

AVIZACE A VÝZVY

Balíkovna usiluje o to, aby měl zákazník včasné a přesné informace o svém balíku, a proto využívá systém e-mailových a SMS notifikací. Pro poskytování těchto notifikací je nezbytné předání kontaktních údajů Adresáta, případně i Odesílatele, zejména e-mailové adresy a mobilního telefonního čísla. Elektronická avizace (včetně oznámení z mobilní aplikace) je podpůrná služba a její neuskutečnění samo o sobě neznamená porušení poskytování služeb Poskytovatele dle těchto [YPPS](#).

1 ELEKTRONICKÁ AVIZACE PROSTŘEDNICTVÍM E-MAILU ANEBU SMS

Adresát je prostřednictvím elektronické komunikace informován zejména o:

- podání balíku,
- připravení balíku k vyzvednutí v Balíkovně (mimo poštu či na poště) nebo v boxu,
- dni doručování u produktu Balíkovna na adresu,
- blíživým se konci úložní doby.

Odesílatel je prostřednictvím elektronické komunikace informován zejména o:

- předání podacích dat a provedené platbě za balík,
- podání balíku případně o stornu podání,
- doručení balíku,
- vrácení balíku zpět Odesílateli.

CO JSOU AVÍZA A JAK FUNGUJÍ

E-mailová avíza – na e-mailovou adresu Adresáta uvedenou v podacích datech zasláme informace o kompletní cestě balíku od jeho přijetí do přepravy, až do chvíle, kdy je balík doručen.

- Odkaz pro sledování balíku – součástí každého e-mailu, Adresát má neustále balík pod kontrolou.
- Možnost úhrady dobírky on-line – pohodlně na jedno kliknutí přes odkaz v e-mailu. Platbu dobírky on-line poskytujeme u vybraných balíků po uložení na výdejním místě (např. box), kde není možné provést kartou přes platební terminál.
- Časové okno doručení – v případě, kdy balík doručujeme na adresu, pošleme v SMS i v e-mailu podrobnou informaci s dvouhodinovým časovým oknem doručení balíku.

SMS avíza – okamžité a stručné informace přímo do mobilu, ideální pro rychlé oznámení o doručování nebo uložení balíku.

- Odkaz na detail pobočky – kliknutím na odkaz v SMS se jednoduše přesměrujete na detail pobočky na webu Balíkovny. Najdete tak místo uložení balíku, adresu, otvírací hodiny nebo vytíženost výdejního místa.
- Časové okno doručení – dvouhodinový interval doručení balíku na adresu.
- Odkaz na online platbu dobírky – v SMS avízech, která posíláme u balíků uložených v boxech, je i odkaz na online úhradu dobírky.

Odesílatel je	Kontaktní údaje na	Příjemcem balíku je podnikatel (firma, OSVČ)						Příjemcem balíku je fyzická osoba					
		Balíkovna		Balíkovna vrácení zboží		Balíkovna na adresu		Balíkovna		Balíkovna na adresu		BALÍK DO RUKY	
		e-mail	telefonní číslo	e-mail	telefonní číslo	e-mail	telefonní číslo	e-mail	telefonní číslo	e-mail	telefonní číslo	e-mail	telefonní číslo
Podnikatel (odesílá na základě uzavřené Dohody)	Odesílatele	volitelně	volitelně	x	x	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	volitelně	x	x
	Adresáta	povinně	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	x	x	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	povinně	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	x	x
Fyzická osoba (odesílá prostřednictvím mobilní nebo webové aplikace)	Odesílatele	povinně	povinně	povinně jeden z údajů	povinně jeden z údajů	povinně	povinně	povinně	povinně	povinně	povinně	volitelně	volitelně
	Adresáta	povinně	povinně	dle nastavení	nelze	povinně	povinně	povinně	povinně	povinně	povinně	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)	volitelně (riziko absence informací o stavu balíku)

Druh avíza	Předmět avíza	Příloha	Lidé								Podnikatelé					
			Balíkovna		Balíkovna na adresu		BALÍK DO RUKY*		Balíkovna		Balíkovna vrácení zboží		Balíkovna na adresu			
			e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS		
ADRESÁTOVI	Podání balíku do Balíkovny	Váš balík je v našich rukách	NE	ANO	x	ANO	x	ANO	ANO ¹	ANO	x	ANO ⁵	x	ANO	ANO ¹	
	Vezeme Vám balík – Balíkovna na adresu	Vezeme Vám balík	NE	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Doručení balíku do domovního boxu	Váš balík je doručen do domovního boxu	NE	x	x	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	ANO	x	
	Uložení zásilky na Balíkovně	Balík už na Vás čeká	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO ⁵	ANO ⁵	ANO	ANO	
	Uložení zásilky na jiné Balíkovně	Balík už na Vás čeká	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	ANO	ANO	
	Uložení zásilky v boxu	Balík už na Vás čeká	NE	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	x	x	x	x	
	Uložení zásilky na jiném ukládacím místě – box	Balík už na Vás čeká	NE	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	x	x	x	x	
	Uložení zásilky v boxu – neúspěšný pokus o doručení	Balík už na Vás čeká	NE	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Uložení zásilky na Balíkovně – neúspěšný pokus o doručení	Balík už na Vás čeká	NE	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Neúspěšný pokus o doručení – Balíkovna na adresu nad 30 kg	Důležité upozornění k balíku	NE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Blížící se konec úložní doby	Balík už na Vás čeká	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO ⁵	ANO ⁵	ANO	ANO	
	Blížící se konec úložní doby v boxu	Balík už na vás čeká	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	ANO	ANO	
	Omluvné avízo adresátovi o nedoručení avizovaného balíku	Důležité upozornění k balíku	NE	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Storno podání Balíkovna	Důležité upozornění k balíku	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO ⁵	ANO ⁵	ANO	ANO	
	Avízo o nemožnosti vyzvednout zásilku	Důležité upozornění k balíku	NE	ANO	ANO	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	
	Opakované zaslání kódu pro výdej	Důležité upozornění k balíku	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO ⁵	ANO ⁵	ANO	ANO	
	Doručení balíku náhradnímu příjemci	Důležité upozornění k balíku	NE	x	x	ANO	ANO	ANO	ANO	x	x	x	x	ANO	ANO	
	Potvrzení o převzetí balíku	Potvrzení o převzetí balíku	NE	ANO	x	ANO	x	ANO	x	ANO	x	ANO ⁵	x	ANO	x	
	Potvrzení o přijaté platbě	Potvrzení o přijaté platbě	NE	ANO	x	ANO	x	ANO	x	ANO	x	x	x	ANO	x	
	ODESÍLATELI	Avízo o převzetí podacích dat z webu Balíkovny	Rekapitulace balíku k odeslání	Adresní štítek a Zjednodušený DD	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	ANO	x	x	x
Úspěšně jste zaplatili		Úspěšně jste zaplatili	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Avízo o podání balíku na pobočce		Potvrzujeme převzetí balíku k odeslání	Podací stvrženka	ANO	x	ANO	x	x	x	ANO ²	x	x	x	ANO ²	x	
Avízo o podání s vratkou		Potvrzujeme převzetí balíku k odeslání	Podací stvrženka	x	x	x	x	x	x	x	x	ANO	ANO	x	x	
Avízo o doručení balíku příjemci		Příjemce už má Váš balík	NE	ANO	x	ANO	x	ANO	ANO ⁴	ANO ³	x	ANO	x	ANO ³	x	
Avízo o stornu		Stornovali jsme odeslání	Opravný DD nebo Zjednodušený DD	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Avízo odesílateli o Stornu boxy		Stornovali jsme odeslání balíku z boxu	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	ANO ²	x	x	x	ANO ²	x	
Avízo o stornu Vratky		Stornovali jsme odeslání	NE	x	x	x	x	x	x	x	x	ANO	x	x	x	
Avízo s potvrzením o vrácení platby	Vrátíli jsme Vám peníze	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

PŘÍLOHA H: AVIZACE A VÝZVY
k Všeobecným podmínkám poskytování služeb



Druh avíza	Předmět avíza	Příloha	Lidé						Podnikatelé					
			Balíkovna		Balíkovna na adresu		BALÍK DO RUKY*		Balíkovna		Balíkovna vrácení zboží		Balíkovna na adresu	
			e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS	e-mail	SMS
Avízo o uložení vráceného balíku	Vyzvedněte si vrácený balík	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Avízo o nevyplacení dobírky	Důležité upozornění k balíku	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Avízo o bližícím se konci úložní doby	Vyzvedněte si vrácený balík	NE	ANO	x	ANO	x	x	x	x	x	x	x	x	x

* Pro Balík Do ruky bude tento model avizace pod brandem Balíkovna platný od 1. 7. 2026.
¹ Při existenci e-mailu jen e-mail. Při existenci e-mailu a mobilního telefonního čísla se posílá, jen e-mail. Pokud není e-mail, posílá se SMS.
² Pouze s doplňkovou službou „Podání v partnerské síti“ (Bs-Podání v síti Bal)
³ Pouze v případě, že tuto možnost Odesílatel zvolí a informací, včetně kontaktních údajů, předá v datech
⁴ Zpoplatněno dle Ceníku (Příloha A: Ceník – Lidé)
⁵ Avízo se generuje pouze v případě, pokud si smluvní podavatel u vratek avizací v aplikaci Podání Online nevyplnil

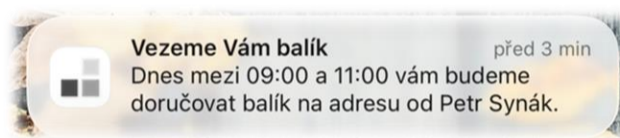
Mobilní telefonní číslo Adresáta případně i Odesílatele musí být uvedeno s kódem země ve formátu +420 nebo 00420, přičemž se musí jednat o telefonní číslo koncového uživatele ve smyslu právní úpravy elektronických komunikací a nesmí se jednat o telefonní číslo se zvláštní sazbou hrazenou volajícím (vč. bezplatných linek). Avizujeme za předpokladu předání údajů v souladu s právními předpisy (nařízení (EU) 2016/679 - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Podmínka předání e-mailové adresy a mobilního telefonního čísla Adresáta nemusí být splněna v případě doplňkové služby „Vrácení zboží“. V případě balíku Balíkovna na adresu nad 31,5 kg nebo balíku Balíkovna na adresu s doplňkovou službou „B2B balík (Doručit firmě)“ může Odesílatel předat i telefonní číslo Adresáta do pevné sítě (pevná telefonní linka). V tomto případě bude telefonní číslo sloužit výhradně pro kontakt s Adresátem pro doručení balíku.

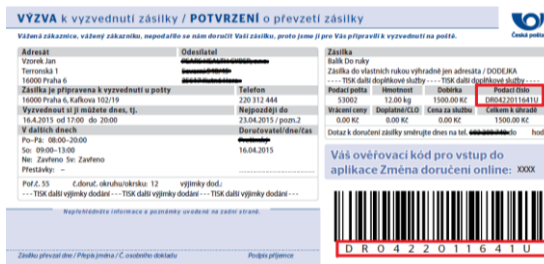
V případě neuvedení mobilního telefonního čísla nebo pevné telefonní linky Adresáta může Poskytovatel doúčtovat příplatek dle Přílohy E: Ceník - Podnikatelé.

2 ELEKTRONICKÁ AVIZACE PROSTŘEDNICTVÍM OZNÁMENÍ Z MOBILNÍ APLIKACE

Oznámení z mobilní aplikace Balíkovna je zvláštním druhem elektronické avizace, který slouží jako rychlý a spolehlivý způsob, jak Adresáta upozornit na důležité informace přímo na mobilním telefonu. Jakmile se u některého z balíků změní stav, aplikace o tom okamžitě informuje prostřednictvím krátkého hlášení na displeji – například když je balík připraven k vyzvednutí, blíží se konec úložní doby, nebo je potřeba provést konkrétní akci. Díky tomu má Adresát vždy přehled o průběhu doručování a nemusí aplikaci neustále kontrolovat. Notifikace zároveň upozorňují i na další relevantní novinky či provozní informace Balíkovny, takže uživatel nezmešká nic podstatného.



3 TIŠTĚNÁ VÝZVA



Tištěná výzva je papírové oznámení, které Poskytovatel zanechává v domovní schránce adresáta v případě, že se balík nepodaří na dané adrese doručit a zároveň v podacích datech nejsou uvedeny kontaktní údaje (e-mail/mobilní telefonní číslo). Obsahuje informace o tom, proč nebylo doručení možné, kde se nyní balík nachází a do kdy je připraven k vyzvednutí. Zároveň uvádí veškeré potřebné údaje pro převzetí – například podací číslo, adresu kde je balík uložen, provozní dobu či případně další pokyny. Tištěná výzva tak slouží jako jasně a rychle vodítko pro Adresáta, aby věděl, jak postupovat dál, a zásilku si včas vyzvedl, zejména pokud se blíží konec úložní doby.

V rámci tištěných výzev je navíc používáno i „Potvrzení o převzetí zásilky Balíkovna na adresu s hmotností nad 31,5 kg a Informace pro adresáta zásilky Balíkovna na adresu s hmotností nad 31,5 kg“.

Okomentoval(a): [SJ1]: V rámci tištěných "výzev" ještě existuje např. "Potvrzení o převzetí zásilky Balíkovna na adresu s hmotností nad 31,5 kg a Informace pro adresáta zásilky Balíkovna na adresu s hmotností nad 31,5 kg".

Okomentoval(a): [JM2R1]: @Smrčinová Jana dala jsem to tam na hulváta tak jak si to napsala.

Okomentoval(a): [JM3R1]: Teda skoro

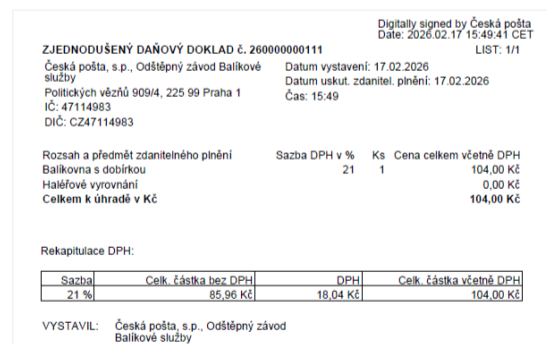
Okomentoval(a): [JS4R1]: To si dovolu s Luckou 😊

Vzory dokladů v příloze avíz

Adresní štítek



Zjednodušení daňový doklad (Zjednodušený DD)



Podací stvrženka



Opravný daňový doklad (Opravný DD)

