

Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty Balíkové zásilky

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty – Balíkové zásilky (dále jen „VOPB“) upravují vztah mezi fyzickými osobami podnikajícími nebo právnickými osobami (dále jen „Uživatel“) a Poskytovatelem, jímž se rozumí Česká pošta, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565, při realizaci Dohody o podávání balíkových zásilek (popřípadě obdobné rámcové smlouvy týkající se poskytování níže uvedených služeb uzavřené mezi Uživatelé a Poskytovatelem, je-li to mezi nimi ujednáno) (dále jen jako „Dohoda“).
- 1.2. Při realizaci Dohody budou uzavírány jednotlivé poštovní smlouvy, na jejichž základě budou poskytovány poštovní služby v rámci produktů:
- a) Balík Do ruky (ukončení produktu k 1. 4. 2026)
 - b) Balíkovna
 - c) Balíkovna plus (od 1. 4. 2026 pod novým názvem Balíkovna na adresu)
- 1.3. Odpovědní zásilky a služby produktu Balíkovna - vrácení zboží lze poskytovat pouze na základě zvláštního smluvního ujednání.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. Pro účely těchto VOPB a Dohody platí:
- Uživatelé je subjekt, který má s Poskytovatelem uzavřenu Dohodu a podává zásilky, jejichž odesílatelem je on sám, případně třetí osoba (odesílatel), není-li v Dohodě stanoveno jinak,
 - Odesílatelem je osoba, která je na zásilce uvedena jako odesílatel,
 - Podavatelem je osoba, která Poskytovateli zásilky předává,
 - datovým podáním je předání dat o podávaných zásilkách prostřednictvím Podání Online (POL) nebo API rozhraní,
 - podací stvrzenkou je Soupis podaných zásilek, na němž je stvrzeno podání zásilek v případě podání prostřednictvím POL a API rozhraní,
 - Zásilkou je zásilka podaná dle Dohody,
 - Poštovními podmínkami jsou Poštovní podmínky Poskytovatele upravující poskytování poštovních služeb rámcově sjednaných v Dohodě, platné ke dni poskytnutí dané služby,
 - Ceníkem je část Poštovních podmínek Poskytovatele, která stanovuje ceny jednotlivých

poštovních služeb, platná ke dni poskytnutí dané služby (tj. samostatný ceník obsahující produkty dle čl. 1.2 VOPB, přičemž platí, že ceny produktů, doplňkových služeb i příplatků v něm uvedené jsou v případě vzájemného rozporu nadřazené cenám uvedeným v obecném ceníku České pošty)

- Poštou je provozovna Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera,
- Převzetím zásilky u odesílatele je předání zásilek mimo podací provozovnu a jejich následná přeprava na podací provozovnu,
- Obslužným místem je místo předání zásilek mimo podací provozovnu,
- Evidenčním lístkem je Evidenční lístek poštovního (doklad potvrzující počet zásilek předaných k podání),
- Evidenčním listem je Evidenční list Bezdokladové dobírky,
- Cenovou přílohou je příloha Dohody stanovující cenu za poštovní služby poskytované dle Dohody, přičemž tato cena může být stanovena odchýlně od Ceníku.
- E-mailovou adresou pro fakturaci je e-mailová adresa bs.ucto.fakturaceceskaposta@cpost.cz.

3. Adresní štítky, čárové kódy a adresní strany zásilek

- 3.1. Uživatel má povinnost opatřit podávané zásilky Balík Do ruky, Balíkovna a Balíkovna plus adresním štítkem.
- (Ustanovení platí do 1. 2. 2026) Adresní štítek může tisknout Uživatel sám nebo jej obdrží od Poskytovatele. Adresní štítky vydávané Poskytovatelem jsou již opatřeny podacím číslem.
- 3.2. V případě, že Uživatel opatřuje zásilky adresním štítkem, který si tiskne sám, musí při tom postupovat dle pokynů Poskytovatele:
- „Pokyny pro označování balíků čárovými kódy – smluvní podavatelé“,
 - „Pokyny pro tisk ADRESNÍHO ŠTÍTKU“.

Dokumenty jsou v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Rady a Tipy/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“ (Poskytovatel si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit). Pokud je adresní štítek opatřen čárovým kódem a přepisem podacího čísla, který nesplňuje uvedené požadavky, má Poskytovatel právo odmítnout převzetí zásilky.

3.3. (platí do 31.1.2026) V případě, že Uživatel opatřuje zásilky adresním štítkem, který vydává Poskytovatel (dále „AŠ Poskytovatele“), budou AŠ Poskytovatele Uživateli vydány zdarma v potřebném počtu po uzavření Dohody a dále na základě písemné nebo e-mailové objednávky (výjimečně i telefonické objednávky, která musí být následně potvrzena některým z předcházejících způsobů objednání). AŠ Poskytovatele jsou zúčtovatelným tiskopisem. Uživatel postupuje dle „**poučení pro polepovače poštovních a ostatních zásilek**“, který je v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Ke stažení/Formuláře a tiskopisy/Podací tiskopisy](#)“ (Poskytovatel si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit). Uživatel zajistí jejich ochranu a odpovídá Poskytovateli za škodu vzniklou jejich případným zneužitím. Nevyužité, poškozené či jinak znehodnocené AŠ Poskytovatele vrátí Uživatel bez zbytečného odkladu Poskytovateli. Uživatel bude používat adresní štítky vstoupně v pořadí jejich podacích čísel (číslo na AŠ Poskytovatele bez poslední číslice, která je kontrolní). Uživatel se zavazuje objednávat AŠ Poskytovatele pouze v rozsahu odpovídajícím počtu zásilek, které bude podávat.

Poskytovatel přijímá objednávky AŠ Poskytovatele, které budou ze strany Uživatelů doručeny do 15. 1. 2026, přičemž objednané množství AŠ Poskytovatele nesmí přesáhnout průměrný měsíční objem zásilek podaných Uživatелеm dle Dohody. V případě překročení objednaného množství je Poskytovatel oprávněn snížit počet dodaných AŠ Poskytovatele až na množství odpovídající průměrnému měsíčnímu objemu podaných zásilek podaných Uživatелеm dle Dohody.

3.4. Adresní štítek musí obsahovat mimo jiné i údaje o hmotnosti zásilky (tento údaj není nutno uvádět při podání na poště) v kg s přesností na 100 g, není-li v Poštovních podmínkách příslušné služby stanoveno jinak, a PSČ podací pošty. Zásilky s nečitelnými údaji na adresním štítku má Poskytovatel právo odmítnout.

4. Podací data k zásilkám

4.1. Uživatel je povinen předat Poskytovateli podací data k zásilkám v den podání zásilek, nejpozději spolu s předávanými zásilkami. V případě, že Uživatel podací data Poskytovateli nepředá, je Poskytovatel oprávněn zásilky nepřevzít do doby, než budou podací data předána. Poskytovatel má právo zásilky, ke kterým neobdržel podací data, vrátit Uživateli. Předaná podací data musí být úplná a odpovídat zásilkám předaným k podání. V případě, že Uživatel podává zásilky dle Dohody za cenu, která je stanovena na základě rozměrových parametrů S, M, L, XL, musí být součástí podacích dat pro zásilky odpovídající rozměrový parametr S, M, L nebo XL.

4.2. Podací data k zásilkám lze, pokud není dále stanoveno jinak, předat pomocí datového podání.

4.3. Uživatel, který podává zásilky:

- a) produktu Balíkovna a Balíkovna plus
 - b) s doplňkovou službou Bezdokladová dobírka,
 - c) s doplňkovou službou B2B balík (Doručit firmě),
- musí Poskytovateli předat podací data k zásilkám vždy prostřednictvím datového podání.

5. Příprava zásilek k podání

5.1. Podací stvrzenku vyhotoví Poskytovatel na základě dat předaných podavatelem. Pokud je Uživatel držitelem Zákaznické karty Poskytovatele/Partnerské ZK a chce při podání zásilek čerpat některé její výhody, je povinen při předání podacích dat uvést číslo Zákaznické karty Poskytovatele/Partnerské ZK.

5.2. V případě, že Uživatel, bude podávat zásilky s doplňkovou službou Bezdokladová dobírka, vyplní společně s Poskytovatelem Evidenční list Bezdokladové dobírky (ve trojím vyhotovení). Uživatel v Evidenčním listu stanoví jedinečný účet u peněžního ústavu, kam budou vybrané peněžní částky převáděny nebo má možnost, v případě, kdy využívá více typů zásilek, stanovit jeden účet pro každý typ zásilky. Vyplněné znění Evidenčního listu si strany Dohody ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Evidenčního listu je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Ke stažení/Formuláře a tiskopisy/Podací tiskopisy](#)“. Strany Dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Evidenčním listu a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Při změně údajů obsažených v Evidenčním listu se Uživatel a Poskytovatel dohodnou na novém znění Evidenčního listu, které si následně vzájemně odsouhlasí. Do doby nového odsouhlasení Evidenčního listu zůstává v platnosti stávající znění. Při volbě indikace kumulovaný přípis v Evidenčním listu musí být elektronicky předávaný soubor obsahující položkový rozpis plateb za Bezdokladovou dobírku zašifrován šifrovacím programem Poskytovatele CRYPTA, který je zdarma (veškeré informace jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele <https://www.postsignum.cz/sifrovani.html>).

Zašifrováním je soubor zabezpečen proti neoprávněné manipulaci s údaji uloženými uvnitř souboru. Kumulovaný přípis na účet Uživatele bude proveden až po vydání technologického certifikátu CRYPTA, do té doby jsou platby připisovány položkově. Neoprávněně převedené částky na účet Uživatele vrátí Uživatel bez průtahů Poskytovateli.

5.3. Je-li realizováno podání zásilek prostřednictvím převzetí zásilky u odesílatele, zástupce Uživatele, který je držitelem Zákaznické karty Poskytovatele/Partnerské ZK, potvrdí svým podpisem číslo Zákaznické karty

Poskytovatele/Partnerské ZK a počty kusů předaných Zásilek na vyhotoveném Soupisu zásilek ZK – převzetí.

6. Evidenční listky

- 6.1. Pokud Uživatel Poskytovateli nepředává podací data prostřednictvím datového podání ani nepodává Zásilky se Zákaznickou kartou Poskytovatele/Partnerskou ZK, je povinen Zásilky předat s vyhotovenými Evidenčními listky. Vzor Evidenčního listku je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Ke stažení/Formuláře a tiskopisy/Podací tiskopisy](#)“. Vzor Evidenčního listku rovněž obsahuje návod k vyplnění.
- 6.2. Evidenční listky se vyhotovují dvojmo, číslují se pořadově v číselných řadách předepsaných Poskytovatelem a označují se přesnou adresou Uživatele, datem podání a číslem Dohody nebo technologickým číslem (dle pokynů Poskytovatele).
- 6.3. Zásilky se zapisují do Evidenčního listku úhrnem z podacích stvrzenek jednotlivých druhů zásilek.
- 6.4. Zásilky se podávají v takovém pořadí, v jakém jsou zapsány v Evidenčním listku. U pošt, kde se jednotlivé druhy zásilek podávají u různých přepážek, se vyhotovují samostatné Evidenční listky pro každou přepážku.
- 6.5. Potvrzenou kopii Evidenčního listku a podací stvrzenku Poskytovatel předá Uživateli.
- 6.6. V případech, kdy dochází k předávání zásilek s vyhotovenými Evidenčními listky, Uživatel podle kopie Evidenčních listků sestaví k poslednímu dni každé dekády, tj. k desátému, dvacátému a poslednímu dni v měsíci dvojmo dekádní výkaz poštovního (dále jen „Dekádní výkaz“) a předá jej poště. Dekádní výkaz označí přesnou adresou Uživatele, datem vyhotovení a číslem Dohody nebo technologickým číslem (dle pokynů Poskytovatele). Vzor Dekádního výkazu je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Ke stažení/Formuláře a tiskopisy/Podací tiskopisy](#)“.
- 6.7. Zjistí-li Poskytovatel při podávání zásilek, při kontrole správnosti údajů v Evidenčních listcích a Dekádních výkazech nebo při porovnávání zásilek se zápisy v Evidenčním listku, že počet zásilek nebo částky cen poštovních služeb jsou nesprávně uvedeny, rozdíl odstraní a sdělí to Uživateli.
- 6.8. Uživatel může s podací poštou sjednat, aby pošta za Uživatele prováděla výpočet cen a jejich zapisování do Evidenčních listků, včetně vyhotovení Dekádního výkazu, a to za cenu dle [Ceníku](#) platného v den podání. Tuto cenu uvede přijímající pracovník pošty do Evidenčního listku jako poslední položku.

7. Podání

- 7.1. Strany Dohody vyplní Seznam provozoven, který obsahuje relevantní kontaktní údaje a popisuje strukturu

a podmínky podání zásilek. Jeho vyplnění znění si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Seznamu provozoven je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Rady a Tipy/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Strany dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Seznamu provozoven a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Postup při změně údajů obsažených v Seznamu provozoven je popsán v Seznamu provozoven.

- 7.2. Bude-li tak stanoveno v Seznamu provozoven, budou kontaktní údaje, jakož i struktura a podmínky podávání zásilek stanoveny v Infokartě, kterou Strany Dohody vyplní. Vyplnění znění Infokarty si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Infokarty je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Rady a Tipy/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Strany dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Infokartě a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Postup při změně údajů obsažených v Infokartě je popsán v Infokartě.
- 7.3. Pokud bude Převzetí zásilek u odesílatele prováděno nepravidelně, tj. v předem neurčených pracovních dnech a časových mezích, Poskytovatel zajistí převzetí zásilek na základě telefonické objednávky za podmínky oznámení předpokládaného objemu zásilek k převzetí.
- 7.4. Při podání zásilek na obslužném místě je Uživatel povinen zajistit po přistavení vozidla plynulou nakládku zásilek, které musí být připraveny v bezprostřední blízkosti místa přistavení vozidla. Nakládku provádějí pracovníci Poskytovatele a Uživatel poskytuje součinnost. Pracovník Poskytovatele není povinen zkoumat oprávněnost předávající osoby a čekat na předání zásilek déle než 15 minut.
- 7.5. Pokud dojde k marné jízdě zaviněné Uživatelem, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli cenu této marné jízdy, a to ve výši dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

8. Peněžní jistota, cena a způsob úhrady

- 8.1. Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota, je Uživatel povinen před uskutečněním prvního podání zásilek převést na účet Poskytovatele peněžní jistotu ve výši stanovené Dohodou.
- 8.2. Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota, může být tato peněžní jistota či její část použita Poskytovatelem v průběhu účinnosti Dohody k úhradě jakéhokoliv případného dluhu Uživatele vůči Poskytovateli neuhrazeného ve lhůtě splatnosti.
- 8.3. V případě použití v Dohodě sjednané peněžní jistoty nebo její části k úhradě dluhu Uživatele o tom Poskytovatel

Uživatele informuje a Uživatel je povinen do 15 dnů doplnit peněžní jistotu do původní výše.

8.4. Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota a průměrný obrát za služby poskytované dle Dohody za tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce překročí dvě třetiny výše peněžní jistoty sjednané v Dohodě, je Uživatel povinen na výzvu Poskytovatele do 15 dnů doplnit složenou peněžní jistotu do výše 1,5násobku průměrného měsíčního obrátu za služby poskytnuté dle Dohody za poslední tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce.

8.5. V případě skončení Dohody bude nevyčerpaná část v Dohodě sjednané peněžní jistoty vrácena Uživateli, a to do 30 dnů od splatnosti poslední faktury vystavené Poskytovatelem za plnění poskytnuté dle Dohody. Poskytovatel je oprávněn před jejím vrácením uhradit z peněžní jistoty částku odpovídající výši splatných neuhrazených dluhů Uživatele vůči Poskytovateli.

8.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo nepřevzít zásilky dle podmínek Dohody, pokud v Dohodě byla sjednána peněžní jistota a složená peněžní jistota zjevně nekryje cenu služeb čerpaných Uživatелеm v daném zúčtovacím období. V případě prodlení Uživatele s úhradou ceny poštovních služeb či s doplněním peněžní jistoty si Poskytovatel vyhrazuje právo nepřevzít zásilky dle podmínek Dohody případně podmínit převzetí zásilek dle podmínek Dohody podáním zásilek na Poskytovatelem stanovené poště a platbou v hotovosti předem.

8.7. Podkladem pro vyúčtování je s výjimkou níže uvedených případů Dekádní výkaz. Případné zjištěné rozdíly se zúčtují podle platných ustanovení zákona o DPH formou opravných daňových dokladů.

Podkladem pro vyúčtování zásilek v případě datového podání, při podání zásilek se Zákaznickou kartou a při podání prostřednictvím převzetí zásilek u odesílatele je Soupis podaných zásilek pro fakturaci, který vystaví Poskytovatel. V takových případech Uživatel Dekádní výkaz nepředkládá.

8.8. Je-li Uživatel v prodlení s placením ceny, je povinen uhradit úroky z prodlení ve výši stanovené podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.

8.9. Uživatel je povinen v předstihu informovat prokazatelným způsobem Poskytovatele o jakékoli změně okolností nezbytných pro určení daňového režimu, především určení místa plnění. V případě nesplnění této povinnosti nese Uživatel v plném rozsahu odpovědnost za

škody, které v důsledku takového opomenutí mohou vzniknout, a zavazuje se je uhradit.

8.10. Pokud Uživatel nevyrovná své dluhy vůči Poskytovateli ve lhůtě splatnosti stanovené v Dohodě, vyhrazuje si Poskytovatel právo po dobu prodlení Uživatele s úhradou jeho dluhů nepřevzít zásilky dle podmínek této Dohody, případně podmínit převzetí zásilek dle podmínek této Dohody podáním zásilek na Poskytovatelem stanovené poště a platbou v hotovosti předem. 9.11. Při skončení smluvního vztahu bude do 15 dnů po skončení lhůty pro vrácení jistoty dle čl. 9.5 provedeno její písemné vyúčtování, které bude Uživateli předloženo. Uživatel i Poskytovatel jsou povinni včas písemně oznámit druhé Straně Dohody veškeré změny týkající se účtu u peněžního ústavu, názvu, označení, sídla nebo organizačních změn, které mají vztah k úhradě z účtu, jakož i další okolnosti, které mohou mít vliv na plnění Dohody.

8.11. V případě, že Uživatel má uzavřenou Dohodu, v níž cenu za služby poskytované dle Dohody stanovuje cenová příloha, se cena uvedená v cenové příloze neuplatní v případě, že Uživatel splňuje podmínky marketingové (slevové) akce vyhlášené Poskytovatelem a současně platí, že cena stanovená Poskytovatelem v rámci marketingové akce je nižší než cena dle cenové přílohy. V takovém případě má cena stanovená Poskytovatelem v rámci marketingové akce přednost před cenou uvedenou v cenové příloze.

8.12. Cena uvedená v cenové příloze nezahrnuje příplatky a slevy související s formou předání podacích dat k zásilkám a s předáním či nepředáním kontaktních údajů adresáta stanovené [Ceníkem](#) platným ke dni podání. V případě splnění [Ceníkem](#) stanovených podmínek pro uplatnění příplatku či slevy dle předchozí věty, bude cena dle cenové přílohy upravena o výši příslušného příplatku nebo slevy. To neplatí, je-li jejich uplatnění na toto cenové ujednání [Ceníkem](#) vyloučeno.

8.13. [Ceník](#) je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.balikovna.cz. Uživatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem a významem [Ceníku](#), že mu byl text tohoto dokumentu dostatečně vysvětlen a že výslovně s jeho zněním souhlasí. Poskytovatel Uživateli poskytne informace o změně [Ceníku](#) v souladu se Zákonem o poštovních službách, včetně informace o dni účinnosti změn, nejméně 30 dní před dnem účinnosti změn, a to zpřístupněním této informace na všech poštách v ČR a na výše uvedené internetové adrese. Uživatel je povinen se s novým zněním [Ceníku](#) seznámit. Změna [Ceníku](#) opravňuje Uživatele k výpovědi Dohody z důvodu nesouhlasu se změnou poštovních podmínek.

9. Odpovědní zásilky

9.1. Služby odpovědní zásilky lze využít výhradně v případě produktu Balík Do ruky – odpovědní.

9.2. Podmínkou využití služby odpovědní zásilky je:

- 1) předložení vzorů adresních stran zásilek v souladu s dokumentem „**Pokyny pro tisk ADRESNÍHO ŠTÍTKU**“,
- 2) schválení vzorů ze strany Poskytovatele a
- 3) přidělení technologického čísla na žádost Uživatele.

Dokument je v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.balikovna.cz->Dokumenty ke stažení](http://www.balikovna.cz->Dokumenty%20ke%20stažení) (Poskytovatel si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit).

- 9.3. Uživatel je povinen písemně informovat odesílatele odpovědních zásilek o způsobu podání odpovědní zásilky, včetně uvedení adresy odesílatele odpovědní zásilky na zásilce a případném vyplnění podací stvrzenky dle [Poštovních podmínek](#) a předat odesílateli adresní štítek.
- 9.4. U služby odpovědní zásilka nelze využít žádné doplňkové služby, s výjimkou doplňkové služby Cenný obsah
- 9.5. Nejvyšší přípustná Udaná cena u odpovědní zásilky může být 100.000 Kč.
- 9.6. Nejvyšší přípustná hmotnost u odpovědní zásilky může být u 31,5 kg.
- 9.7. Odpovědní zásilky s nečitelnými údaji má Poskytovatel právo odmítnout.
- 9.8. Uživatel je povinen převzít a uhradit cenu poštovní služby produktu za všechny odpovědní zásilky došlé na jeho adresu.

10. Zásilka Balíkovna – vrácení zboží

- 10.1. Uživatel je povinen písemně informovat odesílatele zásilek Balíkovna – vrácení zboží o způsobu podání zásilky dle Poštovních podmínek a předat odesílateli:
 - adresní štítek,
 - namísto adresního štítku může být předložen vratkový kód.
- 10.2. U služby Balíkovna – vrácení zboží nelze využít žádné doplňkové služby.
- 10.3. Nejvyšší přípustná Udaná cena u zásilky Balíkovna – vrácení zboží může být 50.000 Kč.
- 10.4. Nejvyšší přípustná hmotnost u zásilky Balíkovna – vrácení zboží může být 15 kg.
- 10.5. Zásilky Balíkovna – vrácení zboží s nečitelnými údaji má právo Poskytovatel odmítnout.
- 10.6. Uživatel je povinen převzít a uhradit cenu poštovní služby produktu za všechny zásilky Balíkovna – vrácení zboží odeslané mu s příslušným vratkovým kódem.

11. Převzetí zásilky u odesílatele

- 11.1. Poskytovatel poskytuje službu „Převzetí zásilek u Odesílatele“. Ta spočívá v převzetí zásilek ve stanoveném časovém rozmezí, u Uživatele, který uzavřel s Poskytovatelem v tomto smyslu písemnou dohodu.
- 11.2. Strany Dohody uvedou v Seznamu provozoven, relevantní kontaktní údaje a strukturu a podmínky převzetí zásilek. Jeho vyplněné znění si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Postup při změně údajů obsažených v Seznamu provozoven je popsán v tomto seznamu.
- 11.3. Převzetí zásilek bude prováděno ve vzájemně dohodnutých pracovních dnech a časových rozmezích z/na obslužná místa Uživatele, dle specifikace obsažené v uzavřené písemné dohodě.
- 11.4. Poskytovatel provede převzetí zásilek na obslužných místech pravidelně ve sjednaných pracovních dnech a časech nebo nepravidelně po předchozí písemné Objednávce. Uživatel je povinen zajistit po přistavení vozidla Poskytovatele podmínky pro plynulou nakládku zásilek. Zásilky musí být připraveny v bezprostřední blízkosti místa přistavení vozidla. Nakládku provádějí pracovníci Poskytovatele. Pracovník Poskytovatele není povinen zkoumat oprávněnost předávající osoby a čekat na předání zásilek déle než 15 minut. Aktuální vzor Objednávky je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz v sekci „[Rady a Tipy/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“.
- 11.5. Uživatel předá data o podávaných zásilkách prostřednictvím datového podání. Pověřený pracovník Poskytovatele s ním vyplní Soupis zásilek (popř. Potvrzení o převzetí zásilek u odesílatele), který obě strany stvrdí podpisem.
- 11.6. Potvrzenou podací stvrzenku vrátí Poskytovatel Uživateli nejpozději při následujícím převzetí zásilky z obslužného místa, na kterém byly předmětné zásilky podány. V případě menšího převzetí zásilek z obslužného místa Uživatele než 3× týdně bude potvrzená podací stvrzenka dodána Uživateli na příslušné obslužné místo pracovníkem Poskytovatele, v jehož působnosti se obslužné místo nachází, při jeho běžné pochůzce.
- 11.7. Uživatel nesmí k převzetí zásilky předat zásilky, jejichž obsah je zakázán Poštovními podmínkami platnými pro danou produkt a zásilky, jejichž udaná cena převyšuje 150.000 Kč. Zásilky připravené k převzetí musí svými rozměry, vahou a způsobem úpravy odpovídat Poštovním podmínkám platným pro danou službu. Zásilky v obalech musí Uživatel uzavřít tak, aby nemohlo dojít při přepravě k podací poště ke ztrátě, poškození nebo úbytku obsahu.
- 11.8. V případě vyššího objemu zásilek, než je objem, který je stanoven jako obvyklý, nebo v případě podání zásilek, jejichž délka přesahuje 180 cm nebo součet všech tří

rozměrů (délka, šířka, výška) zásilky přesahuje 240 cm (u zásilek, které nemají pravoúhlý tvar, se rozměry posuzují obdobně), je Uživatel povinen nejméně 24 hodin před časem svozu telefonicky informovat podací poštu pro dané obslužné místo, uvedenou v uzavřené dohodě. V případě nedodržení této informační povinnosti bude podání vyššího objemu zásilek zpoplatněno jako mimořádná jízda, jejíž cena bude účtována dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

11.9. Za převzetí zásilek Poskytovatel účtuje Uživateli cenu dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

11.10. Uživatel hradí zvlášť cenu převzetí zásilek realizovaného mimo vzájemně dohodnuté pracovní dny a časová rozmezí dle bodu 11.1. V tomto případě je převzetí zásilek považováno za mimořádnou jízdu.

11.11. V případě, že Uživatel má ujednáno převzetí zásilek a nemá k podání ani jednu zásilku, je povinen převzetí zásilek zrušit nejméně 24 hodin předem na kontaktním telefonním čísle uvedeném pro tento účel v Seznamu provozoven. Pokud objednané převzetí zásilek nezruší, bude provedená jízda považována za marnou jízdu, která bude účtována dle [Ceníku](#) platného v den poskytnutí služby ve výši ceny mimořádné jízdy.

12. Ochrana osobních údajů

12.1. Poskytovatel při poskytování poštovních služeb nebo dílčích doplňkových služeb vystupuje v pozici správce osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Základní podmínky a informace o zpracování osobních údajů jsou součástí Poštovních podmínek. Další informace související se zpracováním osobních údajů a kontakty na pověřence pro ochranu osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz, v sekci „[Ochrana osobních údajů – GDPR](#)“.

12.2. Poskytovatel jako správce zpracovává osobní údaje Uživatele, je-li Uživatelem fyzická osoba, a osobní údaje jeho kontaktních osob poskytnuté v Dohodě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Dohody (dále jen „subjekty údajů“ a „osobní údaje“), výhradně pro účely související s plněním Dohody a po dobu jejího trvání, případně pod dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů.

12.3. Poskytovatel upozorňuje Uživatele, že jeho identifikační údaje a informace o záležitostech, které vypovídají o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti, mohou být vedeny v informačních databázích o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele ve smyslu ust. § 20z a následujících, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Podrobnější informace o předávání osobních údajů a o konkrétních

registrech jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.ceskaposta.cz, v sekci „[Ochrana osobních údajů – GDPR](#)“.

12.4. Uživatel přijetím těchto VOPB uděluje Poskytovateli výslovný souhlas:

- se zasíláním obchodních sdělení o produktech a službách Poskytovatele,
- s oslovením marketingovými průzkumy Poskytovatele.

Uvedený souhlas se vztahuje výlučně na shora uvedené případy a neslouží pro jakékoliv jiné nakládání s osobními údaji Uživatele. Osobní údaje Uživatele tak budou v případech dle tohoto bodu VOPB užity pouze ke shora uvedenému účelu. Souhlas udělený dle tohoto bodu VOPB může Uživatel kdykoli odvolat.

13. Ostatní ujednání

13.1. V případě, že Uživatel podává na základě Dohody více než jeden z druhů zásilek Balík Do ruky, Balíkovna nebo Balíkovna plus, zavazuje se, že v rámci své obchodní činnosti bude svým zákazníkům nabízet alternativně všechny v Dohodě sjednané druhy těchto zásilek s přesným popisem těchto zásilek a uvedením jejich názvů.

13.2. Poskytovatel není povinen uzavřít poštovní smlouvu ve smyslu § 4 a 5 Zákona o poštovních službách v případě, že předmětem této smlouvy je dodání listovních zásilek, které byly podány u jiného provozovatele poštovních služeb. Uživatel, který u Poskytovatele podává zásilky, bere na vědomí, že pokud zaviněně zamlčí Poskytovateli skutečnost, že podávaná zásilka pochází od jiného provozovatele poštovních služeb, může tím Poskytovateli způsobit škodu a dopustit se trestného činu nebo přestupku podvodu.

13.3. Uživatel je povinen Poskytovateli sdělit, které z jím podaných zásilek byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, a sdělit jeho totožnost. Uživatel se zproští informační povinnosti vůči Poskytovateli dle předchozí věty ve vztahu k zásilkám pocházejícím od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, pokud na žádost Poskytovatele prokáže, že je převzal od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, že tuto osobu informoval o své povinnosti podle věty první tohoto odstavce, a pro případ, že zásilky byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, byla třetí osobě uložena povinnost tuto informaci Uživateli sdělit. V případě, že si bude Uživatel vědom nepravdivosti informací od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, ohledně původu zásilek, je povinen Poskytovatele informovat způsobem dle první věty tohoto odstavce.

13.4. V případě vědomého porušení povinnosti sdělit Poskytovateli, které z podaných zásilek byly převzaty,

resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je Poskytovatel, spolu s uvedením jeho totožnosti, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou zásilku, u níž nebyla tato povinnost splněna.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Každá ze Stran Dohody může vypovědět Dohodu i bez udání důvodů s tím, že výpovědní doba 1 měsíc začne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé Straně Dohody. Výpověď musí být učiněna písemně. Pokud Uživatel písemně odmítne změnu [Ceníku](#), současně s tímto oznámením o odmítnutí navrhovaných změn vypovídá Dohodu. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli, přičemž skončí ke dni účinnosti změny [Ceníku](#). Výpověď musí být doručena Poskytovateli přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Výpověď a oznámení o odmítnutí změn [Ceníku](#) učiněné Uživatelem musí mít písemnou formu.

14.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od Dohody, jestliže Uživatel přes upozornění nedodržuje sjednané podmínky. Toto upozornění Poskytovatel písemně oznámí Uživateli na jeho poslední známou adresu s tím, že je Uživatel povinen ve lhůtě 15 dnů napravit zjištěné nedostatky. V případě marného uplynutí této lhůty má Poskytovatel právo od Dohody odstoupit.

Od Dohody je možné odstoupit také v případě zahájení insolvenčního řízení na Uživatele nebo kdykoliv v jeho průběhu. V takovémto případě není Uživateli poskytnuta dodatečná lhůta 15 dnů a Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Dohody bez předchozího upozornění.

Odstoupení od Dohody je vždy účinné a Dohoda se ruší ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně Dohody. Vzájemná plnění poskytnutá Stranami Dohody do odstoupení se nevrací a Uživatel je povinen uhradit cenu služeb, poskytnutých Poskytovateli do odstoupení.

14.3. V případě, že se Poskytovatel rozhodne vyřadit některé ze svých produktů či služeb poskytovaných na základě Dohody ze svého portfolia produktů, je oprávněn ukončit poskytováčtvo produktů či služeb Uživateli. O této změně je Poskytovatel povinen Uživatele informovat zveřejněním informace na webových stránkách Poskytovatele www.balikovna.cz s předstihem alespoň 30 dní. Trvání Dohody ve vztahu k ostatním poskytovaným službám tím není dotčeno.

14.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva a povinnosti z Dohody na své dceřiné společnosti, případně na jiné třetí osoby. O této změně je Poskytovatel povinen Uživatele informovat zveřejněním informace na webových stránkách Poskytovatele www.balikovna.cz s předstihem alespoň 30 dní.

14.5. Po skončení účinnosti Dohody vrátí Uživatel Poskytovateli nepoužité adresní štítky.

14.6. V případě, že bude Uživatel po ukončení Dohody nadále užívat systémy Poskytovatele, zejména pak ty sloužící k předání dat k zásilce, bude na tato data pohlíženo jako na data k podání zásilky s parametry dle Poštovních podmínek a dle platného Ceníku, tj. Na toto podání nebudou platit ujednání Dohody ani těchto VOPB.

14.7. Není-li stanoveno jinak, může být Dohoda měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky k Dohodě podepsanými oběma Stranami Dohody.

14.8. Strany Dohody se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Strany Dohody a dále o skutečnostech a informacích, které písemně označí jako důvěrné. Za obchodní tajemství jsou Stranami Dohody považovány veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Stranami Dohody, jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Pro účely Dohody jsou obchodním tajemstvím zejména informace o smluvních vztazích existujících mezi Stranami Dohody, platební podmínky, informace o způsobu zajištění pohledávek, údaje o rozsahu a objemu poskytovaných služeb a podrobnosti vymezující poskytované plnění nad rámec veřejně přístupných informací.

14.9. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).

14.10. Strany Dohody se zavazují, že informace výše uvedené povahy zachovají v tajnosti, nesdělí je ani nezpřístupní jiným subjektům, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním Dohody v souladu s účelem stanoveným Dohodou.

14.11. Porušením povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí výše uvedených informací soudu, státnímu zastupitelství, příslušnému správnímu orgánu či jinému orgánu veřejné moci na základě a v souladu se zákonem; jejich zveřejnění na základě povinnosti stanovené zákonem nebo jejich poskytnutí zakladateli Poskytovatele. Porušením povinnosti mlčenlivosti není ani sdělení uvedených informací zástupci strany Dohody.

14.12. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného Dohodou.

14.13. Pokud by bylo kterékoli ustanovení Dohody zcela nebo zčásti neplatné nebo jestliže některá otázka není Dohodou upravována, zbývající ustanovení Dohody nejsou tímto dotčena.

14.14. Práva a povinnosti plynoucí z Dohody pro každou ze Stran Dohody přecházejí na jejich právní nástupce.

14.15. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty platí následující:

- Ujednání v Dohodě mají přednost před ujednáním těchto VOPB.
- VOPB jsou pro Uživatele nadřazeny Poštovním podmínkám
- Vztahy neupravené Dohodou a/nebo VOPB se řídí Poštovními podmínkami
- Vztahy neupravené Dohodou, VOPB, Ceníkem a Poštovními podmínkami se řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o poštovních službách“) a platným právním řádem České republiky.

14.16. VOPB nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026 a Poskytovatel si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním VOPB nových.