

**Poštovní podmínky služby
EMS – VNITROSTÁTNÍ**

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 EMS (Express Mail Service) - vnitrostátní. 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 EMS – vnitrostátní (dále jen „zásilka“) v provozovnách k tomu pověřených, označených podnikovým logem (dále jen „pošta“) nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem v písemné dohodě (dále též svoz).

Obsah zásilky

3. Obsah zásilky mohou, s výjimkami dále uvedenými, tvořit jakékoliv věci, jejichž hodnota nesmí přesáhnout 100 000 Kč, u zásilek podávaných podle bodu 28 těchto podmínek (dále jen „odpovědní zásilka“) nesmí hodnota přesáhnout 30 000 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,
 - 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,

Platí od 1. dubna 2016

- 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) biologické látky podléhající zkáze – za podmínky, že zkažené látky nebudou obtěžovat své okolí zápachem a neproniknou obalem poštovní zásilky,
 - b) jiná živá zvířata než obratlovci – za podmínky, že jim během poskytnutí poštovní služby nebude zapotřebí poskytovat zvláštní péči a pozornost,
 - c) snadno rozbítelné věci - za podmínky, že jsou upraveny zvláštním tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací s poštovní zásilkou nemohly poškodit,
 - d) tekutiny - za podmínky, že nemohou vytéci z obalu poštovní zásilky nebo tímto obalem prosáknout.
 - e) 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:
- a) nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost,
 - b) nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy,
 - c) nemohly poškodit jiné poštovní zásilky nebo zařízení používaná podnikem.

Platí od 1. dubna 2016

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.
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 podle bodu 35, ve sjednaném časovém limitu.
13. Podnik dodá zásilku nejpozději do 14. hodiny pracovního dne následujícího po dni podání zásilky. V případech určených podnikem může odesílatel s podnikem sjednat, že zásilka bude dodána v kratší době. Informace o místech, v nichž jsou zásilky dodávány ve zkráceném limitu, 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. února 2016

Pokud adresát způsobem stanoveným podnikem požádal o doručení zásilky druhý, třetí nebo čtvrtý pracovní den následující po podání, bude první pokus o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese uskutečněn v tento pracovní den. 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 následující po podání.

V místech, kde je tato služba dostupná, může adresát požádat o provedení prvního nebo opakovaného pokusu o doručení zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese běžnou, odpolední, večerní nebo zvláštní kurýrní pochůzkou.

14. Odesílatel může požádat, aby zásilka podaná v pátek byla dodána v sobotu.
15. 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. Informace o místech, ve kterých jsou zásilky dodány i v neděli a státem uznané svátky, jsou k dispozici na internetových stránkách podniku (www.ceskaposta.cz), na vyžádání na všech poštách a na bezplatném telefonním čísle 800 177 889.
16. Lhůta uvedená v bodech 13 až 15 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. Dojde-li k podání zásilky později než v čase, který podnik k tomuto účelu vyhlásil, za den podání se pro účely stanovení lhůty podle bodů 13 až 15 považuje nejbližší další den, ve kterém je možno u téže pošty nebo téhož pověřeného pracovníka o poštovní službu požádat. Za škodu vzniklou poškozením zásilky, jejíž příčinou bylo nedodržení této lhůty, podnik odpovídá.
17. 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.

Platí od 1. července 2016

18. Odesílatel je povinen v podací stvrzence nebo na adresní straně zásilky uvést cenu, kterou oceňuje vložený obsah (dále jen „udaná cena“). Udaná cena nesmí převýšit částku 100 000 Kč.
19. Nejvyšší dovolená hmotnost zásilky je 20 kg. Hmotnost zásilky se při podání zjišťuje s přesností na 10 g.
20. 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 120 cm. Součet délky, šířky a výšky nesmí přesahovat 200 cm. Zásilky nepravoúhlých tvarů se posuzují obdobně.
21. 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).
22. Odesílatel předá společně se zásilkou vyplněný adresní štítek, který mu vydá podnik; nálepky a poznámky podle bodu 24 umístí odesílatel na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“). Adresní štítek podnik umístí na zásilku. Neumožňuje-li povrch zásilky nalepení adresního štítku a dalších nálepek dle bodu 24, nalepí se tyto na adresní vlaječku, kterou odesílatel k zásilce připojí.
23. Odesílatel a podnik se mohou dohodnout, že odesílatel opatří zásilku adresním štítkem, který mu vydá podnik. Vyplněný adresní štítek a další nálepky a poznámky podle bodu 24 umístí odesílatel na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“). Neumožňuje-li povrch zásilky nalepení adresního štítku nebo dalších nálepek dle bodu 24, umístí je odesílatel na adresní vlaječku, kterou k zásilce připojí.

Platí od 1. ledna 2009

24. Odesílatel může zvolit jednu či více z následujících doplňkových služeb:

- a) „**Dobírka**” - žádá-li, aby podnik při dodání zásilky vybral od příjemce stanovenou peněžní částku, odesílatel postupuje dle bodů 25 a 26,
- b) „**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”,
- c) „**Podání zprávy o době dodání**“ – žádá-li, aby mu podnik podal zprávu o době dodání zásilky. Odesílatel předá spolu se zásilkou vyplněný dokument, který mu vydá podnik,
- d) „**Dodání do vlastních rukou**“ - žádá-li, 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.,
- e) „**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.,
- f) „**Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky**” - žádá-li, aby lhůta 15 dnů, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, byla prodloužena na 1 měsíc. Odesílatel opatří zásilku poznámkou „Prodloužení úložní doby“ nebo označí příslušný údaj na adresním štítku,
- g) „**Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky**“ - žádá-li, aby lhůta 15 dnů, po kterou je oznámená zásilka připravena k vyzvednutí u příslušné pošty, byla zkrácena na 3 dny nebo 10 dní. Odesílatel opatří zásilku nálepkou nebo poznámkou „Uložit jen 3 dny“ nebo „Uložit 10 dní“ nebo označí příslušný údaj na adresním štítku.

Platí od 1. ledna 2009

- h) **„Oznámení adresátovi o příchodu zásilky již v den podání krátkou textovou zprávou (SMS)“** – v případě této doplňkové služby podnik prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) předá adresátovi oznámení o podání zásilky, uložení zásilky příp. o dalších skutečnostech týkajících se dodání zásilky. Telefonní číslo určené pro mobilní službu, na které má být zpráva zaslána, uvede odesílatel na adresní štítek a podací stvrzenku. Telefonní číslo 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).
- i) **„Oznámení adresátovi o příchodu zásilky již v den podání elektronickou zprávou (e-mail)“** – v případě této doplňkové služby podnik prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail) předá adresátovi oznámení o podání zásilky, uložení zásilky příp. o dalších skutečnostech týkajících se dodání zásilky. Elektronickou adresu, na kterou má být zpráva zaslána, uvede odesílatel na podací stvrzenku. 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).
- j) **„Oznámení odesílateli o dodání zásilky krátkou textovou zprávou (SMS)“** – v případě této doplňkové služby podnik prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) oznámí odesílateli, že zásilka byla dodána a další skutečnosti týkající se dodání, popř. vracení nevyzvednuté zásilky. Telefonní číslo určené pro mobilní službu, na kterou má být zpráva zaslána, uvede odesílatel na adresním štítku a na podací stvrzenke. Telefonní číslo musí být uvedeno ve formátu +420, přičemž se nesmí jednat o telefonní číslo pro přístup ke službám elektronických komunikací.

Platí od 1. září 2011

- k) **„Oznámení odesílateli o dodání zásilky elektronickou zprávou (e-mail)“** – v případě této doplňkové služby podnik prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail) oznámí odesílateli, že zásilka byla dodána a další skutečnosti týkající se dodání, popř. vrácení nevyzvednuté zásilky. Elektronickou adresu, na kterou má být zpráva zaslána, uvede odesílatel na podací stvrzence.

Platí od 1. září 2011

6b

25. Zvolí-li odesílatel zásilky doplňkovou službu „Dobírka“, doplní na zásilku nebo 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.
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 24. Pokud na adresní straně není místo pro umístění obálky, umístí ji na boční stranu. Fóliovou obálku vydá odesílateli podnik.
26. 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.
27. Zvolí-li odesílatel zásilky doplňkovou službu „Podání zprávy o době dodání“, označí příslušný údaj na adresním štítku. Spolu se zásilkou předá odesílatel dokument, který mu vydá podnik a který vyplní dle předtisku. Zprávu o době dodání podnik odesílateli podá způsobem stanoveným odesílatelem, a to buď běžnou doručovací pochůzkou, nebo na pevnou účastnickou stanici.
28. Zásilku lze na základě zvláštní písemné dohody uzavřené mezi adresátem a podnikem podat jako odpovědní zásilku. Cenu za službu odpovědní zásilka nehradí odesílatel, ale adresát, který se v dohodě podniku zavázal ji uhradit. Doplňkové služby uvedené v bodě 24 nelze zvolit.

Platí od 1. ledna 2009

Podání zásilky

29. 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.
30. Podání zásilky podnik stvrzuje v podací stvrzence, která má formu stanovenou podnikem. Podací stvrzenku vyplněnou podle předtisku 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, u odpovědných zásilek nejvýše 30 000 Kč. Na adresní štítek udanou cenu odesílatel nevyznačuje.
31. 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.
32. 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.
33. Pokud odesílatel zvolí doplňkovou službu dle bodu 26 („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.
34. 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 2012

Dodání zásilky

35. Při dodání a v případech, kdy není možno zásilku dodat, postupuje podnik obdobně podle příslušných ustanovení poštovních podmínek.
36. 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 37 u stanovené pošty, pokud tento postup odesílatel nevyločil označením údaje „Neukládat“ na adresním štítku. Adresát může způsobem stanoveným podnikem požádat o uložení zásilky na jinou ukládací poštu.
37. Zásilka se ukládá po dobu 15 dnů, pokud odesílatel nezvolil doplňkovou službu „Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“ nebo „Zkrácení úložní doby pro vyzvednutí zásilky“. Lhůtu 15 dnů podnik na žádost adresáta bezplatně prodlouží na jeden měsíc; prodloužení této lhůty není možné, jestliže odesílatel uvedl na zásilku nebo adresní štítek poznámku „Neprodlužovat lhůtu“ nebo zvolil doplňkovou službu dle bodu 24 písm. g).
38. 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“.
39. Zásilku, kterou se nepodařilo podniku podle předchozích ustanovení dodat, vrátí podnik bez průtahů zpět odesílateli.
40. Odpovědní zásilku, kterou nebylo možno dodat adresátovi, podnik odesílateli nevrátí.

Vrácení ceny nebo její části

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

Platí od 1. února 2016

Reklamacce a náhrada škody

42. 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 30. 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 reklamace potvrzený soupis podacích čísel podaných zásilek.
43. 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.
44. Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 poštovních podmínek.
45. Náhradu škody vzniklou poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky podnik projedná jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Dodatečná reklamacce 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.
46. 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.

Platí od 1. února 2016

47. Při otevření zásilky nebo při jejím prodeji podnik postupuje obdobně podle poštovních podmínek.

Řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy

48. 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

49. Od těchto podmínek se lze odchýlit, a to na základě písemné dohody mezi odesílatelem a podnikem.
50. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2009 a jsou k dispozici na všech poštách. Podnik si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo zrušit vydáním podmínek nových.
51. Těmito podmínkami se ruší „Poštovní podmínky služby EMS - vnitrostátní“ platné od 1. ledna 2006 včetně jejich pozdějších změn a dodatků.

Platí od 1. února 2016

