

POSTUP REKLAMACE a VYPLACENÍ NÁHRADY		ZTRÁTA	POŠKOZENÍ	ÚBYTEK OBSAHU	NEODDRŽENÍ DOBÍRKY	VÍCENÁSOBNÁ ÚHRADA DOBÍRKY	NEDODRŽENÍ GARANTOVANÉ DOBY DODÁNÍ
1. KROK - REKLAMACE	KDO MŮŽE REKLAMOVAT	Odesílatel (nebo může jménem odesílatele jednat ten, kdo předloží podací stvrzenku)	- Adresát - Odesílatel v případě, že má plnou moc od adresáta nebo se mu balík vrátil - Příjemce balíku (v případě, že balík byl dodán jinému příjemci než adresátovi/odesílateli, výsledek reklamace obdrží adresát/odesílatel)	- Adresát - Odesílatel v případě, že má plnou moc od adresáta nebo pokud se mu balík vrátil - Příjemce balíku (v případě, že balík byl dodán jinému příjemci než adresátovi/odesílateli, výsledek reklamace obdrží adresát/odesílatel)	Odesílatel	Adresát (příjemce balíku)	Odesílatel
	JAK REKLAMOVAT	- Elektronicky přes www.postaonline.cz sekce „Sledovat zásilku“ - Elektronicky přes mobilní aplikaci PoštaOnline – záložka „Možnosti“ -> „Reklamacie“ - Na každé poště	- Při převzetí balíku na dané poště - Dodatečně (např. po převzetí od doručovatele, vyzvednutí z boxu apod) na kterémkoliv poště	- Při převzetí balíku na dané poště - Dodatečně (např. po převzetí od doručovatele, vyzvednutí z boxu apod) na kterémkoliv poště	- Elektronicky přes www.postaonline.cz sekce „Sledovat zásilku“ - Elektronicky přes mobilní aplikaci PoštaOnline – záložka „Možnosti“ -> „Reklamacie“ - Na každé poště	- E-mailem na pomuzeme@balikovna.cz - Na každé poště	Na každé poště
	LHŮTA PRO PODÁNÍ	1 rok od podání balíku	- Ihned po převzetí na dané poště, - V případě dodatečného zjištění poškození obsahu balíku do 2 pracovních dnů na kterémkoliv poště	- Ihned po převzetí na dané poště, - V případě dodatečného zjištění poškození obsahu balíku do 2 pracovních dnů na kterémkoliv poště	1 rok od podání balíku	1 rok od podání balíku	1 rok od podání balíku
	LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ A VYPLACENÍ REKLAMACE	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace	Nejpozději do 30 dní od podání reklamace
	VYPOŘÁDÁNÍ REKLAMACE A KOMU SE VYPLÁCÍ	- Částka za odeslání balíku, kterou odesílatel zaplatil - Vyplácí se odesílateli	- Částka za odeslání balíku v případě, že je balík zcela poškozený nebo se odesílateli vrátí poškozený balík - Vyplácí se odesílateli	- Částka za odeslání balíku v případě úplného úbytku nebo se odesílateli vrátí balík s úbytkem - Vyplácí se odesílateli	- Výše uvedené dobírky - Vyplácí se odesílateli	- Výše zaplacené dobírky - Vyplácí se adresátovi	- Cena za doplňkovou službu, kterou odesílatel zaplatil - Vyplácí se odesílateli
	POTŘEBNÉ PODKLADY	Podací stvrzenka, popis obsahu balíku	Balík	Balík	Podací stvrzenka	Doklady o úhradě (např. potvrzení o úhradě platební kartou)	Podací stvrzenka
2. KROK - NÁHRADA ŠKODY V PŘÍPADĚ, ŽE JE REKLAMACE UZNÁNA JAKO OPRAVNĚNÁ	KDO PODÁVÁ NÁROK	Odesílatel (může i adresát v případě, že mu odesílatel postoupil nárok na náhradu škody)	- Adresát - Odesílatel v případě, že má plnou moc od adresáta nebo pokud se mu balík vrátil	- Adresát - Odesílatel v případě, že má plnou moc od adresáta nebo pokud se mu balík vrátil	x	x	x
	KDE	Na každé poště	Na každé poště	Na každé poště	x	x	x
	LHŮTA PRO PODÁNÍ	Do 1 roku od podání balíku	Do 1 roku od podání balíku	Do 1 roku od podání balíku	x	x	x
	LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ	Nejpozději do 15 dnů od uplatnění nároku na náhradu škody a prokázání hodnoty a obsahu balíku	Do 15 dnů ode dne, kdy byla reklamace vyhodnocena jako důvodná, byla prokázána hodnota obsahu balíku a byl uplatněn nárok na náhradu škody	Do 15 dnů ode dne, kdy byla reklamace vyhodnocena jako důvodná, byla prokázána hodnota obsahu balíku a byl uplatněn nárok na náhradu škody	x	x	x
	VÝŠE VYPLACENÉ NÁHRADY	- Skutečná škoda až do výše udané ceny balíku - Pokud není udaná cena uvedena, pak do 50 000 Kč	- Skutečná škoda až do výše udané ceny balíku - Pokud není udaná cena uvedena, pak do 50 000 Kč	- Skutečná škoda až do výše udané ceny balíku - Pokud není udaná cena uvedena, pak do 50 000 Kč	x	x	x
	PODKLADY	- Dokumenty prokazující hodnotu a obsah balíku - Vyjádření o oprávněnosti reklamace	- Fyzické ponechání poškozeného balíku a jeho obsahu na poště - Dokumenty prokazující hodnotu balíku	- Fyzické ponechání reklamovaného balíku na poště - Dokumenty prokazující hodnotu chybějícího obsahu balíku	x	x	x

- **Jsem příjemce balíku, nemám balík ani podací stvrzenku a zamítli jste mi reklamaci**
Reklamovat ztrátu balíku lze jen na základě podací stvrzenky.

ZTRÁTA

- **Podal jsem balík elektronicky, kde mám vzít podací stvrzenku?**
Stvrzenkou je e-mailové potvrzení o podání balíku.

ZTRÁTA

DOBÍRKA

DOBA DODÁNÍ

- **Proč nemůžu jako adresát reklamovat ztrátu balíku (odesílatel nekomunikuje)?**
Je to stanoveno zákonem, protože vlastníkem balíku je, až do jeho převzetí, odesílatel.

ZTRÁTA

- **Jaký doklad prokazující hodnotu obsahu mohu doložit?**
Faktura, paragon, dodací list, inzerát, e-mailová nebo SMS komunikace, týkající se dohodnuté ceny apod.

ZTRÁTA

POŠKOZENÍ

ÚBYTEK

- **Balík ve sledování vidím jako doručený, ale já jsem ho neobdržel. Jak mám postupovat?**
Obrátit se na odesílatele, aby podal reklamaci.

ZTRÁTA

- **Jsem příjemce balíku a odmítli jste mi vyplatit škodu za ztrátu balíku**
Škodu za ztrátu balíku lze vyplatit jen odesílateli, adresátovi lze vyplatit náhradu škody jen na základě postoupení nároku na náhradu škody odesílatelem.

ZTRÁTA