přiměřené povaze a hmotnosti věci tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování služby manipulovat, včetně případného třídění za pomoci mechanických zařízení.  
Balení musí být:
- dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými poštovními zásilkami (třením, tlakem a nárazem),
  - dostatečné k tomu, aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů.
- Věci tvořící obsah zásilky musí být zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.
9. Vnější obal zásilky nesmí nést stopy předchozího použití při službě poskytnuté podnikem.
10. Zásilka musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci.
11. Nezabalená věc může být zásilkou jen tehdy, jestliže je dostatečně tuhá a jestliže ke splnění požadavků podle bodů 6 až 10 není nutno věc zabalit a nehrozí-li nebezpečí, že by se při běžném zacházení se zásilkou mohla část přepravované věci oddělit.

#### **Popis služby**

12. Podání zásilky podnik stvrzuje. Zásilku dodá podnik jen za podmínky, že příjemce její převzetí potvrdí. Podáním zásilky vzniká podniku závazek dodat zásilku adresátovi, případně jinému příjemci ve lhůtě podle bodu 13.

Platí od 1. dubna 2016

13. Zásilky podané na vybraných poštách do 10:00 hodin podnik dodá adresátovi, případně jinému příjemci též pracovní den. V případě podání zásilky po 10 hod, nebo dojde-li k podání zásilky v sobotu, neděli nebo ve státem uznaný svátek, podnik předá adresátovi prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS), nebo elektronické zprávy (e-mail), informaci o podání zásilky. Podnik dodá zásilku následující pracovní den.  
Lhůta se považuje za dodrženu i v případě, že podnik v této lhůtě adresáta k převzetí zásilky u příslušné pošty vyzve nebo zásilku v této lhůtě k převzetí u příslušné pošty připraví.
14. Podnik nemusí učinit pokus o dodání zásilky, jestliže místo dodání určené v poštovní adrese není dostupné po veřejné cestě, jejíž kvalita odpovídá způsobu, jakým se přepravuje fyzická osoba zajišťující dodání.
15. Odesílatel je povinen v podací stvrzence uvést výši udané ceny a všechny požadované služby. Udaná cena nesmí převýšit částku 50 000 Kč.
16. Nejvyšší dovolená hmotnost zásilky je 10 kg. Hmotnost zásilky se při podání zjišťuje s přesností na 100 g.
17. Nejmenší přípustné rozměry zásilky jsou 15 x 10,5 cm; zásilka válcového tvaru je přípustná za podmínky, že její délka je nejméně 15 cm a průměr nejméně 3,5 cm. Žádný z rozměrů zásilky nesmí přesahovat 60 cm. Součet délky, šířky a výšky nesmí přesahovat 120 cm. Zásilky nepravoúhlých tvarů se posuzují obdobně.
18. Odesílatel předá společně se zásilkou vyplněný adresní štítek, který mu vydá podnik; na tento adresní štítek uvede odesílatel poznámky podle bodu 20. Odesílatel je povinen uvést na adresní štítek telefonický kontakt na adresáta, který slouží podniku ke kontaktování adresáta v souvislosti s doručováním zásilky. Adresní štítek podnik umístí na zásilku. Neumožňuje-li povrch zásilky nalepení adresního štítku a dalších nálepek dle bodu 20, nalepí se tyto na adresní vlaječku, kterou odesílatel k zásilce připojí.

Platí od 1. února 2016

19. Odesílatel a podnik se mohou dohodnout, že odesílatel opatří zásilku adresním štítkem, jehož vzor mu vydá podnik. Vyplněný adresní štítek a další nálepky a poznámky podle bodu 20 umístí odesílatel na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“). Odesílatel je povinen uvést na adresní štítek telefonický kontakt na adresáta, který slouží podniku ke kontaktování adresáta v souvislosti s doručováním zásilky. Neumožňuje-li povrch zásilky nalepení adresního štítku nebo dalších nálepek dle bodu 20, umístí je odesílatel na adresní vlaječku, kterou k zásilce připojí.
20. **Odesílatel** může zvolit jednu či více z následujících doplňkových služeb:
- „**Dobírka**” - žádá-li, aby podnik při dodání zásilky vybral od příjemce stanovenou peněžní částku, odesílatel postupuje dle bodu 21,
  - „**Dobírka - bezdokladová**” - žádá-li, aby podnik při dodání zásilky vybral od příjemce stanovenou peněžní částku, odesílatel postupuje dle bodu 22,
  - „**Dodejka**” - žádá-li, aby mu podnik opatřil písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci. Odesílatel vyplní potvrzení ve formě stanovené podnikem a předá jej společně se zásilkou, kterou opatří nálepkou nebo poznámkou „Dodejka”,
  - „**Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**“ – žádá-li, aby zásilka adresovaná fyzické osobě byla dodána výhradně jen adresátovi. Odesílatel opatří zásilku nálepkou nebo poznámkou „Do vlastních rukou výhradně jen adresáta“ nebo poznámkou „Do vlastních rukou jen adresáta“ apod. Tuto doplňkovou službu lze zvolit pouze současně s doplňkovou službou „Potvrzení dokumentace při dodání“ a „Ověření údajů při dodání.“
  - „**Neprodlužovat úložní dobu**“ – žádá-li, aby adresát nemohl prodloužit lhůtu, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí, odesílatel uvede na zásilku nebo na adresní štítek poznámku „Neprodlužovat lhůtu“,

Platí od 1. prosince 2015

- **„Oznámení o dodání zásilky“** krátkou textovou (SMS) nebo elektronickou (e-mail) zprávou“ („eDodejka“) – žádá-li odesílatel, aby mu podnik elektronicky oznámil dodání zásilky příjemci, ev. další skutečnosti týkající se dodání zásilky. Odesílatel při podání zásilky uvede na adresním štítku a na podací stvrzence své kontaktní údaje (účastnické číslo veřejné mobilní telefonní sítě nebo e-mailovou adresu), na které požaduje zaslání oznámení podniku (možná je kombinace kontaktních údajů).

Účastnické číslo veřejné mobilní telefonní sítě musí být uvedeno s kódem země ve formátu +420, přičemž se nesmí jednat o telefonní číslo pro přístup ke službám elektronických komunikací. Zvolenou formou je odesílatel také informován o blížícím se konci úložní doby, po kterou si příjemce uloženou zásilku v některé z provozoven nevyzvedl, případně o vrácení nevyzvednuté zásilky zpět odesílateli,

- **„Potvrzení dokumentace při dodání“** – na základě předem uzavřené písemné dohody a za podmínek stanovených v této dohodě a v Obchodních podmínkách služeb „Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání“ může odesílatel požádat, aby podnik zajistil před dodáním zásilky podpis dokumentů přiložených k zásilce. Jako dokumenty určené k podpisu před dodáním zásilky může odesílatel předat pouze smlouvu, dodatek ke smlouvě, dodací list, obchodní podmínky nebo souhlas se zpracováním osobních údajů. V případě, že příjemce odmítne připojené dokumenty podepsat, podnik zásilku nedodá,

Platí od 1. května 2016

- **„Ověření údajů při dodání“** – na základě předem uzavřené písemné dohody a za podmínek stanovených v této dohodě a v Obchodních podmínkách služeb „Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání“ může odesílatel požádat, aby podnik před dodáním zásilky ověřil soulad vybraných osobních údajů adresáta s osobními údaji uvedenými na označeném místě ve smlouvě, dodatku ke smlouvě, dodacím listu, obchodních podmínkách nebo souhlasu se zpracováním osobních údajů, jejichž podpisem je podmíněno dodání zásilky. Tuto doplňkovou službu lze zvolit pouze, je-li adresátem fyzická osoba, a to současně s doplňkovou službou „Potvrzení dokumentace při dodání“ a „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.“ Podmínkou poskytnutí služby je písemný souhlas adresáta se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí této služby,
- **„Předání informací z dodání“** - na základě předem uzavřené písemné dohody a za podmínek stanovených v této dohodě a v Obchodních podmínkách služeb „Potvrzení dokumentace při dodání, Ověření údajů při dodání a Předání informací z dodání“ může odesílatel požádat, aby podnik odesílateli formou webového reportu zpřístupnil jméno příjemce zásilky a datum a čas jejího dodání. Podmínkou poskytnutí služby je písemný souhlas příjemce se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí služby.

**Adresát** může způsobem stanoveným podnikem požádat o:

- **„Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“** - žádá-li, aby lhůta 3 pracovních dnů, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, byla prodloužena na 7 pracovních dnů. Prodloužení této lhůty není možné, jestliže odesílatel uvedl na zásilku nebo adresní štítek poznámku „Neprodlužovat lhůtu“,
- **„Opakované doručení na žádost adresáta“** – žádá-li o opakovaný pokus o doručení zásilky v případě, že při prvním pokusu nebyla zásilka doručena.
- **„Doručení zásilky na jinou adresu“** – žádá-li, aby byl opakovaný pokus o doručení zásilky uskutečněn, na adresátem zvolené adrese odlišné od adresy uvedené na zásilce.

Platí od 1. května 2016

6a

- **„Vyloučení náhradního příjemce“** – žádá-li, aby při pokusu o doručení zásilky byla vyloučena možnost dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese fyzické osobě odlišné od adresáta, zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta nebo osoby oprávněné přijmout zásilku za adresáta, který je právnickou osobou, která se nezdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostora označené názvem, jménem a příjmením shodným s příjmením adresáta.
  - **„Dodání zásilky výhradně adresátovi“** – žádá-li adresát, který je fyzickou osobou, aby podnik při pokusu o doručení dodal zásilku v místě uvedeném v poštovní adrese jen jemu.
  - **„Uložení zásilky na jiné poště“** – žádá-li, aby byla v případě podle čl. 30 zásilka podnikem uložena u jiné, než stanovené pošty.
  - **„Doručení večerní pochůzkou“** – žádá-li v oblasti, kde ČP doručování večerní pochůzkou umožňuje, aby byl pokus o doručení zásilky uskutečněn mezi 18. a 21. hodinou.
21. Zvolí-li odesílatel zásilky doplňkovou službu „Dobírka“, doplní na zásilku nebo adresní štítek výši dobírkové částky, a to nejvýše 50 000 Kč. Dobírková částka se uvede číslicemi a slovy. Prázdná místa vedle údaje o dobírkové částce musejí být proškrtnuta tak, aby nebylo možno cokoliv dodatečně vepsat. Údaj slovy musí začínat velkým písmenem a nesmí obsahovat mezery mezi slovy. Doklad pro výplatu vybrané peněžní částky vloží odesílatel do fóliové obálky, kterou umístí na adresní stranu tak, aby nebyl přelepen adresní štítek, ani další nálepky a poznámky podle bodu 20. Pokud na adresní straně není místo pro umístění obálky, umístí ji na boční stranu. Fóliovou obálku vydá odesílateli podnik.
22. Odesílatelé, kteří mají s podnikem uzavřenou dohodu a údaje o zásilkách předávají ve formě datového souboru, mohou podávat zásilky s doplňkovou službou „Dobírka“ bez použití poštovní dobírkové poukázky nebo dobírkové složenky. V takovém případě odesílatel opatří zásilku nálepkou, popř. poznámkou „Dobírka - bezdokladová“; doklad pro výplatu vybrané peněžní částky se k zásilce nepřikládá.

Platí od 1. července 2016



### **Podání zásilky**

23. Zásilka se považuje za podanou okamžikem, kdy ji podnik od odesílatele převzal a stvrdil převzetí. Podnik je oprávněn požadovat, aby odesílatel prokázal, že úprava zásilek vyhovuje stanoveným podmínkám, není však povinen zjišťovat, zda odesílatel všechny podmínky dodržel.
24. Podání zásilky podnik stvrzuje na podací stvrzence, která má formu stanovenou podnikem. Podací stvrzenku vyplněnou podle předtisku předloží odesílatel společně se zásilkou, které se týká.
25. Podnik si vyhrazuje právo opravit údaj odesílatele o hmotnosti, pokud zjistí rozdíl mezi údajem odesílatele a skutečnou hmotností. Má-li upřesnění hmotnosti vliv na cenu poštovní služby, odesílatel a podnik si vyrovnají takto vzniklé rozdíly.
26. Ceny, za něž je služba poskytována, a ceny doplňkových služeb jsou uvedeny v samostatné části Poštovních podmínek České pošty, s. p. – Ceník (dále jen „ceník“). Cena se hradí při podání v hotovosti, pokud nebyl sjednán jiný způsob úhrady.
27. Pokud odesílatel zvolí doplňkovou službu dle bodu 20 („Dobírka – bezdokladová“), je povinen předat podniku podací data k zásilkám ve formě datového souboru nejpozději spolu s předávanými zásilkami. V případě, že data o podaných zásilkách nebudou správná, podnik vrátí zásilky zpět odesílateli.
28. V písemné dohodě může být s odesílatelem ve smyslu bodu 2 těchto podmínek sjednáno jiné místo podání než podání na poště. Při podání zásilek v místě dohodnutém s odesílatelem vystaví pověřený pracovník podniku potvrzení o počtu převzatých zásilek. Stvrzenou podací stvrzenku vrátí podnik odesílateli dohodnutým způsobem.

Platí od 1. srpna 2011

### **Dodání zásilky**

29. Při dodání a v případech, kdy není možno zásilku dodat, postupuje podnik obdobně podle příslušných ustanovení poštovních podmínek s tím rozdílem, že bez ohledu na výši udané ceny podnik může zásilku dodat i jiné fyzické osobě, zejména některému z adresátových sousedů. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Ověření údajů při dodání“ nebo „Předání informací z dodání“ je podmínkou vydání zásilky písemný souhlas příjemce se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí této služby.
30. Nebude-li pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, podnik zásilku uloží. Adresátovi zanechá výzvu k vyzvednutí zásilky v určené lhůtě podle bodu 31 u stanovené pošty.  
Po uložení zásilky podnik předá adresátovi prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) nebo elektronické zprávy (e-mail) oznámení o uložení zásilky. Současně vyzve adresáta k jejímu vyzvednutí.
31. Zásilka se ukládá po dobu 3 pracovních dnů. Lhůtu 3 pracovních dnů podnik na žádost adresáta za příplatek prodlouží na 7 dnů; prodloužení této lhůty není možné, jestliže odesílatel uvedl na zásilku nebo adresní štítek poznámku „Neprodlužovat lhůtu“  
Nevyzvedne-li si adresát zásilku, podnik předá adresátovi před koncem úložní doby prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) nebo elektronické zprávy (e-mail) oznámení s datem konce úložní doby, informací o možnostech vyzvednutí zásilky a informací, že nevyzvednutá zásilka bude po uplynutí úložní doby vrácena zpět odesílateli.
32. Podnik může dodat zásilku v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese, jestliže se o novém místě pobytu nebo o novém sídle adresáta dozvěděl od adresáta nebo jiným hodnověrným způsobem. Lhůta podle čl. 13 se považuje za dodrženu, pokud podnik v této lhůtě zahájil úkony potřebné pro dodání v jiném místě. Tento postup není možný, jestliže odesílatel označil na adresním štítku údaj „Nedosílat“.
33. Zásilku, kterou se nepodařilo podniku podle předchozích ustanovení dodat, vrátí podnik bez průtahů zpět odesílateli. V případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu „eDodejka“, podnik zašle odesílateli oznámení o vrácení zásilky prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) nebo elektronické zprávy (e-mail).

Na vrácení zásilky se nevztahuje lhůta uvedená v bodu 13.

Platí od 1. prosince 2015

## **Vrácení ceny nebo její části**

- 34 Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebyla dodržena závazná doba dodání, nebo nebyla-li služba splněna, protože došlo ke ztrátě, úplnému úbytku nebo úplnému zničení zásilky, podnik vrátí cenu zaplacenou za službu.

## **Reklamace a náhrada škody**

- 35 Odesílatel může ve lhůtě jednoho roku ode dne podání zásilky prostřednictvím kterékoliv pošty reklamovat její dodání. Odesílatel je v takovém případě povinen předložit podací stvrzenku podle bodu 24. Odesílatelé, kteří používají při podání zásilek datový soubor, předloží při podání reklamace potvrzený soupis podacích čísel podaných zásilek. V takovém případě, lze reklamaci zahájit pouze na podací poště. Podavatel (plátce DPH) požadující opravný daňový doklad na vrácení ceny za službu, předloží též původní daňový doklad, který obdržel při podání zásilky.
- 36 Podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (do 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.
- 37 Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 poštovních podmínek.
- 38 Náhradu škody vzniklou poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky podnik projedná jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Dodatečná reklamace může být uplatněna do dvou pracovních dnů po dodání zásilky za současného splnění dalších předpokladů podle poštovních podmínek. Osoba reklamující škodu musí současně předložit zásilku a umožnit přešetření rozsahu škody a okolností jejího vzniku.

Platí od 1. února 2016

- 39 Při reklamaci nebo uplatnění nároku na náhradu škody se ve  
. věcech, které neřeší tyto podmínky, postupuje obdobně  
podle příslušných ustanovení poštovních podmínek. Není-li  
dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného  
odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 40 Při otevření zásilky nebo při jejím prodeji podnik postupuje  
. obdobně podle poštovních podmínek.

#### **Řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy**

- 41 Pokud podnik nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad  
. poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát  
oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu  
(www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti  
vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději  
však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo  
marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit  
námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu  
poplatku. Na návrh Český telekomunikační úřad rozhodne v  
řízení o námitce proti vyřízení reklamace o právech a  
povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní  
smlouvy nebo zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách,  
v platném znění.

#### **Závěrečná ustanovení**

- 42 Od těchto podmínek se lze odchýlit, a to na základě písemné  
. dohody mezi odesílatelem a podnikem.
- 43 Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. srpna 2011 a jsou  
. k dispozici na všech poštách. Podnik si vyhrazuje právo je  
měnit, doplňovat nebo zrušit vydáním podmínek nových.

Platí od 1. února 2016