

Poštovní podmínky služby

BALÍK DO RUKY

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 Do ruky. V záležitostech, které nejsou upraveny těmito podmínkami, se postupuje obdobně podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. - Základní poštovní služby (dále jen „Základní poštovní podmínky“).
2. Podnik přijímá poštovní zásilky Balík „Do ruky“ (dále jen „zásilka“) v době k tomu podnikem určené ve všech provozovnách označených podnikovým logem (dále jen „pošta“) k tomu pověřených, nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem v písemné dohodě (dále jen „svoz“). Zásilky od 30 kg do 50 kg (dále jen „zásilka nad 30 kg“) podnik přijímá jen na základě předem uzavřené Dohody o podávání poštovních zásilek Balík Do ruky prostřednictvím k tomu pověřených provozoven. Bez písemné dohody je možno přijmout zásilky s doplňkovou službou podle bodu 36 prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem, a to pouze v určených městech a obcích. Informace o poštách a pověřených provozovnách, které přijímají poštovní zásilky je k dispozici na internetových stránkách podniku (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 nesmí přesáhnout 100 000 Kč. To platí i pro zásilky podávané podle bodu 35 těchto podmínek (dále jen „odpovědní zásilka“).
4. Obsahem zásilky nesmějí být:
 - a) výbušniny, radioaktivní látky, omamné a psychotropní látky, jedovaté a žíravé látky, tuhý oxid uhličitý, zkáze podléhající biologické látky, nakažlivé biologické látky a lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž existuje důvod k obavě, že jsou v nich nakažlivé biologické látky přítomny,

Platí od 1. dubna 2016

- b) tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích,
 - 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:
- a) jiná živá zvířata než obratlovci – za podmínky, že jim během poskytnutí poštovní služby nebude zapotřebí poskytovat zvláštní péči a pozornost,
 - b) snadno rozbitelné věci – za podmínky, že jsou upraveny zvláštním, tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací se zásilkou nemohly poškodit,
 - c) tekutiny – za podmínky, že nemohou vytéci z obalu zásilky nebo tímto obalem prosáknout.
 - d) 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.

Platí od 1. dubna 2016

- 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:
- a) nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost,
 - b) nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy,
 - c) 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 věcí 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:
- a) dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými poštovními zásilkami (třením, tlakem a nárazem),
 - b) 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. Obal zásilky o hmotnosti nad 15 kg musí umožňovat manipulaci dvěma osobami.

Platí od 1. dubna 2016

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.
13. Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu podle bodu 23, jsou jednou zásilkou všechny kusy zásilky předané podniku odesílatelem jako jeden celek k poskytnutí poštovní služby. Pro balení každého z kusů zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 platí ustanovení bodů 6 až 11 těchto poštovních podmínek. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 odesílatel zvolí jeden z kusů zásilky jako hlavní a ten označí způsobem uvedeným v bodě 23.
14. Podáním zásilky vzniká podniku závazek dodat zásilku adresátovi případně jinému příjemci nejpozději následující pracovní den po dni podání, v případě zásilky podle bodu 19 nejpozději druhý pracovní den po dni podání a v případě zvolené doplňkové služby podle bodu 36 nebo 37 ve lhůtách uvedených v těchto bodech.
15. Lhůta uvedená v bodu 14 se považuje za dodrženu i v případech, že podnik v této lhůtě učiní u adresáta neúspěšný pokus o dodání zásilky, vyzve adresáta k převzetí zásilky u příslušné pošty nebo zásilku v této lhůtě k převzetí u příslušné pošty připraví.
Lhůta uvedená v bodu 14 se považuje též za dodrženu, jestliže adresát požádá o dodání zásilky ve lhůtě delší, než je uvedeno v bodu 14 a podnik v této lhůtě zásilku dodá.
Dojde-li k podání zásilky později než v čase, který podnik k tomuto účelu vyhlásil, nebo dojde-li k podání zásilky v sobotu, nebo v neděli a státem uznávaný svátek, za den podání se pro účely stanovení lhůty dodání podle bodu 14 považuje následující pracovní den, ve kterém je možno u téže pošty nebo téhož pověřeného pracovníka o poštovní službu požádat.

Platí od 1. října 2013

16. Podnik nemusí učinit pokus o dodání zásilky, jestliže místo dodání určené v poštovní adrese není dostupné po cestě, jejíž kvalita odpovídá způsobu, jakým se přepravuje fyzická osoba zajišťující dodání. V případě zásilky nad 30 kg lze zásilku dodat po předchozí telefonické dohodě převzetím v provozovně, kde je uložena.
17. Nejvyšší povolená hmotnost zásilky je 50 kg. Hmotnost zásilky se při podání zjišťuje s přesností na 100 g.
V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou Vícekusová zásilka podle bodu 23 se limit hmotnosti vztahuje na každý kus zásilky zvlášť.
18. Nejmenší 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 240 cm. Součet délky, šířky a výšky zásilky nesmí být větší než 300 cm. Zásilky nepravoúhlých tvarů se posuzují obdobně.
V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 se uvedené limity rozměrů vztahují na každý kus zásilky zvlášť. Rozměr žádného z kusů zásilky nesmí přesáhnout limity uvedené v bodě 19.
19. Služba se poskytne za zvýšenou cenu (příplatek „Neskladné“), jestliže:
- a) délka zásilky přesahuje 180 cm; nebo
 - b) součet všech tří rozměrů (délka, šířka, výška) zásilky přesahuje 240 cm.
- Zásilka, která nemá pravoúhlý tvar, se posuzuje obdobně.
Služba nemůže být poskytnuta, pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu podle bodů 23, 36 a 37.
20. Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou o hmotnosti nejvýše 10 kg se zvláštní opatřeními tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu (příplatek „Křehké“).
Pokud odesílatel požádá o zacházení se zásilkou se zvláštní opatřeními a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 23,

Platí od 1. června 2013

poskytnutí této služby včetně uvedených limitů hmotnosti se vztahuje na každý kus zásilky. Každý kus zásilky musí být označen služební nálepkou „Křehké“.

Jestliže zásilka nad 30 kg, jejíž výška nepřesahuje 150 cm, vyžaduje během přepravy zvláštní zacházení tak, aby nebyla polohována, může odesílatel umístit na zásilku nálepku Neklopit a to v blízkosti adresního štítku. V případě, že zásilka, vyžadující toto zvláštní zacházení, přesahuje výšku 150 cm, musí odesílatel zvolit jinou službu pro dodání. Jestliže odesílatel zvolil doplňkovou službu podle bodu 23, označí ten kus zásilky, kterého se tato zvláštní služba týká.

21. Odesílatel opatří zásilku adresními údaji nebo vyplněným adresním štítkem, který mu vydá podnik, případně opatří zásilku adresním štítkem, který byl schválen podnikem. V případě zásilky nad 15 kg nebo nad 30 kg ji odesílatel opatří dodatkovou nálepkou „nad 15 kg“ nebo „nad 30 kg“ a to na té straně zásilky, kde je umístěn adresní štítek. Jestliže odesílatel zvolil doplňkovou službu podle bodu 23, opatří každý kus zásilky touto dodatkovou nálepkou, jestliže alespoň jeden z kusů dosahuje hmotnosti nad 15 kg nebo nad 30 kg. Pokud zásilka nad 15 kg nebo nad 30 kg nebude opatřena touto dodatkovou nálepkou, podnik tak učiní za odesílatele.

V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 odesílatel opatří každý z kusů zásilky adresními údaji nebo adresním štítkem, zvolí jeden z kusů zásilky jako hlavní a na zásilce nebo na adresním štítku uvede počet všech zásilek navázaných na hlavní zásilku. Udaná cena při zvolení této doplňkové služby se vztahuje na celou zásilku.

Vyplněný adresní štítek, další nálepky a poznámky podle bodu 23 až bodu 37d umístí odesílatel na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“).

Neumožňuje-li povrch umístění adresního štítku, dalších nálepek nebo poznámek podle bodu 23 až bodu 37d umístí je odesílatel na adresní vlaječku, kterou k zásilce připojí.

Platí od 1. července 2016

Doplňkové služby a dispozice

22. Odesílatel může zvolit jednu či více z doplňkových služeb, uvedených v bodech 23 až 37d. V případě zásilky nad 30 kg může odesílatel zvolit jednu či více z doplňkových služeb a dispozic uvedených v bodech 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 35, 37a, 37b, 37c a musí vždy zvolit dispozici Nedosílat. Jestliže odesílatel tuto dispozici pro zásilku nad 30 kg nezvolí, učiní tak podnik za odesílatele.
23. „Vícekusová zásilka“ – žádá-li odesílatel, aby bylo více samostatně zabalených kusů (věcí), podaných v jeden okamžik pro jednoho adresáta, dodáno společně jako jedna zásilka, zvolí doplňkovou službu „Vícekusová zásilka“. Maximální počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití služby „Vícekusová zásilka“ je 99.
- Každý kus zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusová zásilka“ odesílatel opatří zkratkou VK, kterou vyznačí viditelně vedle adresního štítku.
- Odesílatel zvolí jeden z kusů zásilky jako hlavní.
- Na zásilce nebo na adresním štítku každého kusu zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusová zásilka“ odesílatel uvede ve formě zlomku pořadí kusu v rámci zásilky a celkový počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití doplňkové služby „Vícekusová zásilka“, např. 1/5, 2/5, atd., kde první v pořadí je vždy ten kus zásilky, který odesílatel zvolil jako hlavní. Posloupnost označování pořadí kusů v rámci zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusová zásilka“ musí být vzestupná, jdoucí po jedné.
- Vedle údaje zlomku odesílatel dále uvede v případě kusu zásilky, který zvolil jako hlavní, poznámku „Hlavní zásilka“ a v případě ostatních kusů přepis podacího čísla hlavní zásilky.
- Dispozice a doplňkové služby vyznačené na adresním štítku zásilky, kterou odesílatel zvolil jako hlavní, se vztahují na všechny kusy zásilky, s výjimkou ustanovení bodu 20 těchto podmínek.

Platí od 1. července 2016

24. **„Dobírka“** – žádá-li odesílatel zásilky, aby podnik při dodání zásilky vybral od příjemce stanovenou peněžní částku (dále jen „dobírková částka“). Dobírková částka může znít jen na celé koruny.

V tomto případě podnik vybere při dodání zásilky od příjemce dobírkovou částku. Odesílatel doplní na adresní štítek výši dobírkové částky, a to nejvýše 100 000 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.

Odesílatel předá společně se zásilkou doklad pro výplatu dobírkové částky, který má formu stanovenou podnikem; doklad vyplní podle předtisku. To neplatí, jestliže byla sjednána zvláštní dohoda podle bodu 25.

Doklad pro výplatu vybrané peněžní částky vloží odesílatel do fóliové obálky, kterou umístí na adresní stranu tak, aby nebyl přelepen adresní štítek, další nálepky a poznámky podle bodů 23 až 37d. Pokud na adresní straně není místo pro umístění obálky, umístí ji na boční stranu. Fóliovou obálku vydá odesílateli podnik.

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu „Dobírka“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusová zásilka“, poskytnutí služby „Dobírka“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek. Výše uvedené údaje a fóliovou obálku s dokladem pro výplatu dobírkové částky odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.

Odesílatel nemůže požadovat, aby byla vybraná dobírková částka vyplacena v zahraničí.

Za vybranou dobírkovou částku podnik odpovídá odesílateli zásilky. Podnik je povinen vyplatit dobírkovou částku i v případě, že při dodání poštovní zásilky byla od příjemce vybrána částka nižší, nebo že nebyla vybrána vůbec.

Platí od 1. července 2016

Podnik vyplatí dobírkovou částku ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne, kdy ji od příjemce vybral. Lhůta pro výplatu v hotovosti se považuje za dodrženu i v případě, že podnik v této lhůtě adresáta k převzetí dobírkové částky u příslušné pošty vyzve nebo dobírkovou částku v této lhůtě k převzetí u příslušné pošty připraví.

25. Odesílatelé, kteří mají s podnikem uzavřenou zvláštní dohodu o výplatě dobírkové částky bez použití dokladu pro výplatu vybrané peněžní částky a údaje o podaných 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. Při použití bezdokladové dobírky bude podnikem vybraná dobírková částka převedena bance s tím, že je určena pro adresáta dobírkové částky, pro kterého tato banka vede účet a to ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne jejího vybrání od příjemce.

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu „Dobírka - bezdokladová“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusová zásilka“, poskytnutí služby „Dobírka - bezdokladová“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek. Výše uvedené údaje odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.

26. „**Dodejka**“ – žádá-li odesílatel, 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“.

Platí od 1. června 2013

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu „Dodejka“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusová zásilka“, poskytnutí služby „Dodejka“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek. Výše uvedené údaje a doklad pro potvrzení prokazující dodání zásilky odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.

27. **„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. i další skutečnosti týkající se dodání zásilky. Odesílatel při podání zásilky uvede na adresním štítku (účastnické číslo veřejné mobilní telefonní sítě) 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). Na adresním štítku může uvést svou e-mailovou adresu. 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.

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu **„Oznámení o dodání zásilky - krátkou textovou nebo elektronickou zprávou (eDodejka)“** a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusová zásilka“, poskytnutí služby se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek.

Platí od 1. července 2013

28. **„Dodání do vlastních rukou“** – žádá-li odesílatel, aby zásilka byla dodána adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta, nebo, je-li adresátem právnická osoba, jen tomu, kdo je oprávněn za právnickou osobu zásilku převzít. Odesílatel opatří zásilku nálepkou nebo poznámkou „Do vlastních rukou, zmocněnci, zákonnému zástupci“ nebo poznámkou „Do vlastních rukou“ apod.
Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu podle bodu 23, nemůže současně požádat o doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou“.
29. **„Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“** – žádá-li odesílatel, 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.
Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu podle bodu 23, nemůže současně požádat o doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“.
30. **„Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“** – žádá-li odesílatel, aby lhůta 7 dnů, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, byla prodloužena na 15 dní. Odesílatel označí příslušný údaj na adresním štítku.
Pokud odesílatel požádá o prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 23, poskytnutí služby „Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek. Pro poskytnutí služby je rozhodující dispozice, kterou odesílatel vyznačí na tom kusu „Vícekusové zásilky“, který zvolil jako hlavní.

Platí od 1. června 2013

31. **„Neukládat“** – nebude-li možné zásilku doručit adresátovi při pokusu o doručení, bude vrácena zpět odesílateli. Je-li zásilka opatřena touto dispozicí na adresním štítku, výzva se adresátovi v domovní schránce nezanechává a zásilka se vrací zpět odesílateli.
32. **„Neprodlužovat úložní dobu“** – žádá-li odesílatel, aby podnik neumožnil adresátovi prodloužit standardní úložní dobu zásilky, která činí 7 dní, vyznačí příslušný údaj na adresním štítku.
33. **„Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“** – žádá-li odesílatel, aby lhůta 7 dnů, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, byla zkrácena na 3 dny. Odesílatel označí příslušný údaj na adresním štítku. Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu „Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“, nemůže současně požádat o doplňkovou službu „Neukládat“.
Pokud odesílatel požádá o zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 23, poskytnutí služby „Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 jako celek. Pro poskytnutí služby je rozhodující dispozice, kterou odesílatel vyznačí na tom kusu „Vícekusové zásilky“, který zvolil jako hlavní.
34. **„Nedosílat“** – žádá-li odesílatel, aby poštovní zásilka nebyla dodána v jiném místě než uvedeném v adresních údajích (nelze ji doslat na novou adresu zvolenou adresátem).
35. Zásilku lze na základě zvláštní písemné dohody uzavřené mezi adresátem a podnikem podat jako **„Odpovědní zásilku“** u pověřených provozoven. V případě zásilky nad 30 kg lze tuto službu poskytnout pouze po telefonické dohodě. Cenu za službu odpovědní zásilky nehradí odesílatel, ale adresát, který se v dohodě podniku zavázal ji uhradit. Doplňkové služby a dispozice uvedené v bodu 23 až 34 a 36 až 37c nelze zvolit.

Platí od 1. prosince 2015

36. **„Garantovaný čas dodání“** - žádá-li odesílatel, aby byla zásilka dodána nejpozději do 14 hodiny, podnik dodá zásilku nejpozději do 14 hodin pracovního dne následujícího po dni podání zásilky. V případech určených podnikem lze sjednat, že zásilka bude dodána v kratší době (informace o městech a obcích, v nichž jsou zásilky podané předcházející den dodávány ve zkrácené lhůtě je k dispozici na internetových stránkách podniku (www.ceskaposta.cz), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889). Odesílatel může požádat, aby zásilka podaná v pátek byla dodána v sobotu. Doplnkovou službu nelze zvolit, pokud některý z rozměrů zásilky přesáhne limity uvedené v bodě 19 a u zásilek nad 30 kg. Doplnkovou službu nelze zvolit, pokud odesílatel využije doplnkovou službu dle bodu 37d.
37. **Garantovaný čas dodání v neděli / státem uznaný svátek** - Odesílatel může požádat, aby zásilka podaná v sobotu nebo v den předcházející státem uznanému svátku, která má být dodána do míst stanovených podnikem, byla dodána následující den. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu. Doplnkovou službu nelze zvolit, pokud některý z rozměrů zásilky přesáhne limity uvedené v bodě 19 a u zásilek nad 30 kg. Doplnkovou službu nelze zvolit, pokud odesílatel využije doplnkovou službu dle bodu 37d.

Informace o městech a obcích, do nichž mohou být zásilky podané v sobotu nebo v den předcházející státem uznanému svátku dodávány v neděli nebo v státem uznaný svátek je k dispozici na internetových stránkách podniku (www.ceskaposta.cz), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889.

Platí od 1. července 2016

- 37a. **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.
- 37b. **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. Společně s touto službou musí odesílatel zvolit doplňkové služby uvedené v bodech 29 a 37a. Podmínkou poskytnutí služby je písemný souhlas adresáta se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí této služby.

Platí od 1. května 2016

- 37c. **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 této služby.
- 37d. **Časová pásma pro doručení** – odesílatel může požádat podnik, aby při dodání zásilky postupoval tak, že pokus o dodání zásilky učiní podle doplňkových služeb, které při podání zvolil odesílatel:
- a) **Doručit dopoledne** – služba je určena pro dodání dopolední doručovací pochůzkou (doručení mezi 8. a 14. hodinou) nebo běžnou pochůzkou (doručení mezi 8. a 16. hodinou). Službu nelze zvolit společně se službami Doručit odpoledne, Garantovaný čas dodání a službou Garantovaný čas dodání v neděli / státem uznaný svátek. V případě volby této dispozice je odesílatel povinen označit zásilku identifikátorem pásma A, a to formou dotisku písmene A na adresní štítek, nebo opatřením zásilky nálepkou s identifikátorem pásma A.
 - b) **Doručit odpoledne** - služba je určena pro dodání odpolední doručovací pochůzkou (doručení mezi 13. a 19. hodinou), službu nelze zvolit společně se službami Doručit dopoledne, Garantovaný čas dodání a službou Garantovaný čas dodání v neděli / státem uznaný svátek. V případě volby této dispozice je odesílatel povinen označit zásilku identifikátorem pásma B, a to formou dotisku písmene B na adresní štítek, nebo opatřením zásilky nálepkou s identifikátorem pásma B.

Platí od 1. srpna 2016

Služba nemusí být dostupná ve všech adresních místech. Seznam adresních míst, kde je služba dostupná, včetně časového rozmezí, v němž je na daném místě dopolední nebo odpolední pochůzka realizována, je k dispozici na internetových stránkách podniku (www.ceskaposta.cz), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889. Pokud odesílatel požádá o službu dle tohoto bodu, přestože dodací adresa je v místě, kde není služba dostupná, není podnik povinen se žádostí odesílatele řídit. V takovém případě, stejně jako v případě, že odesílatel nezvolí žádnou ze služeb podle bodu 37d nebo zvolí službu podle bodu 37d písmene a) i b) zároveň, doručí podnik zásilku v časovém pásmu dle provozních možností podniku.

Jestliže adresát požádá způsobem podle čl. 38a o dodání zásilky v jiném časovém pásmu, než odesílatel, dodá Podnik zásilku v časovém pásmu dle žádosti adresáta.

38. Adresát může zvolit dispozici:

„Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky” – adresát může zažádat o prodloužení úložní doby až na 15 dní, pokud odesílatel nezvolil doplňkovou službu „Neprodlužovat úložní dobu“ nebo „Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“.

Platí od 1. srpna 2016

38a. Za podmínek stanovených v Podmínkách služby Změna doručení online má adresát možnost (s výjimkou zásilek nad 30 kg a zásilek, u kterých odesílatel zvolil následnou službu Komplexní doručení a Odvoz starého spotřebiče) uplatnit prostřednictvím aplikace „Změna doručení online“ následující jednorázové dispozice ke konkrétní zásilce:

- v místech, kde je dostupné doručování v časových pásmech dle bodu 37d doručení dopolední (případně běžnou), odpolední nebo večerní pochůzkou,
- uložení zásilky bez pokusu o doručení,
- uložení zásilky na jinou ukládací poštu,
- doručení zásilky na jinou adresu – žádá-li adresát podle čl. 52 o dodání zásilky na jiném místě, než uvedeném v poštovní adrese,
- přesunutí prvního pokusu o dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese na některý z následujících pracovních dnů – přesunutí prvního pokusu o doručení je umožněno pouze na druhý, třetí nebo čtvrtý pracovní den po podání zásilky,
- doručení zásilky druhý pracovní den po podání, v případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky na tři dny,
- opakované doručení zásilky (znovu doručit zásilku),
- doručení zásilky zvláštní kurýrní pochůzkou – v místech, kde je tato služba dostupná, provedení prvního nebo opakovaného pokusu o dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese zvláštní kurýrní pochůzkou, v takovém případě bude pokus o doručení uskutečněn podle dohody podniku s adresátem první, druhý, třetí nebo čtvrtý pracovní den nebo v sobotu následující po uplatnění žádosti adresáta,

Platí od 1. července 2016

- vyloučení náhradního příjemce – žádá-li adresát, aby 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 prostoře označené názvem, jménem a příjmením nebo příjmením shodným s příjmením adresáta,
- dodání zásilky výhradně adresátovi – žádá-li adresát, který je fyzickou osobou, aby podnik dodal zásilku v místě uvedeném v poštovní adrese jen jemu,
- prodloužení úložní doby – žádá-li adresát o prodloužení úložní doby podle bodu 38.

Podání zásilky

39. Zásilka se považuje za podanou okamžikem, kdy ji podnik od odesílatele převzal a stvrdil její převzetí. Podnik je oprávněn požadovat, aby odesílatel prokázal, že obsah a úprava zásilky vyhovuje stanoveným podmínkám, není však povinen zjišťovat, zda odesílatel všechny podmínky dodržel. Pokud odesílatel v případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 podniku nepředá všechny kusy zásilky, podnik poskytnutí doplňkové služby „Vícekusová zásilka“ odmítne.
40. Podání zásilky podnik stvrzuje na podací stvrzence, která má formu stanovenou podnikem. Odesílatel při podání zásilky může předat v adresních údajích i kontaktní údaje adresáta, tj. účastnické číslo veřejné mobilní sítě nebo e-mailovou adresu, které slouží podniku k oznámení o podání zásilky a o skutečnostech týkajících se dodání zásilky. V případě zásilky nad 30 kg je odesílatel povinen uvést účastnické číslo veřejné pevné nebo mobilní telefonní sítě adresáta, jinak podnik převzetí zásilky odmítne. Zvolí-li současně doplňkovou službu podle bodu 23, musí být těmito údaji označen hlavní kus zásilky.

Platí od 1. července 2016

Podací stvrzenku předloží odesílatel společně se zásilkou, které se týká. Odesílatel musí vždy uvést na podací stvrzence výši sjednaného limitu odpovědnosti (udanou cenu), a to nejvýše 100 000 Kč. Na adresní štítek, adresní vlaječku ani obal udanou cenu nevyznačuje.

V případě zvolení doplňkové služby podle bodu 23 odesílatel vyplní pouze jednu podací stvrzenku, na které mu podnik stvrdí podací číslo z hlavního kusu zásilky a z kolika kusů se zásilka skládá.

Na základě dohody mezi podnikem a odesílatelem může být podací stvrzenka předána elektronicky.

41. 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.
42. 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.
43. Pokud odesílatel zvolí doplňkovou službu podle bodu 25 („Dobírka – bezdokladová“), je povinen předat podniku podací data k zásilkám ve formě datového souboru nejpozději spolu s předávanými zásilkami. V případě, že všechna data o podaných zásilkách nebudou správná, podnik vrátí zásilky s chybnými daty zpět odesílateli.
- 43a. Pokud odesílatel podává najednou více zásilek a u některých zvolí doplňkovou službu podle bodu 37d, je povinen označit zásilky s touto doplňkovou službou identifikátorem pásma a zásilky s touto doplňkovou službou oddělit od zásilek bez této doplňkové služby. V případě, že zásilky nebudou řádně označeny dle předchozí věty a budou podány neodděleně od zásilek bez této doplňkové služby, není podnik povinen doplňkovou službu podle bodu 37d realizovat.

Platí od 1. července 2016

44. Uvede-li odesílatel při podání zásilky v adresních údajích i kontaktní údaje adresáta tj. účastnické číslo veřejné mobilní sítě nebo e-mailovou adresu, případně obojí, budou tyto údaje sloužit podniku k oznámení o podání zásilky, o uložení zásilky příp. o dalších skutečnostech týkajících se dodání zásilky. Uvede-li odesílatel v případě zásilky nad 30 kg účastnické číslo veřejné pevné sítě, bude tento údaj sloužit pouze pro kontakt s adresátem pro doručení zásilky.

Účastnické číslo veřejné mobilní sítě a v případě zásilky nad 30 kg i účastnické číslo veřejné pevné sítě musí být uvedeno s kódem země ve formátu +420, přičemž se nesmí jednat o telefonní číslo pro přístup ke službám elektronických komunikací. Podmínkou poskytnutí této služby podnikem je soulad s právními předpisy (Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů).

V případě, že odesílatel uvedl kontaktní údaje adresáta, podnik zašle na uvedený kontakt krátkou textovou zprávu nebo elektronickou zprávu (dále jen „oznámení“) o podání zásilky vč. termínu pokusu o doručení.

Dojde-li k podání zásilky později než v čase, který podnik k tomuto účelu vyhlásil, v oznámení adresátovi se termín pokusu o doručení neuvádí. V den dodání bude adresátovi zasláno další oznámení, kde bude termín pokusu o doručení upřesněn. Adresát může s podnikem dohodnout i jiný den dodání (viz bod 50).

45. Pokud odesílatel požaduje, aby zároveň podávané zásilky pro stejného adresáta byly dodány za sníženou cenu, požádá o poskytnutí dodatkové slevy za více současně podaných zásilek. Podání podnik stvrdí v podací stvrzence. V podací stvrzence ve formě poštovního podacího archu uvede odesílatel balíky pod sebou a zápisy spojí svorkou, u které vyznačí stanovený příznak „J“; v datovém souboru vyznačí u jednotlivých zápisů číslo služby. Ustanovení tohoto bodu se nevztahuje na podané zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23.

46. Odesílateli bude poskytnuta sleva za každou podanou zásilku v případě současného splnění všech následujících podmínek:
- a) podání zásilky je realizováno na základě písemné dohody uzavřené s podnikem,
 - b) zásilka je adresována pouze fyzické osobě podnikající, právnické osobě nebo subjektu, kterému podle poštovních podmínek podnik dodává způsobem jako právnickým osobám,

nebo

zásilka má být dodána prostřednictvím poštovní přihrádky nebo je adresována na poštovní adresu poste restante,
 - c) požadavek na poskytnutí této slevy odesílatel označí na adresním štítku zaškrtnutím příslušného pole „Doručit firmě“ (po přechodné období také „Provozovna“) a v podací stvrzence u příslušného zápisu uvede poznámku „DF“,
 - d) odesílatelem nebude zvolena doplňková služba podle bodů 28 a 29.

Při souběhu více slev bude poskytnuta pouze jedna z nich.

47. Při podání zásilek v místě dohodnutém s odesílatelem ve smyslu bodu 2 vystaví pověřený pracovník podniku potvrzení o počtu převzatých zásilek. Stvrzenou podací stvrzenku vrátí podnik odesílateli dohodnutým způsobem.

Platí od 1. srpna 2016

Dodání zásilky

48. Při dodání a v případech, kdy není možno zásilku dodat, postupuje podnik obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek, není-li odesílatelem požadována doplňková služba podle bodu 28 nebo 29, podnik může dodat i jiné fyzické osobě, zejména některému z adresátových sousedů.
V případě zásilky nad 30 kg je vyloučeno dodání prostřednictvím poštovní přihrádky nebo způsobem „Poste restante“ (uložením na poště).
V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 podnik dodá všechny kusy zásilky současně. Pokud příjemce odmítne převzít některý z kusů zásilky, považuje se to za odmítnutí převzetí celé zásilky.
V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 37b nebo 37c je podmínkou dodání zásilky též písemný souhlas příjemce se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí této služby.
49. V případě, že odesílatel uvedl na adresním štítku a v podací stvrzence kontaktní údaje adresáta, je adresát v okamžiku podání zásilky informován oznámením (krátká textová zpráva anebo email) o předpokládaném termínu dodání (následující pracovní den po podání) zásilky. Adresát má v takovém případě možnost (s výjimkou zásilek nad 30 kg a zásilek, u kterých odesílatel zvolil následnou službu Komplexní doručení a Odvoz starého spotřebiče) prostřednictvím aplikace „Změna doručení online“ uplatnit jednorázově dispozice k zásilce:
- v místech, kde je dostupné doručování v časových pásmech dle bodu 37d, může adresát zvolit doručení dopolední (případně běžnou), odpolední nebo večerní pochůzkou,
 - v místech s rozšířenou dobou dodání může adresát zvolit dobu doručení mezi 8. a 16. hodinou nebo mezi 15. a 19. hodinou,
 - uložení zásilky bez pokusu o doručení,

Platí od 1. července 2016

- uložení zásilky na jinou ukládací poštu,
- doručení zásilky na jinou adresu – žádá-li adresát podle čl. 52 o dodání zásilky na jiném místě, než uvedeném v poštovní adrese,
- přesunutí prvního pokusu o dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese na některý z následujících pracovních dnů – přesunutí prvního pokusu o doručení je umožněno pouze na druhý, třetí nebo čtvrtý pracovní den po podání zásilky.
V případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky na tři dny, může adresát požádat pouze o doručení zásilky druhý pracovní den po podání,
- opakované doručení zásilky (znovu doručit zásilku),
- doručení zásilky zvláštní kurýrní pochůzkou – v místech, kde je tato služba dostupná, může adresát požádat o provedení prvního nebo opakovaného pokusu o dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese zvláštní kurýrní pochůzkou, v takovém případě bude pokus o doručení uskutečněn podle dohody podniku s adresátem první, druhý, třetí nebo čtvrtý pracovní den nebo v sobotu následující po uplatnění žádosti adresáta,
- vyloučení náhradního příjemce – žádá-li adresát, aby 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 nebo příjmením shodným s příjmením adresáta,

Platí od 1. července 2016

- dodání zásilky výhradně adresátovi – žádá-li adresát, který je fyzickou osobou, aby podnik dodal zásilku v místě uvedeném v poštovní adrese jen jemu,
 - prodloužení úložní doby – žádá-li adresát o prodloužení úložní doby podle bodu 38.
50. Nebude-li pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, podnik zásilku uloží. Adresátovi zanechá výzvu k vyzvednutí zásilky u stanovené pošty, pokud tento postup odesílatel nevyloučil označením údaje „Neukládat” na adresním štítku, a u zásilek nad 30 kg zanechá místo výzvy informaci o dalším postupu. V případě, že odesílatel předal podniku údaje pro elektronickou komunikaci s adresátem, podnik o neúspěšném pokusu o doručení a následném uložení zásilky adresáta informuje i elektronickou formou.
- V případě zásilky nad 30 kg je adresát kontaktován na uvedeném telefonním čísle v den dodání. Adresát nemůže požadovat uložení zásilky na jiné ukládací poště. Tuto zásilku si lze vyzvednout pouze v případě, jestliže si to adresát dohodne s provozovnou na telefonním čísle uvedeném ve výzvě, na informaci, v krátké textové zprávě nebo v e-mailu.
51. Zásilka se ukládá po dobu 7 dnů, pokud odesílatel nezvolil doplňkovou službu „Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky” nebo „Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“. Adresát může požadovat prodloužení úložní doby na 15 dní, pokud odesílatel nezadal dispozici dle bodu 32 až 33.
- V případě zásilky nad 30 kg podnik v úložní době učiní každý pracovní den pokus o dodání, jestliže se nedohodne s adresátem jinak. Nevyzvedne-li si adresát zásilku, podnik zašle adresátovi, případně i odesílateli oznámení o konci úložní doby, ev. o vrácení zásilky odesílateli. To neplatí v případě nedodání zásilky nad 30 kg.

Platí od 1. července 2016

52. 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. Tento postup není možný, jestliže odesílatel označil na adresním štítku údaj „Nedosílat“. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 podnik dodá v jiném místě všechny kusy této zásilky.
53. Zásilku uloženou na poště podnik vydá fyzické osobě, která předloží Výzvu, nebo uvede podací číslo zásilky, a způsobem uvedeným v Základních poštovních podmínkách prokáže, že je adresátem zásilky či osobou oprávněnou k převzetí zásilky, a převzetí zásilky potvrdí svým podpisem.
V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 37b nebo 37c je podmínkou vydání zásilky též písemný souhlas příjemce se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytnutí této služby.
54. Zásilku, kterou se nepodařilo podniku podle předchozích ustanovení dodat, vrátí podnik bez průtahů zpět na uvedenou adresu odesílatele. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 podnik vrátí bez průtahů všechny kusy zásilky.

Vrácení ceny nebo její části

55. Nebyla-li služba zaviněním podniku uskutečněna, vrátí podnik cenu zaplacenou za službu.
Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebyla dodržena závazná doba dodání podle bodu 14, podnik z uhrazené ceny vrátí částku podle ceníku platného v den podání zásilky.
Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebyla dodržena závazná doba dodání v případě zvolené doplňkové služby Garantovaný čas dodání a Garantovaný čas dodání v neděli/státem uznaný svátek podle bodu 36 a 37, podnik vrátí cenu zaplacenou za službu (cenu za zásilku a cenu doplňkové služby.)

Platí od 1. července 2016

Reklamacce a náhrada škody

56. Odesílatel si může vyžádat telefonicky informaci o dodání nebo důvodu uložení zásilky na bezplatném telefonním čísle 800 177 889, a to počínaje 10. hodinou následujícího dne po sjednaném dni dodání. Tyto informace lze získat i na internetových stránkách podniku (www.ceskaposta.cz). O telefonickou informaci lze požádat nejpozději do jednoho měsíce od podání.
57. 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 40. Podavatel (plátce DPH) požadující opravný daňový doklad na vrácení ceny za službu, předloží též původní daňový doklad, který obdržel při podání zásilky. Odesílatelé, kteří používají při podání zásilek datový soubor, předloží při podání reklamacce potvrzený soupis podacích čísel podaných zásilek. V takovém případě, lze reklamaci zahájit pouze na podací poště.
58. 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. Za škodu vzniklou poškozením zásilky, jejíž příčinou bylo nedodržení lhůty uvedené v bodě 14, podnik odpovídá. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 se za ztrátu zásilky považuje ztráta všech kusů zásilky. Za úbytek obsahu zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 se považuje ztráta jednoho nebo více kusů zásilky, nebo úbytek obsahu některého z kusů zásilky.

Platí od 1. července 2016

59. Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Základních poštovních podmínek.

60. Náhradu škody vzniklé 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 Základních poštovních podmínek. Osoba reklamující škodu musí současně předložit zásilku a umožnit přešetření rozsahu škody a okolností jejího vzniku. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 23 musí reklamující osoba předložit všechny kusy zásilky.

V případě zásilky 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.

V případě, že odesílatel k poštovní službě Balík Do ruky zvolí i službu Komplexní doručení, může adresát reklamovat poškození nebo úbytek zásilky i během poskytování této služby. Adresát je povinen umožnit pracovníkovi podniku přešetření rozsahu škody na zásilce a okolnosti jejího vzniku. O výsledcích šetření sepíše pracovník ve spolupráci s adresátem podrobný zápis. Další následná reklamace po poskytnutí této služby není možná.

Platí od 1. července 2016

61. 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.
62. Při otevření zásilky nebo při jejím prodeji podnik postupuje obdobně podle Základních poštovních podmínek.

Řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy

63. 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

64. Od těchto podmínek se lze odchýlit, a to na základě písemné dohody mezi odesílatelem a podnikem.
65. Tyto poštovní podmínky nabývají účinnosti od 1. června 2013.

Podnik si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním podmínek nových.

Platí od 1. července 2016