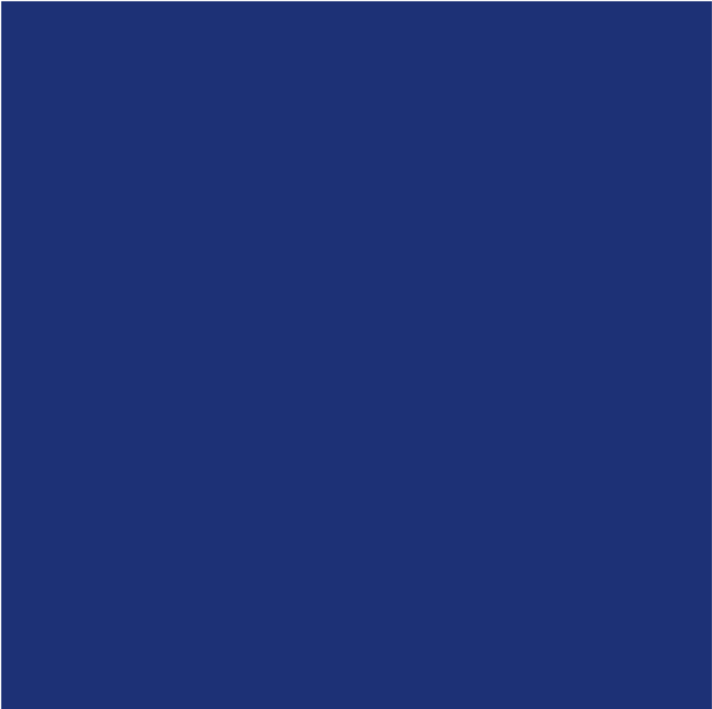




Poštovní podmínky Produkt Balík Do ruky

Platné od 1. 1. 2026



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 poskytovanou v rámci produktu Balík Do ruky. Předmětem služby je dodání poštovní zásilky podané v souladu s těmito podmínkami (dále jen „zásilka“) dále popsaným způsobem. 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. Od těchto podmínek se lze ve smyslu §4 odst. 3 zákona o poštovních službách odchýlit, a to na základě uzavřené písemné Dohody o podmínkách podávání balíkových zásilek mezi odesílatelem a podnikem (dále jen „Dohoda“). Rovněž lze na základě parametrů podání učiněných na základě této písemné Dohody sjednat individuální cenové ujednání s cenami odchýlnými od Ceníku služeb daného produktu. Těmito odchýlkami od podmínek a/nebo od ceny dle Ceníku nesmí dojít ke změně povahy nabízené služby. Zejména pak mají přednost ujednání obsažena v Dohodě, popřípadě obdobné rámcové smlouvě týkající se poskytování poštovních služeb uzavřené mezi odesílatelem a podnikem, na jejímž základě budou jednotlivé poštovní smlouvy uzavírány.
3. Podnik přijímá poštovní zásilky Balík Do ruky v době k tomu podnikem určené ve všech provozovnách k tomu pověřených, označených podnikovým logem (dále jen „pošta“) nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem v uzavřené písemné Dohodě (dále jen „svoz“). Zásilky od 31,5 kg do 50 kg (dále jen „zásilka nad 31,5 kg“) podnik přijímá jen na základě uzavřené písemné Dohody prostřednictvím k tomu pověřených provozoven. Podání zásilek těžších než 20 kg je možné jen po předchozí dohodě s poštou. Bez uzavřené písemné Dohody je možno přijmout zásilky s doplňkovou službou podle bodu 29 prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem, a to pouze v určených městech a obcích. Informace o poštách a pověřených provozovnách, které přijímají zásilky, je k dispozici na internetových stránkách podniku (www.balikovna.cz a www.cpost.cz), na

vyžádání na všech poštách a na telefonním čísle 218 218 218.

Obsah zásilky

4. Není-li dále stanoveno jinak (bod 30) mohou obsah zásilky tvořit věci, jejichž hodnota nepřesahuje 100 000 Kč. To platí i pro zásilky podávané podle bodu 28 (dále jen „Odpovědní balík“). Obsahem zásilky nesmějí být věci uvedené v čl. 2 odst. 2 Základních poštovních podmínek. Věci uvedené v čl. 2 odst. 3 Základních poštovních podmínek mohou být obsahem zásilky při dodržení podmínek uvedených v tomto článku. Na základě uzavřené písemné Dohody a za podmínek v ní stanovených mohou být obsahem zásilky i nezabalené pneumatiky. Přesáhne-li hodnota obsahu zásilky částku 100 000 Kč a nebude současně zvolena doplňková služba „Cenný obsah“, považuje se obsah zásilky za nedovolený a odesílateli nenáleží náhrada škody za jeho ztrátu, poškození či úbytek obsahu.
5. Peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, šeky a jiné cenné papíry, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří, šperky¹, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci, jejichž celková hodnota přesahuje 5 000 Kč, mohou být obsahem zásilky pouze v případě zvolení doplňkové služby „Cenný obsah“. Přesáhne-li hodnota výše specifikovaného obsahu zásilky částku 5 000 Kč a nebude současně zvolena doplňková služba „Cenný obsah“, považuje se obsah zásilky za nedovolený a odesílateli nenáleží náhrada škody za jeho ztrátu, poškození či úbytek obsahu.

Parametry zásilky

6. Nejvyšší povolená hmotnost zásilky je 50 kg. Hmotnost zásilky se při podání zjišťuje nejméně s přesností na 100 g.
7. Nejmenší rozměry zásilky jsou 15 cm 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 200 cm. Součet

¹ Šperkem se bez ohledu na použitý materiál rozumí ozdobný předmět určený k nošení na těle nebo na oblečení.

délky, šířky a výšky zásilky nesmí být větší než 300 cm. Zásilky nepravoúhlých tvarů se posuzují obdobně.

8. Strojově tříditelná zásilka je zásilka, která splňuje všechny následující parametry:
- a) její rozměry jsou v rozmezí od 15 cm x 10,5 cm x 1,5 cm do 70 cm x 50 cm x 50 cm,
 - b) její hmotnost je v rozmezí od 0,1 kg do 30 kg,
 - c) není zabalena v obalu černé barvy,
 - d) má tvar krychle nebo kvádru,
 - e) je zabalena v pevném obalu (např. karton, pevná obálka, pevný plastový sáček určený pro přepravu apod.),
 - f) její obsah je zabezpečen proti pohybu.
9. Zásilka Standard je zásilka, která splňuje všechny následující parametry:
- a) její maximální rozměry jsou 120 cm x 60 cm x 60 cm,
 - b) její maximální hmotnost je 31,5 kg,
 - c) má tvar krychle, kvádru nebo válce,
 - d) je zabalena v pevném obalu (např. karton, pevná obálka, pevný plastový sáček určený pro přepravu apod.),
 - e) její obsah je zabezpečen proti pohybu.
10. Odesílatel je osobou odpovědnou za splnění parametrů zásilky. Podnik není povinen dodržení parametrů při podání zásilky kontrolovat. Přesáhne-li zásilka kterýkoliv z parametrů uvedených v bodu 6 až 9, je podnik, na základě vlastního vyhodnocení, oprávněn zvolit, zda:
- a) odstoupí od smlouvy o poskytování poštovních služeb z důvodu nedodržení poštovních podmínek a vrátí zásilku odesílateli, popřípadě jej vyzve, ať si zásilku převezme na podnikem určeném místě. Odesílatel nemá v takovémto případě nárok na vrácení ceny služby, jelikož tato cena je považována za minimální náklady spojené s nezbytnou manipulací se zásilkou a jejím navrácením odesílateli. Převyšují-li skutečně vynaložené náklady cenu služby, je Podnik oprávněn požadovat po odesílateli úhradu rozdílu mezi skutečně vynaloženými náklady a cenou služby.
 - b) uloží zásilku na poště, přičemž se řídí zejména, nikoliv však výlučně, technickými a provozními možnostmi pošty a přepravními kapacitami podniku. Odesílateli ani adresátovi nenáleží při tomto postupu žádná kompenzace.
 - c) doručí zásilku dle uzavřené poštovní smlouvy.
- Podnik je oprávněn provést kontrolu parametrů a učinit rozhodnutí dle písm. a) až c) kdykoliv v průběhu přepravy.

Balení zásilky

11. Zásilka musí být zabalena způsobem upraveným v čl. 3 Základních poštovních podmínek.

Popis služby

12. Podání zásilky podnik stvrzuje. Zásilku dodá podnik za podmínky, že příjemce její převzetí potvrdí; za podmínky, že se prokáže kódem pro vyzvednutí ve smyslu bodu 41, 47 nebo 48; nebo způsobem dohodnutým s adresátem ve smyslu bodu 41 písm. c) nebo d).
13. Pokud odesílatel podniku předá stanoveným způsobem tuzemské účastnické číslo veřejné mobilní telefonní sítě adresáta (dále jen „mobilní telefonní číslo“) nebo e-mailovou adresu adresáta, podnik adresátovi elektronicky oznámí podání zásilky, uložení zásilky, příp. další skutečnosti týkající se dodání (dále jen „avizování“ nebo „avízo“). Pokud má odesílatel s podnikem uzavřenou písemnou Dohodu, je podmínkou poskytnutí služby uvedení mobilního telefonního čísla adresáta. V případě zásilky nad 31,5 kg nebo zásilky s doplňkovou službou „B2B balík (Doručit firmě)“ může odesílatel podniku předat i telefonní číslo adresáta do pevné sítě (dále jen „pevná telefonní linka“). V tomto případě bude telefonní číslo sloužit výhradně pro kontakt s adresátem pro doručení zásilky. Mobilní telefonní číslo adresáta případně i odesílatele musí být uvedeno s kódem země ve formátu +420 nebo 00420, přičemž se musí jednat o telefonní číslo koncového uživatele ve smyslu právní úpravy elektronických komunikací a nesmí se jednat o telefonní číslo se zvláštní sazbou hrazenou volajícím (vč. bezplatných linek).
14. Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu podle bodu 22, 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 22 platí ustanovení bodu 11. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 odesílatel zvolí jeden z kusů zásilky jako hlavní a ten označí způsobem uvedeným v bodě 22.
15. Podnik učiní pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese obvykle následující pracovní den po dni podání. To neplatí v případě zásek, které nesplňují parametry zásilky Standard uvedené v bodu 9 a v případech uvedených v bodu 18.
16. V případě zvolené doplňkové služby podle bodu 29 podnik učiní pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese ve lhůtách uvedených v tomto bodě. Lhůta podle bodu 29 se považuje za dodržanou i v případě, že pokus podniku o dodání zásilky v místě

určeném v poštovní adrese učiněný v této lhůtě nebude úspěšný. Podnik v případech neúspěšného pokusu o dodání zásilky a v případech stanovených v bodě 18 vyzve adresáta k převzetí zásilky u příslušné pošty, nebo zásilku k převzetí u příslušné pošty, Balíkovny nebo v boxu připraví bez pokusu o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese.

Balíkovnou se rozumí externí výdejní místo provozované partnerským subjektem ČP označené jako Balíkovna. Boxem se rozumí externí místo v podobě samoobslužného technického zařízení určeného k výdeji zásilek provozované partnerským subjektem ČP označené jako Balíkovna. Balíkovna a box nejsou poštou ve smyslu ustanovení čl. 1 Základních poštovních podmínek. Dojde-li k podání zásilky později než v čase, který podnik k tomuto účelu vyhlásil, nebo dojde-li v případě doplňkové služby podle bodu 29 k podání zásilky v sobotu, nebo v neděli a státem uznávaný svátek, za den podání se pro účely stanovení lhůty dodání podle bodu 29 považuje následující pracovní den, ve kterém je možno u téže pošty nebo téhož pověřeného pracovníka o poštovní službu požádat.

17. Zásilka může být při neúspěšném pokusu o doručení uložena v podnikem zvoleném boxu, Balíkovně nebo na poště. Do boxu nebo Balíkovny, může být uložena pouze zásilka, která splňuje následující podmínky:

- a) její hmotnost nepřesahuje 15 kg,
- b) žádný z jejích rozměrů nepřesahuje 50 cm,
- c) výše Udané ceny nebo Dobírky – účet / Bezdokladové dobírky nepřesahuje 50 000 Kč,
- d) není u ní zvolena žádná doplňková služba uvedená v bodech 22, 26, 27, 30 a 32,
- e) nevykazuje známky poškození.

18. Podnik nemusí učinit pokus o dodání zásilky, v místě určeném v poštovní adrese:

- a) má-li zásilka udanou cenu vyšší než 150 000 Kč;
- b) jestliže místo dodání určené v poštovní adrese není dostupné po cestě, jejíž kvalita odpovídá způsobu, jakým se přepravuje fyzická osoba zajišťující dodání;
- c) byl-li takový postup dohodnut s adresátem;
- d) brání-li mu v tom jiné překážky, které nevyvolal; nebo
- e) z kapacitních či jiných vážných provozních důvodů – tato výjimka se neuplatní v případě doplňkové služby podle bodu 29.

19. Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou o hmotnosti nejvýše 10 kg, jejíž délka nepřesahuje 50 cm se zvláštní opatrností 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 opatrností a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 22, vztahuje se poskytnutí této služby včetně uvedených limitů hmotnosti a délky na každý kus zásilky označený nálepkou „Křehké“. Za každý takový kus musí být uhrazen příplatek „Křehké“.

20. Odesílatel opatří zásilku adresními údaji nebo vyplněným adresním štítkem, který mu vydá podnik, případně opatří zásilku adresním štítkem, který byl schválen podnikem. Zvolené doplňkové služby, dispozice a příplatky uvádí odesílatel na adresní straně zásilky nebo na adresním štítku způsobem podle bodů 22 až 32, případně na adresním štítku prostřednictvím piktogramů ve formě schválené podnikem, současně uvede veškeré požadované doplňkové služby, dispozice a příplatky v podací stvrzence. 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 22, 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 22 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 22 až 32 umístí odesílatel na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“).

Neumožňuje-li povrch umístění adresního štítku, dalších nálepek nebo poznámek podle bodu 22 až 32 umístí je odesílatel na adresní vlaječku, kterou k zásilce připojí.

Doplňkové služby, příplatky a dispozice

21. **Odesílatel může zvolit jednu či více z doplňkových služeb a dispozic**, uvedených v bodech 22 až 32. V případě zásilky nad 31,5 kg může odesílatel zvolit jednu či více z doplňkových služeb a dispozic uvedených v bodech 22, 23, 24, 26, nebo 28.
22. **Vícekusový balík** – 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 „Vícekusový balík“. Maximální počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití služby „Vícekusový balík“ je 5.

Každý kus zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusový balík“ 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 „Vícekusový balík“ odesílatel uvede ve formě zlomku pořadí kusu v rámci zásilky a celkový počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití doplňkové služby „Vícekusový balík“, 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 „Vícekusový balík“ 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 uvedené v ustanoveních bodů 23 a 24 se nevztahují na jednotlivé kusy zásilky, ale na zásilku jako celek.

„Zvláštní cena pro zásilky od 31,5 kg do 50 kg“ a příplatky „Křehké“ a „Neskladné“ musí být uhrazeny za každý kus zásilky, který splňuje podmínky pro jejich uplatnění.

Ostatní dispozice a doplňkové služby vyznačené na adresním štítku zásilky, kterou odesílatel zvolil jako hlavní, se vztahují na všechny kusy zásilky.

- 23. 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. Služba Dobírka je poskytována ve variantě **Dobírka bez dokladu (Dobírka – účet) a Bezdokladová dobírka** podle bodu 24).

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 bez mezer a jiných oddělovacích znaků. Prázdná místa před a za číselným údajem o dobírkové částce musejí být proškrtnuta tak, aby nebylo možno cokoliv dodatečně vepsat.

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu „Dobírka“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby „Dobírka“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 jako celek. Výše uvedené údaje 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 zásilky byla od příjemce vybrána částka nižší, nebo že nebyla vybrána vůbec.

Podnik vyplatí dobírkovou částku ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne, kdy ji od příjemce vybral.

Při použití **Dobírky bez dokladu (Dobírka – účet)** Odesílatel uvede na podací stvrzence údaje pro výplatu dobírkové částky. Dobírková částka může znít jen na celé koruny. Pokud byla zásilka uložena v Balíkovně, může adresát dobírkovou částku uhradit též on-line za použití platební brány. Pokud byla zásilka uložena v boxu, musí adresát dobírkovou částku uhradit výhradně online za použití platební brány. Úhradu dobírkové částky tímto způsobem je možno provést po uložení zásilky do boxu.

- 24. Bezdokladová dobírka** – odesílatelé, kteří mají s podnikem uzavřenu písemnou Dohodu a údaje o zásilkách předávají ve formě datového souboru, mohou podávat zásilky s doplňkovou službou „Bezdokladová dobírka“. V takovém případě odesílatel opatří zásilku nálepkou, popř. poznámkou „Bezdokladová dobírka“. Dobírková částka může znít jen na celé koruny. Při použití bezdokladové dobírky bude podnikem vybraná dobírková částka převedena bance s tím, že je určena pro adresáta dobírkové částky. Pokud byla zásilka uložena v Balíkovně, může adresát dobírkovou částku uhradit též on-line za použití platební brány. Pokud byla zásilka uložena v boxu, musí adresát dobírkovou částku uhradit výhradně online za použití platební brány. Úhradu dobírkové částky tímto způsobem je možno provést po uložení zásilky do boxu. V případě úhrady dobírkové částky on-line se lhůta tří pracovních dnů pro výplatu dobírkové částky počítá ode dne dodání zásilky. Pro způsob uvedení a výši dobírkové částky platí obdobně ustanovení podle bodu 23.

Pokud odesílatel požádá o doplňkovou službu „Bezdokladová dobírka“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby „Bezdokladová dobírka“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 jako celek. Výše uvedené údaje odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.

- 25. Elektronické oznámení odesílateli** – Žádá-li odesílatel, aby mu podnik avizoval dodání zásilky příjemci, ev. i další skutečnosti týkající se dodání zásilky. Odesílatel při podání zásilky uvede na podací stvrzence své kontaktní údaje (mobilní telefonní číslo nebo e-mailovou adresu), na které požaduje avizovat (možná je kombinace kontaktních údajů). Formát mobilního telefonního čísla je uveden v bodě 13. 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 „Elektronické oznámení odesílateli“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 jako celek.

- 26. 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 22, nemůže současně požádat o doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“.

- 27. Prodloužení úložní doby – odesílatel** – žádá-li odesílatel, aby byla standardní lhůta pro vyzvednutí uložené zásilky v délce 7 dní ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí, prodloužena na 15 dní. Odesílatel označí příslušný údaj na adresním štítku.

Pokud odesílatel požádá o prodloužení lhůty a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 22, poskytnutí služby „Prodloužení úložní doby – odesílatel“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 jako celek. Pro poskytnutí služby je rozhodující dispozice, kterou odesílatel vyznačí na tom kusu „Vícekusového balíku“, který zvolil jako hlavní.

- 28. Zásilku lze na základě uzavřené písemné Dohody mezi adresátem a podnikem podat u pověřených provozoven jako „Odpovědní balík“.** V případě zásilky nad 31,5 kg lze tuto službu poskytnout pouze po telefonické dohodě. Cenu za službu Odpovědní balík nehradí odesílatel, ale adresát, který se v Dohodě podniku zavázal ji uhradit. Doplňkové služby a dispozice uvedené v bodech 22 až 24, 26 až 29, 31 a 32 nelze zvolit. Při volbě doplňkové služby podle bodu 30 může udaná cena činit nejvýše 100 000 Kč.

- 29. Garantovaný čas dodání** – žádá-li odesílatel, aby byla zásilka dodána nejpozději do 14 hodiny pracovního dne následujícího po dni podání zásilky.

Doplňkovou službu nelze zvolit u zásilek nad 31,5 kg.

- 30. Cenný obsah** – žádá-li odesílatel, aby obsahem zásilky mohly být peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, šeky a jiné cenné papíry, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří, šperky², drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci, jejichž celková hodnota přesahuje 5 000 Kč. V případě využití této doplňkové služby může být sjednán limit odpovědnosti (udaná cena)

až do výše 1 000 000 Kč. Podmínkou poskytnutí doplňkové služby „Cenný obsah“ je uvedení této služby odesílatelem na podací stvrzence.

Všechny spoje obalu odesílatel přelepí papírovou nebo průhlednou plastovou lepicí páskou o šířce nejméně 2 cm. Není-li páska potištěna znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele, opatří ji odesílatel nejméně dvěma podpisy nebo razítky odesílatele, které se uvedou přes papírovou pásku nebo pod plastovou pásku. Není-li možno uzavřít spoje obalu tímto způsobem, převáží je odesílatel pevným nenavazovaným motouzem. Konce motouzu odesílatel opatří plombou se znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele. Odesílatel motouz v místech, kde se křížuje, zasmyčkuje; musí být utažen tak, aby jej nebylo možno bez porušení plomby sejmut. Výše uvedené neplatí, pokud obsah zásilky tvoří v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 7 Základních poštovních podmínek nezabalená věc, nebo v případě, že udaná cena nepřesahuje 10 000 Kč, jde-li o obsah podle čl. 2 odst. 4 Základních poštovních podmínek, nebo udaná cena nepřesahuje 30 000 Kč, jde-li o jiný obsah.

Zásilku podnik dodá/vydá pouze způsobem podle bodu 41 písm. a) nebo 47 písm. a).

Tuto doplňkovou službu nelze zvolit, pokud odesílatel využije doplňkovou službu podle bodu 22.

- 31. B2B balík (Doručit firmě)** - na základě uzavřené písemné Dohody a za podmínek stanovených v této Dohodě provede podnik v případě, že první pokus o dodání zásilky v místě uvedeném v poštovní adrese nebude úspěšný, druhý pokus o dodání, zpravidla následující pracovní den. V případě neúspěšného druhého pokusu o dodání, bude zásilka uložena na vhodném ukládacím místě.

Podmínkou poskytnutí této doplňkové služby je, že je zásilka adresována fyzické osobě podnikající, právnické osobě nebo jiné osobě, které podnik dodává podle základních poštovních podmínek zásilky způsobem stanoveným pro dodávání právnickým osobám. Zásilka musí být směřována výhradně do provozovny s pravidelnou otevírací dobou (pondělí až pátek v denních hodinách). Požadovaná doplňková služba musí být rovněž vyznačena na adresním štítku prostřednictvím příslušného piktogramu nebo označením příslušného údaje na adresním štítku a data k podávaným zásilkám musí být podniku předána v elektronické podobě. V případě využití této doplňkové služby je odesílatel povinen v datech uvést mobilní telefonní číslo adresáta nebo pevnou telefonní linku adresáta, navíc může být uvedena i e-mailová adresa. V případě neuvedení mobilního telefonního čísla nebo pevné telefonní linky adresáta

² Šperkem se bez ohledu na použitý materiál rozumí ozdobný předmět určený k nošení na těle nebo na oblečení.

může podnik doučtovat příplatek dle Poštovních podmínek - Ceník Balík Do ruky (dále jen „Ceník“). Tyto kontaktní údaje mohou být použity ke kontaktování adresáta za účelem doručení zásilky.

Tuto doplňkovou službu není možno kombinovat s doplňkovou službou „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“.

32. **Neukládat na BP/Box** - žádá-li odesílatel, aby byl balík, v případě neúspěšného pokusu o doručení, uložen výhradně na poště. Platí pro klienty s uzavřenou Dohodou.

Podání zásilky

33. 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 22 podniku nepředá všechny kusy zásilky, podnik poskytnutí doplňkové služby „Vícekusový balík“ odmítne.

34. 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. mobilní telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které slouží podniku k avizování o podání zásilky a o skutečnostech týkajících se dodání zásilky. V případě zásilky nad 31,5 kg je odesílatel povinen uvést mobilní telefonní číslo nebo pevnou telefonní linku adresáta, jinak podnik převzetí zásilky odmítne.

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 respektive, v případě doplňkové služby podle bodu 30, nejvýše 1 000 000 Kč. Na adresní štítek ani obal udanou cenu nevyznačuje.

V případě zvolení doplňkové služby podle bodu 22 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.

35. V případě odesílatelů, kteří mají s podnikem uzavřenou písemnou Dohodu si podnik vyhrazuje právo opravit údaj odesílatele o hmotnosti a/nebo rozměru zásilky, pokud zjistí rozdíl mezi údajem odesílatele a skutečnou hmotností a/nebo rozměrem. Má-li upřesnění hmotnosti a/nebo rozměru vliv na cenu poštovní služby, je podnik oprávněn odesílateli doučtovat takto vzniklé rozdíly.
36. Ceny, za něž je služba poskytována, a ceny doplňkových služeb jsou uvedeny v samostatné části Ceníku. Cena se

hradí při podání v hotovosti, pokud nebyl sjednán jiný způsob úhrady.

37. Pokud odesílatel zvolí doplňkovou službu podle bodu 24 („Bezdokladová dobírka“), 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.
38. 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 22.
39. Při podání zásilek v místě dohodnutém s odesílatelem ve smyslu bodu 3 vystaví pověřený pracovník podniku potvrzení o počtu převzatých zásilek. Stvrzenou podací stvrzenku vrátí podnik odesílateli dohodnutým způsobem.

Odstoupení od smlouvy

40. Zjistí-li podnik po podání zásilky, že její obsah není dovolen, že nebyly dodrženy zvláštní podmínky podle čl. 2 odst. 3 Základních poštovních podmínek, že způsob jejího balení neodpovídá ustanovení bodu 11, nebo že nebyly dodrženy jiné povinnosti stanovené smlouvou, je oprávněn od uzavřené 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. Odlišný postup dle bodu 10 tímto není dotčen.

Dodání zásilky

41. Zásilku dodá podnik za podmínky, že:
- a) příjemce její převzetí potvrdí,
 - b) fyzická osoba uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. Kód pro vyzvednutí zásilky adresát obdrží prostřednictvím avizování; dodání zásilky na základě uvedení kódu pro vyzvednutí nebude umožněno v případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“, „Vícekusový balík“ nebo „Cenný obsah“.
 - c) adresát s podnikem předem sjednal zvláštní způsob dodávání zásilek (např. uložení do domovního boxu); bližší podmínky v takovém případě upravuje

uzavřená smlouva mezi adresátem a podnikem, nebo

- d) adresát doručovatele požádá, aby byla zásilka dodána na jiné vhodné místo bez jejího fyzického předání příjemci. Podmínkou dodání zásilky na jiné vhodné místo je, že adresát sdělí doručovateli kód pro vyzvednutí a místo pro dodání zásilky. Doručovatel nemusí žádosti adresáta vyhovět. Podnik neodpovídá za vhodnost adresátem zvoleného místa. Není-li prokázán opak, považuje se zásilka, v případě postupu podle žádosti podle věty první, za řádně dodanou v souladu s žádostí adresáta. Doručit zásilku na jiné vhodné místo lze pouze v případě zásilek, které lze doručit na kód pro vyzvednutí, které nemají žádný váznoucí poplatek a není u nich zvolena jedna z doplňkových služeb nebo dispozic: „Cenný obsah“, „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“ anebo „Křehké“.
42. S výjimkou případů uvedených v bodu 41 písm. b), c) a d) a bodu 47 písm. b) postupuje podnik při dodání a v případech, kdy není možno zásilku dodat, obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek, není-li odesílatelem požadována doplňková služba podle bodu 26 nebo 30 může podnik dodat zásilku i některému z adresátových sousedů nebo jiné vhodné fyzické osobě.
- V případě zásilky nad 31,5 kg je vyloučeno dodání prostřednictvím poštovní přihrádky nebo způsobem „Poste restante“ (uložením na poště).
- V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 podnik dodá všechny kusy zásilky současně. Pokud příjemce odmítne převzít některý z kusů zásilky, považuje se to za odmítnutí převzetí celé zásilky.
43. Nebude-li pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, nebo nebyl-li takový pokus za podmínek uvedených v bodě 18 vykonán, podnik zásilku uloží na poště, v Balíkovně nebo v boxu. Podnik adresátovi zanechá výzvu k vyzvednutí zásilky a u zásilek nad 31,5 kg zanechá místo výzvy informaci o dalším postupu. V případě, že odesílatel předal podniku údaje pro avizování, podnik o neúspěšném pokusu o doručení, respektive o uložení zásilky adresáta informuje elektronickou formou. V případě zásilky nad 31,5 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.
44. Zásilka se v Balíkovně ukládá po dobu 7 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí. Zásilka uložená v boxu se ukládá po dobu dvou pracovních dnů do 7:00 hodin. Tyto

lhůty platí i pro zásilky přesměrované k uložení do Balíkovny nebo boxu dle bodu 17.

45. Zásilka se na poště ukládá po dobu 7 dnů, pokud odesílatel nezvolil doplňkovou službu „Prodloužení úložní doby - odesílatel“.
- V případě zásilky nad 31,5 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 avízo o konci úložní doby, ev. o vrácení zásilky odesílateli.
46. 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 má zásilka hmotnost nad 31,5 kg. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 podnik dodá v jiném místě všechny kusy této zásilky.
47. Zásilku uloženou na poště podnik vydá fyzické osobě, která:
- a) předloží výzvu k vyzvednutí zásilky, 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.
 - b) uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. Uvedení podacího čísla zásilky nebo jména a příjmení, popřípadě názvu adresáta, lze nahradit předložením čárového kódu. Kód pro vyzvednutí zásilky adresát obdrží prostřednictvím avíza. Vydání zásilky na základě uvedení kódu pro vyzvednutí nebude umožněno v případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“ nebo „Cenný obsah“.
48. Zásilku uloženou v Balíkovně podnik vydá fyzické osobě, která uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. Uvedení podacího čísla zásilky nebo jména a příjmení, popřípadě názvu adresáta, lze nahradit předložením čárového kódu. Kód pro vyzvednutí zásilky adresát obdrží prostřednictvím avíza o připravení zásilky k vyzvednutí. Zásilku uloženou v boxu podnik vydá fyzické osobě, která uvede kód pro vyzvednutí zásilky.
49. 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 22 podnik vrátí bez průtahů všechny kusy zásilky. Vracenou zásilku nelze vydat na základě uvedení kódu pro vyzvednutí zásilky.

Vrácení ceny nebo on-line uhrazené částky

50. Nebyla-li služba zaviněním podniku uskutečněna, vrátí podnik cenu zaplacenou za službu.
Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebyla dodržena závazná doba dodání v případě zvolené doplňkové služby Garantovaný čas dodání podle bodu 29, podnik vrátí cenu zaplacenou za službu včetně doplňkové služby.
51. Pokud byla u zásilky vrácené odesílateli, nebo u ztracené zásilky použita doplňková služba „Dobírka bez dokladu“ a dobírková částka byla příjemcem uhrazena on-line, bude podnikem dobírková částka bez zbytečného odkladu vrácena zpět na účet, ze kterého byla uhrazena.

Reklamacce a náhrada škody

52. Informaci o dodání nebo důvodu uložení zásilky lze získat na internetových stránkách podniku (www.balikovna.cz).
53. 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 34. Podatel (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. V takovém případě lze reklamaci zahájit pouze na podací poště.
54. 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. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 se za ztrátu zásilky považuje ztráta všech kusů zásilky. Za úbytek obsahu zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 22 se považuje ztráta jednoho nebo více kusů zásilky, nebo úbytek obsahu některého z kusů zásilky.
55. Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Základních poštovních podmínek.
56. V případě dodání zásilky na poště podnik projedná náhradu škody vzniklé poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Balíkovna reklamacce nepřijímá. Dodatečná reklamacce 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 22 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.

57. 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.

Otevření, úschova, prodej a zničení zásilky

58. Podnik je oprávněn otevřít zásilku jen za podmínek stanovených zákonem.
59. O otevření zásilky se pořídí písemný záznam a fotodokumentace. Kopii záznamu vydá podnik příjemci při dodání poštovní zásilky, případně odesílateli při jejím vrácení.
60. Podnik je povinen o otevření zásilky informovat při dodání adresáta, popřípadě odesílatele při vrácení zásilky.
61. Obsah zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu otevření. Při otevírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle právních předpisů, jakož i ochrana poštovního tajemství, listovního tajemství a ochrana osobních údajů. Za otevření zásilky se nepovažuje pouhá vnější oprava jejího obalu, při níž je alespoň částečně zachován původní obal.
62. Zásilku, kterou nelze dodat a současně ji nelze vrátit, podnik uschová po dobu tří měsíců od data podání.
63. Jestliže odesílatel nebo adresát požádá, aby podnik vyhledal zásilku, která by mohla být uschována, podnik se o to pokusí; pokud ji nalezne, zásilku vydá odesílateli nebo adresátovi.

- 64. Podnik je oprávněn prodat zásilku nebo její část, pokud je k prodeji vhodná, po uplynutí tří měsíců od podání, není-li možné zásilku dodat a současně ji nelze vrátit.
- 65. Podnik je oprávněn ihned prodat zásilku nebo její část nebo přiměřeně zkrátit její dobu úschovy, je-li důvodná obava, že se její obsah nebo část jejího obsahu do doby prodeje znehodnotí.
- 66. Při prodeji poštovní zásilky nebo její části podnik přihlédne k tomu, aby byl prodej pro odesílatele co nejvýhodnější.
- 67. Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění a prodej (dále jen „čistý výtěžek“) vydá podnik odesílateli. Odesílatel má právo požádat o vydání čistého výtěžku ve lhůtě jednoho roku ode dne podání zásilky. Po marném uplynutí takové lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne podniku.
- 68. Podnik je oprávněn zničit zásilku nebo její část, pokud se ji nepodaří, dle výše uvedených ustanovení, prodat. Podnik dále zničí takovou zásilku, která není vhodná k prodeji.
- 69. Podnik je oprávněn ihned zničit zásilku nebo její část, jestliže se její obsah zcela znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí či majetku.

Řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy

- 70. 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.

Přechodná a závěrečná ustanovení

- 71. Aktuální znění těchto poštovních podmínek je účinné od 1. 1. 2026 a je k dispozici na všech poštách a na internetových stránkách www.balikovna.cz.
- 72. Podnik si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním podmínek nových.