Poštovní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Platné od 1. 10. 2026

Balíkovna

Česká pošta, s.p., Odštěpný závod Balíkové služby, Sazečská 598/7, 220 00 Praha 10 – Malešice

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb (dále jen „VPPS“) upravují právní vztahy mezi Českou poštou, s.p. coby provozovatelem poštovních služeb a fyzickou či právnickou osobou coby Odesílatelem balíků při poskytování poštovních a dalších služeb v rámci produktů a doplňkových služeb, dispozic, příplatků a slev k těmto produktům, jak je dále v těchto VPPS specifikováno.

1.2 Tyto VPPS jsou poštovními podmínkami ve smyslu §6 a násl. zákona č. 29/2000 Sb., zákon o poštovních službách a o změně některých zákonů v platném znění (dále jen „poštovní zákon“) pro všechny poštovní služby ve smyslu §2 odst.1 poštovního zákona uvedené v těchto VPPS. Pro další služby, které svou povahou nejsou službami poštovními, jsou VPPS obchodními podmínkami.

1.3 Nedílnou součástí těchto VPPS jsou následující Přílohy:
Příloha A: Produkty – Lidé
Příloha B: Produkty – Podnikatelé
Příloha C: Doplňkové služby, dispozice, příplatky a slevy
Příloha D: Ceník – Lidé
Příloha E: Ceník – Podnikatelé
Příloha F: Požadavky na správné balení
Příloha G: Informace o údajích na balíku a vzory adres
Příloha H: Avizace a výzvy
Příloha I: Reklamace a náhrada škody

2. VÝKLAD POJMŮ

2.1 Pro odstranění právní nejistoty platí pro účely těchto VPPS následující definice:

a) Poskytovatel – Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983 sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 coby provozovatel poštovních služeb ve smyslu poštovního zákona.

b) Odesílatel – fyzická či právnická osoba, jež coby smluvní strana nese práva a povinnosti z uzavřené poštovní smlouvy. Odesílatelem je osoba uvedená coby Odesílatel na balíku nebo na adresním štítku, v mobilní nebo webové aplikaci, v elektronických podacích datech nebo je specifikovaná v Rámcové dohodě.

c) Podavatel – fyzická osoba, která balík fakticky předává Poskytovateli. Poskytovatel neověřuje totožnost osoby podavatele. Má se za to, že podavatelem je Odesílatel a je-li podavatelem osoba odlišná od Odesílatele, jedná jménem Odesílatele.

d) Adresát – fyzická či právnická osoba, jíž je balík určen. Adresátem je osoba uvedená na balíku nebo na adresním štítku, v mobilní nebo webové aplikaci, v elektronických podacích datech nebo je specifikovaná v Rámcové dohodě týkající se zpětné logistiky.

e) Příjemce – fyzická osoba, která balík fakticky přebírá. Poskytovatel neověřuje totožnost osoby příjemce, není-li dále uvedeno jinak.

f) Balík – adresná poštovní zásilka (poštovní balík), která má být Poskytovatelem v rámci poskytování služeb konkrétního produktu dodána za podmínek obsažených v těchto VPPS.

g) Neregistrovaný zákazník – Odesílatel, který nemá zaregistrovaný účet Moje Balíkovna.

h) Zákaznická karta – registrace Odesílatele na základě vyplněného formuláře Poskytovatele.

i) Rámcová dohoda – smlouva písemně uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem definující práva a povinnosti smluvních stran týkající se poskytování služeb, které budou realizovány skrze uzavírání jednotlivých poštovních smluv. Odesílatelem balíků pod Rámcovou dohodou je Klient nebo třetí osoba v Rámcové dohodě definovaná (dále jen „Dohoda”).

j) Klient – právnická osoba či fyzická osoba podnikající, mezi níž a Poskytovatelem je uzavřena Dohoda.

k) Produkt – ucelený soubor konkrétně definovaných parametrů poštovních služeb a podmínek jejich poskytnutí s nabídkou možných doplňkových služeb, dispozic, případných příplatků, dalších služeb a slev, jenž je Poskytovatelem nabízen Odesílatelům.

Tyto VPPS se vztahují na služby poskytované v rámci produktů:

- **Balíkovna** (v podobě produktu pro Odesílatele bez Dohody a pro Odesílatele s Dohodou),
- **Balíkovna na adresu** (v podobě produktu pro Odesílatele bez Dohody a pro Odesílatele s Dohodou – dříve pod názvem Balíkovna plus),
- **Balík Do ruky** (v podobě produktu pro Odesílatele bez Dohody)
- **Balíkovna – vrácení zboží** (v podobě produktu pro Odesílatele podávající na základě Dohody s Klientem).

Popis parametrů služeb jednotlivých produktů poštovních služeb je obsažen v Příloze A a B.

l) Transportní cena – základní cena odpovídající nákladům přepravního procesu při poskytování služeb v rozsahu základních parametrů produktu, která nezahrnuje žádné nákladové taxy, ceny doplňkových služeb ani jakékoli příplatky uplatňované nad rámec této ceny.

m) Doplňková služba – služba, jež může být poskytnuta výhradně ke konkrétnímu produktu, je-li pro tento produkt nabízena, kterou si Objednatel volí, popřípadě je povinen si zvolit s ohledem na parametry podávaného balíku.

n) Taxa – vyčíslení nákladové složky poskytované služby, která je zahrnuta v ceně produktu, není-li ve VPPS stanoveno či v Dohodě sjednáno jinak.

o) Příplatek – cenová položka, kterou je Poskytovatel oprávněn požadovat po Odesílateli, jsou-li splněny vydefinované podmínky.

p) Dispozice – volitelná služba Adresáta, která se může k doručení balíku vztahovat.

q) Další služba – služba, která svojí povahou není službou poštovní, ale souvisí s balíky a jejich životním cyklem, může být poskytnuta před uzavřením poštovní smlouvy nebo v průběhu poskytování poštovních služeb. Bližší specifikace mohou být uvedeny v Dohodě.

r) Balíkovna (výdejní či podací místo) – místo označené jako „Balíkovna" (slovní označení a/nebo grafická podoba) sloužící k výdeji balíků i jejich předání Poskytovateli, jež může být umístěno:
   - Na poště – tj. v provozovně Poskytovatele nebo jejího smluvního partnera (Pošta Partner), která nese označení a logo České pošty, s.p., může se jednat i o depo (provozovna Poskytovatele, která je jako depo označena) – dále též jen „Balíkovna na poště"
   - V externí provozovně – tj. provozovně smluvního partnera Poskytovatele – dále též jen „Balíkovna mimo poštu"

   Pro odstranění pochybností nutno nezaměňovat s označením produktů Poskytovatele.

s) Box – samoobslužné technické zařízení s označením „Balíkovna" sloužící k výdeji balíků i jejich předání Poskytovateli, jež jsou provozována smluvními partnery Poskytovatele.

t) Zpětná logistika – zpětné zaslání nedoručitelných balíků, jejichž přijetí bylo Příjemcem odmítnuto nebo z jiných důvodů dochází k jejich vrácení Odesílateli. Zároveň se může jednat o účelné vrácení balíků v rámci produktu Balíkovna – vrácení zboží

u) Elektronická avizace - zasílání elektronických zpráv Odesílateli nebo Adresátovi o průběhu poskytování služby. Jedná se o pouze o podpůrný prostředek Poskytovatele a jeho neprovedení (tj. nezaslání avíza) není samo o sobě porušením povinností Poskytovatele dle těchto VPPS a Odesílateli ani Adresátovi nenáleží náhrada škody způsobena samotným neprovedením avizace. V případě, že je avizace zpoplatněna a nedojde k jejímu provedení, bude cena na žádost vrácena.

2.2 Není-li kterýkoliv z pojmů v čl. 2.1 VPPS uveden, vychází se z výkladu na jiném místě VPPS. Není-li výklad pojmu v těchto VPPS obsažen, vychází se z definic obsažených v poštovním zákoně, občanském zákoníku nebo z užití v rámci ustáleného pojmosloví v rámci obchodního styku a/nebo poskytování poštovních služeb.

2.3 Pojmy Poskytovatel, Odesílatel, Adresát a Klient budou, pro odstranění pochybností jejich výkladu dle čl. 2.1 VPPS označovány v rámci VPPS velkým počátečním písmenem. Užití malého počátečního písmene u ostatních pojmů nebrání výkladu dle čl. 2.1 či 2.2 VPPS.

2.4 Poskytovatel může poštovní či další služby poskytovat prostřednictvím smluvních partnerů/subdodavatelů, přičemž za provedené služby odpovídá ve stejném rozsahu, jako by tyto služby provedl sám. Balíkovny mimo poštu a boxy nejsou považovány za smluvní partnery Poskytovatele, kteří se podílejí na poskytování poštovních služeb Poskytovatele.

3. OBSAH BALÍKU

3.1 Obsah balíku mohou, s výjimkami dále uvedenými, tvořit věci, jejichž úhrnná hodnota obsahu (tj. udaná cena) nepřesahuje maximální částku uvedenou u konkrétního produktu. Hodnota obsahu musí být Odesílatelem uvedena v podacích datech nebo na fyzické podací stvrzence, za předpokladu, že podání není realizováno prostřednictvím mobilní či webové aplikace, kde je tato hodnota automaticky nastavena na maximální hodnotu obsahu dle zvoleného produktu, bez ohledu na reálnou hodnotu obsahu.

3.2 Pokud úhrnná hodnota obsahu činí maximálně 5 000 Kč, mohou obsah balíku tvořit cennosti – tj. 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 (včetně modelů, sběratelských karet, limitovaných edic předmětů a jiných sběratelských artefaktů) bez ohledu na jejich stáří, dále starožitnosti (v pochybnostech se má za to, že starožitností je každý předmět starší 70 let, není-li Odesílatelem prokázáno, že se jedná o sériový předmět běžného užívání), šperky (tj. ozdobné předměty určené k nošení na těle nebo na oblečení bez ohledu na jejich materiál), drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci.

3.3 Je-li u konkrétního produktu umožněna úhrnná hodnota obsahu nad 50 000 Kč, musí být nad tuto částku zvolena doplňková služba „Hodnota obsahu". Maximální úhrnná hodnota obsahu dle čl. 3.1 nebo 3.2 VPPS může být při zvolení doplňkové služby „Cenný obsah" (je-li pro konkrétní produkt k dispozici) navýšena až na hodnotu 1 000 000 Kč. Pro odstraněná pochybností platí, že:

a) V případě, že jsou obsahem balíku cennosti, je Odesílatel při hodnotě obsahu nad 5 000 Kč povinen zvolit doplňkovou službu „Cenný obsah". Pokud hodnota obsahu přesáhne 50 000 Kč, musí současně zvolit doplňkovou službu „Hodnota obsahu".
b) V případě, že jsou obsahem balíku předměty nespadající mezi cennosti, je Odesílatel při překročení hodnoty obsahu nad 50 000 Kč povinen zvolit doplňkovou službu „Hodnota obsahu". V případě potřeby překročení maximální hodnoty obsahu dle daného produktu je povinen rovněž zvolit doplňkovou službu „Cenný obsah".
c) Bližší informace o doplňkových službách jsou obsaženy v Příloze C .

3.4 Obsahem balíku nesmějí být (zakázaný obsah):
d) výbušniny a pyrotechnika,
e) zbraně a střelivo včetně jejich aktivních komponentů ve smyslu zákona č. 90/2024 Sb., o zbraních a střelivu,
f) jaderné materiály a radioaktivní látky,
g) omamné a psychotropní látky,
h) jedovaté a žíravé látky,
i) nakažlivé biologické látky a lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž existuje důvod k obavě, že jsou v nich nakažlivé biologické látky přítomny,
j) tuhý oxid uhličitý,
k) tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích,
l) biologická agens a toxiny,
m) oxidující, hořlavé a ostatní látky a směsi, které jsou klasifikovány jako nebezpečné podle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1272/2008 ze dne16. prosince 2008 o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, o změně a zrušení směrnic 67/548/EHS a 1999/45/ES a o změně nařízení (ES) č. 1907/2006, a vyhlášky č. 474/2002 Sb., kterou se provádí zákon č. 281/2002 Sb., o některých opatřeních souvisejících se zákazem bakteriologických (biologických) a toxinových zbraní a o změně živnostenského zákona,
n) živí obratlovci,
o) chránění volně žijící živočichové a chráněné planě rostoucí rostliny,
p) věci, jejichž poštovní přeprava je v rozporu s právními předpisy.

3.5 Nejde-li o případ podle čl. 3.4 VPPS, mohou být obsahem balíku:
a) biologické látky podléhající zkáze – za podmínky, že zkažené látky nebudou obtěžovat své okolí zápachem a neproniknou obalem balíku,
b) jiná živá zvířata než obratlovci a než chránění volně žijící živočichové – za podmínky, že jim během poskytování služby nebude zapotřebí poskytovat zvláštní péči a pozornost,
c) snadno rozbitelné věci – za podmínky, že vnitřní i vnější balení provede Odesílatel způsobem tak, aby se obsah balíku v důsledku běžných manipulací s balíkem nemohl poškodit,
d) tekutiny – za podmínky, že nemohou vytéci z obalu balíku nebo tímto obalem prosáknout,
e) lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž je minimální pravděpodobnost, že jsou v nich přítomni původci nemocí – za podmínky, že jejich obal splňuje požadavky na balení tohoto typu lidských nebo zvířecích vzorků stanovené přílohou A Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), ve znění vyhlášeném sdělením Ministerstva zahraničních věcí č. 8/2013 Sb.m.s., a současně nevyžadují při poskytování služby zvláštní péči a pozornost,
f) pneumatiky za podmínky, že jeden balík bude obsahovat nejvýše 2 k sobě pevně svázané pneumatiky do velikosti 19 palců bez disku. Pneumatiky se mohou převážet zabalené (včetně zabalení ve strečové folii) i nezabalené (odpovědnost Odesílatele za volbu vhodného balení či nezabalení dle čl. 4 VPPS a případný dopad na náhradu škody tímto nejsou dotčeny).

3.6 Odesílatel je povinen volit obsah balíku s přihlédnutím ke skutečnosti, že Poskytovatel nezajišťuje služby (tj. zejména přepravu a skladování) v režimu zvláštního zacházení s balíkem za účelem neznehodnocení jeho obsahu (zejména pak zajišťování teplotního režimu a stabilních klimatických podmínek, prevence kontaminace atp.) a to ani při poskytování poštovních služeb, ani při případném reklamačním řízení a/nebo řízení o náhradě škody.

3.7 Doplňkovou službou „Křehké" lze pro balíky splňující konkrétní hmotnostní a rozměrové parametry sjednat zvýšenou opatrnost při manipulaci (tj. eliminace otřesů a pádů), je-li tato doplňková služba pro daný produkt k dispozici.

3.8 V případě, že balíky:
a) mají obsah, jenž přesahuje maximální úhrnnou hodnotu (tj. hodnotu dle produktu, sníženou hodnotu u obsahu specifikovaného v čl. 3.2 VPPS, nebo hodnotu s doplňkovou službou „Cenný obsah"), nebo
b) mají zakázaný obsah dle čl. 3.4 VPPS,

považuje se obsah těchto balíků za nedovolený obsah a v rámci řízení o náhradě škody není Poskytovatel povinen uhradit škodu za jejich ztrátu, poškození či úbytek obsahu.

V případě, že balíky
c) mají obsah dle čl. 3.5 VPPS, aniž by byly současně splněny stanovené podmínky, nebo
d) obsahují věci vyžadující zvláštní režim zacházení,

není Poskytovatel povinen uhradit škodu za poškození balíku nebo úbytek obsahu z důvodu nedodržení povinností Odesílatele dle čl. 3.5 a/nebo 3.6 VPPS. Bližší metodika je obsažena v Příloze I těchto 10VPPS.

4. PARAMETRY BALÍKŮ A JEJICH BALENÍ

4.1 Za podobu balíku odpovídá výhradně Odesílatel, který v návaznosti na specifické potřeby konkrétní věci tvořící obsah balíku, zvolí vhodný produkt a doplňkové služby. Tomu je povinen přizpůsobit hmotnostní a rozměrové parametry balíku a jeho vnější i vnitřní obalový materiál tak, aby splnil veškeré požadavky stanovené těmito VPPS (zejména čl. 3 a čl. 4) a zamezil poškození obsahu svého balíku i ostatních balíků, jak je rozvedeno níže. Poskytovatel není povinen zjišťovat obsah balíku, a proto uskutečnění podání a přijetí balíku neznamená akceptaci podoby, parametrů či potvrzení vhodnosti balení ze strany Poskytovatele či jakékoliv zbavení či snížení odpovědnosti Odesílatele dle tohoto článku.

4.2 Každý balík musí splňovat rozměrové a hmotnostní parametry uvedené pro konkrétní produkt v Příloze A nebo B (popřípadě též parametry konkrétní kategorie produktu, které mají vliv na jeho cenu). Bude-li kdykoliv po podání Poskytovatelem zjištěno, že je kterýkoliv z parametrů překročen, bude postupováno v souladu s čl. 9.4 nebo čl. 9.5 VPPS. Hmotnost může být ze strany Poskytovatele ověřena s přesností minimálně 100 g.

4.3 Balík musí být upraven do pravidelného tvaru umožňujícího skladovatelnost při přepravě, třízení a skladování (při pochybnostech platí, že tuto úpravu má balík, jenž tvoří homogenní celek bez vyčnívajících částí a současně je svým tvarem i pevností vnitřního i vnějšího balení stabilní a uzpůsobený pro vrstvení). Balík musí být upraven tak, aby umožňoval bezpečnou a snadnou manipulaci. Pokud je hmotnost balíku vyšší než 15 kg, musí být upraven pro snadnou a bezpečnou manipulaci dvěma osobami.

4.4 Odesílatel je povinen uzpůsobit vnější i vnitřní balení balíku jeho obsahu tak, aby v maximální možné míře zamezil jeho poškození či znehodnocení v rámci manipulace během přepravy, třídění a skladování. Za tímto účelem Odesílatel volí úpravu a pevnost a materiál tak, aby vnitřní a/nebo vnější balení bylo:

a) dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými balíky (třením, tlakem a nárazem) a současně
b) dostatečné k tomu, aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů a současně
c) zabezpečovalo obsah balíku proti pohybu (tj. předměty tvořící obsah musí být zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem).

4.5 Balík musí být upraven přiměřeně povaze a hmotnosti svého obsahu, délce přepravy a manipulaci během třízení a přepravy a zajištěn tak, aby věci tvořící jeho obsah:

a) nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost, a současně
b) nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy, a současně
c) nemohly poškodit jiné balíky nebo zařízení používaná Poskytovatelem.

4.6 Balík musí být zajištěn tak, aby nebylo možno vniknout dovnitř bez zanechání zjevných stop. Vnější balení nesmí nést stopy předchozího použití při přepravě u jakéhokoliv provozovatele poštovních služeb či přepravce, tj. v případě použitých obalů musí být původní adresní údaje či adresní štítek odstraněny či důkladně přelepeny, aby nehrozilo chybné směrování balíků.

4.7 Balík může Poskytovatel převzít bez zabalení za předpokladu, že:

a) i v nezabaleném stavu lze splnit podmínky dle čl. 4.1 až 4.6 VPPS (zejména pak nebudou uznávána poškození v podobě poškrábání či poškození povrchu přepravované věci) a současně
b) nehrozí nebezpečí, že by se při běžném zacházení s balíkem mohla část přepravované věci oddělit
c) zvolením doplňkové služby Nestandard či Neskladné (je-li pro daný produkt k dispozici) je možno balík upravit odchylně od čl. 4.3 VPPS, a to v mezích popsaných danou doplňkovou službou (dle Přílohy C).

4.8 Je-li zvolena doplňková služba „Cenný obsah", je Odesílatel povinen při balení postupovat dle pokynů uvedených v Příloze F v případě, že je hodnota obsahu vyšší než 30 000 Kč, nebo v případě, že je hodnota obsahu vyšší než 10 000 Kč a obsahem balíku je cennost. V opačném případě se balení považuje za nedostatečné a nesplňující podmínky balení dle těchto VPPS.

4.9 Není-li splněna kterákoliv z podmínek dle tohoto čl. 4 VPPS, není Poskytovatel povinen hradit škodu, která vznikla poškozením či úbytkem obsahu balíku (metodika blíže v Příloze I VPPS). Poskytovatel je též oprávněn balík nepřevzít k poskytnutí služby.

5. ÚDAJE K BALÍKU

5.1 Údaje k balíku Odesílatel Poskytovateli předává (v závislosti na zvoleném produktu) jedním z následujících způsobů:

a) Zadání údajů do mobilní nebo webové aplikace Balíkovny
   - poté Odesílatel umístí na balík adresní štítek, který byl aplikací vygenerován, případně alternativně na balík uvede aplikací vygenerovaný osmimístný podací kód (na základě tohoto kódu bude adresní štítek na balík umístěn Poskytovatelem příp. obsluhou Balíkovny mimo poštu nebo Balíkovny na poště). Adresní štítek i kód budou vygenerovány po uhrazení ceny zvoleného produktu a doplňkových služeb. Odesílatel není oprávněn upravovat adresní štítky (měnit velikost adresního štítku, poměry jeho stran atp.) ani do nich jakýmkoliv způsobem zasahovat,

- pokud je box vybaven tiskárnou, lze vytisknout adresní štítek přímo z tohoto zařízení, a to tak, že Odesílatel zadá aplikací vygenerovaný osmimístný podací kód, tiskárna boxu vytiskne adresní štítek a Odesílatel ho nalepí na balík.

b) Odeslání údajů skrze elektronická data způsobem sjednaným v Dohodě,
- poté Odesílatel umístí na balík adresní štítek, přičemž při tisku adresních štítků je povinen postupovat v souladu s „Pokyny pro tisk adresního štítku", nebo v případě, že využívá SW Poskytovatele je povinen postupovat v souladu s dokumentací používaného SW.

c) Uvedením údajů o Adresátovi a Odesílateli balíku na balík nebo na adresní štítek, který bude umístěn na balík. Údaje o Adresátovi a Odesílateli musí být též uvedeny na podací stvrzence nebo může Odesílatel ve stanovených případech místo podací stvrzenky využít Zákaznickou kartu Poskytovatele.

Údaje musejí být předány před fyzickým předáním balíku (u produktu Balík Do ruky mohou být údaje předány uvedením na balíku a současně v podací stvrzence či skrze využití Zákaznické karty).

5.2 V případě rozporu mezi údaji uvedenými v podacích datech (tj. údaje předané způsobem dle čl. 5.1 písm. a) nebo b) VPPS) a údaji uvedenými na balíku, mají vždy přednost údaje uvedené v podacích datech. K údajům uvedeným na balíku, které nejsou součástí adresního štítku nebo pokud nejsou zaznamenány v podacích datech balíku, Poskytovatel nepřihlíží.

5.3 Odesílatel je povinen předat údaje v takové podobě, aby nevznikly pochybnosti, kdo je Odesílatel a komu má být balík dodán (tj. musí se jednat o označení jednoznačně umožňující identifikaci existující fyzické či právnické osoby).
Odesílatel při předávání těchto údajů bere na vědomí zejména skutečnost, že jím předané údaje budou sloužit i pro ztotožnění Odesílatele a/nebo Adresáta v rámci reklamačního řízení, řízení o náhradě škody, jednání se správními úřady atp., a proto odpovídá za úplnost a správnost těchto údajů.

5.4 Vyžaduje-li některá doplňková služba specifické údaje (např. číslo bankovního účtu), je Odesílatel povinen tyto údaje předat nejpozději ve lhůtách uvedených v čl. 5.1 VPPS.

5.5 Údaje musejí být uvedeny latinkou a arabskými číslicemi. Musejí být uvedeny čitelně a přehledně (hůlkovým písmem či fontem s velikostí minimálně 3 mm). K jejich uvedení nesmějí být použity prostředky, u nichž je riziko vymazání, pozměnění či ztráty čitelnosti. Pravidla dle tohoto článku se uplatní i při umísťování podacího kódu.

5.6 Adresní štítek musí být z materiálu zajišťující trvalost v něm uvedených údajů (tj. zejména musí být zajištěna ochrana proti změně čitelnosti či proti poškození adresního štítku v průběhu přepravy a skladování balíku). Balíky s nečitelnými údaji na adresním štítku má Poskytovatel právo odmítnout.

5.7 Údaje musejí být napsány nebo adresní štítek musí být umístěn na té straně balíku, která je pro tento účel svými rozměry, úpravou apod. nejvhodnější (dále jen „adresní strana balíku").

5.8 Údaje o zvolených doplňkových službách se uvádí na adresním štítku nebo na adresní straně balíku. Není-li možné ve stanovených případech zvolenou doplňkovou službu uvést na adresní štítek, musí být vždy uvedena v podacích datech balíku V případě podání s podacím kódem se zvolená doplňková služba na balík nevyznačuje.

5.9 Bližší specifikace nezbytných údajů, uvádění doplňkových služeb a vzory sepsání jsou coby Příloha G nedílnou součástí těchto VPPS.

5.10 V případě, že nebudou údaje správné či úplné (včetně údajů potřebných k poskytnutí doplňkové služby), je Poskytovatel oprávněn balík nepřevzít, popřípadě účtovat příplatek, je-li pro daný produkt k dispozici.

5.11 Odesílatel je povinen bezprostředně po podání balíku zkontrolovat správnost a úplnost všech údajů uvedených na podací stvrzence, které byly Poskytovatelem vytištěny na základě údajů předaných Odesílatelem při podání balíku, zejména hodnotě dobírky. V případě, že tak neučiní a nastane rozpor mezi údaji vyplněnými Odesílatelem a údaji vytištěnými Poskytovatelem, za správný a směrodatný se považuje vytištěný údaj Poskytovatelem a k později uplatněným námitkám či reklamacím týkajícím se nesouladu těchto údajů nebude přihlíženo.

5.12 Poskytovatel je oprávněn umísťovat na povrch balíku své poznámky vztahující se k poskytování služeb, nalepovat na něj své nálepky včetně reklamních otisků. Na balíku může být uvedena spisová značka či jiná obdobná poznámka Odesílatele týkající se jejího obsahu.

5.13 V případě, že bude zvolen produkt Balíkovna - vrácení zboží, mohou být pravidla pro předávání údajů upravena odchylně. Bližší specifikace je uvedena v Příloze B.

6. UZAVŘENÍ POŠTOVNÍ SMLOUVY – PODÁNÍ

6.1 Poštovní smlouva mezi Poskytovatelem a Odesílatelem se uzavírá podáním balíku.

6.2 Podání je možno provést pouze způsobem, jenž je u konkrétního produktu umožněn (přičemž služba umožnění konkrétního způsobu podání může být zpoplatněna). Balík může být k podání předán Poskytovateli:

a) v Balíkovně na poště
- podání je učiněno okamžikem, kdy pracovník Poskytovatele fyzicky převezme balík, přiřadí k němu údaje předané Odesílatelem a stvrdí jeho převzetí způsobem dle zvoleného produktu
- u balíků s hmotností přesahující 20 kg je možno učinit podání pouze po předchozí domluvě s danou pobočkou, na níž má být podání provedeno

b) prostřednictvím Balíkovny mimo poštu

- podání je učiněno okamžikem, kdy Poskytovatel převezme balík poté, co bylo stvrzeno jeho převzetí obsluhou Balíkovny mimo poštu

c) prostřednictvím vybraných boxů
- Odesílatel otevře příslušnou schránku boxu načtením čárového kódu umístěného na adresním štítku. Na boxech, kde to technologie umožňuje, je možné podání balíku bez adresního štítku, pouze s podacím kódem, který musí být uveden na balíku. Odesílatel otevře příslušnou schránku boxu ručním zadáním podacího kódu. Odesílatel následně vloží balík do boxu a zařízení zavře. Odesílatel odpovídá za to, že balík do schránky boxu vložil, box řádně zavřel a do nabídnuté schránky boxu nevložil více než jeden balík. Pokud je do boxu vložen balík, který není opatřen adresním štítkem nebo podacím kódem, neodpovídá Poskytovatel za vzniklé škody.
- podání je učiněno okamžikem, kdy Poskytovatel převezme balík poté, co bylo stvrzeno jeho převzetí boxem.

d) svozem Poskytovatele, je-li sjednán v Dohodě
- pověřený pracovník Provozovatele vydá Odesílateli potvrzení o počtu převzatých balíků, stvrzení o podání bude vydáno způsobem sjednaným v Dohodě
- podání je učiněno okamžikem, kdy pracovník Poskytovatele přiřadí k balíku údaje předané Odesílatelem

Dohodou lze sjednat konkretizaci či odchylku míst, kde může být balík předán, popřípadě může být v Dohodě odchylně definován okamžik podání.

6.3 Podání Poskytovatel stvrzuje, a to dle zvoleného produktu:
a) formou stvrzenky odeslané na e-mail Odesílatele, jenž uvedl v údajích předaných skrze mobilní nebo webovou aplikaci, nebo je uveden v Zákaznické kartě, nebo
b) formou potvrzení odeslaného prostřednictvím SMS na mobilní telefonní číslo Odesílatele, nebo
c) způsobem sjednaným v Dohodě, nebo
d) na fyzické podací stvrzence, nebo
e) jinou formou, kterou Poskytovatel určí.

V případě ztráty stvrzenky může Odesílatel na kterékoliv provozovně Balíkovny na poště požádat o vydání jejího druhopisu, přičemž je povinen jednoznačně identifikovat balík, ke kterému o druhopis žádá. Vydání druhopisu je zpoplatněno dle ceníku České pošty.

6.4 Odesílatel je osobou odpovědnou za splnění všech podmínek obsažených v těchto VPPS týkajících se balíku. Poskytovatel je oprávněn požadovat, aby Odesílatel prokázal, že konkrétní balík veškerým požadovaným podmínkám vyhovuje (a to v rámci obecných ustanovení VPPS i specifikací v rámci jednotlivých produktů a/nebo zvolených doplňkových služeb), není však povinen zjišťovat, zda Odesílatel všechny podmínky dodržel ani dodržení kteréhokoliv parametru při podání ověřovat. Kontrola ze strany Poskytovatele může být provedena kdykoliv v průběhu poskytování služby. Případné pochybení Odesílatele je řešeno v čl. 9 VPPS.

6.5 Balíky lze adresovat, dle podmínek zvoleného produktu, pouze na určené Balíkovny na poště, na Balíkovny mimo poštu případně do boxů, nebo na dodací adresu fyzické či právnické osoby. Balíky, na kterých je jako dodací adresa uveden P.O.Box nebo Poste restante, budou vráceny Odesílateli.

7. DODÁNÍ

7.1 Balíky se, dle parametrů zvoleného produktu a dle konkrétních situací specifikovaných v těchto VPPS dodávají dvěma způsoby:
a) ukládají se k vyzvednutí na výdejních místech (tj. vyzvednutí balíku), nebo
b) doručují se na adresu Adresáta předanou Odesílatelem (tj. doručení balíku)

7.2 Balíky určené k vyzvednutí se, dle podmínek zvoleného produktu, ukládají na jednom z níže uvedených výdejních míst:
a) v Balíkovně na poště – po dobu 7 kalendářních dnů (v rámci otvíracích hodin konkrétní provozovny) ode dne připravení k vyzvednutí
b) v Balíkovně mimo poštu – po dobu 7 kalendářních dnů (v rámci otvíracích hodin konkrétní provozovny) ode dne připravení k vyzvednutí
c) v boxu – do 7:00 hod. ráno druhého pracovního dne, který následuje po dni, v němž došlo k připravení k vyzvednutí

Konkrétní výdejní místo volí Odesílatel v rámci předávání údajů k balíku. Při uzavření zvolené Balíkovny na poště, nebo uzavření, nedostupnosti či naplnění kapacity Balíkovny mimo poštu nebo boxu, popřípadě z jiných vážných provozních důvodů, může být balík připraven k vydání na jiném vhodném výdejním místě.

7.3 O připravení balíku k vydání bude Adresát informován prostřednictvím elektronické avizace, PUSH notifikace v mobilní aplikaci nebo tištěnou výzvou. Je-li vzhledem k povaze balíku umožněno vyzvednutí na základě uvedení kódu pro vyzvednutí, obdrží Adresát tento kód v rámci avizace nebo jej nalezne v mobilní aplikaci. Detailní informace k avizaci jsou uvedeny v Příloze H.

7.4 Balík uložený v Balíkovně na poště je vydán příjemci, který:
a) prokáže způsobem dle čl. 7.13 a 7.14 VPPS, že je Adresátem či oprávněnou osobou k převzetí balíku, a převzetí balíku stvrdí svým podpisem. Adresát balíku uvede podací číslo; oprávněná osoba odlišná od Adresáta musí vždy uvést jméno a příjmení/název Adresáta a podací číslo balíku, nebo

b) uvede kód pro vyzvednutí balíku a současně dojde ke sdělení jména a příjmení/názvu Adresáta nebo podacího čísla balíku, případně k předložení čárového kódu, který je součástí e-mailového avíza zaslaného Adresátovi.

7.5 Balík uložený v Balíkovně mimo poštu je vydán příjemci na základě sdělení:
a) kódu pro vyzvednutí balíku spolu se jménem a příjmením/názvem Adresáta, nebo
b) kódu pro vyzvednutí spolu s podacím číslem balíku

Uvedení podacího čísla balíku nebo jména a příjmení/názvu Adresáta, lze nahradit předložením čárového kódu, který je součástí e-mailového avíza zaslaného Adresátovi.

7.6 Balík uložený v boxu je vydán příjemci na základě zadání kódu pro vyzvednutí balíku.

7.7 Poskytovatel při doručování na adresu vydá balík jedním z níže uvedených postupů:
a) vydání oproti stvrzení převzetí podpisem příjemce - fyzické osoby starší 15 let, která se zdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostoře, která je označena jménem a příjmením Adresáta nebo příjmením, které je shodné s příjmením Adresáta, popřípadě názvem Adresáta (právnické osoby) pokud převzetí balíku stvrdí svým podpisem (Adresát, jenž je fyzickou osobou, může písemně sdělit, že mají být balíky doručovány výlučně jeho osobě, v tomto případě se tento způsob doručení neuplatní), nebo
b) vydání oproti stvrzení převzetí podpisem příjemce - fyzické osoby mimo prostory uvedené v písm. a), která prokáže (způsobem dle čl. 7.13 VPPS), že je Adresátem nebo osobou oprávněnou balík převzít, nebo
c) vydání oproti sdělením kódu pro vyzvednutí balíku při fyzickém předání balíku (Adresát kód obdrží prostřednictvím elektronické avizace). Doručit na kód nelze balíky s doplňkovou službou „Dodání do vlastních rukou výhradně jen Adresáta“, „Vícekusový balík“ nebo „Cenný obsah“, nebo
d) vydání oproti sdělením kódu pro vyzvednutí balíku a žádostí Adresáta, aby byl balík dodán na jiné vhodné, Adresátem specifikované, místo bez jeho osobního předání. Žádost je poskytována telefonicky v rámci komunikace s doručovatelem Poskytovatele. Doručovatel nemusí žádosti Adresáta vyhovět. Poskytovatel neodpovídá za vhodnost Adresátem zvoleného místa. Není-li prokázán opak, považuje se balík doručený podle Adresátovy žádosti, za řádně doručený. Doručit na jiné vhodné místo lze pouze balíky, které lze doručit na kód, nebo které nemají žádný váznoucí poplatek, nebo u nich není zvolena doplňková služba „Křehké“.

7.8 Poskytovatel je oprávněn dodat balík, u nějž nebyla zvolena doplňková služba „Cenný obsah”, i doručením některému z Adresátových sousedů nebo jiné vhodné fyzické osobě, která souhlasí s tím, že balík Adresátovi předá, a která převzetí balíku potvrdí svým podpisem. Pokud se tato osoba nezdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostoře označené jejím jménem a příjmením nebo příjmením shodným s jejím příjmením, musí být ověřena její identita způsobem dle čl. 7.13 VPPS. Takto nelze postupovat, pokud Adresát zašle Poskytovateli prohlášení, že s tímto doručováním nesouhlasí a/nebo že si přeje, aby bylo doručováno výhradně jeho osobě. Obsahuje-li poštovní adresa pokyn, aby byl balík Adresátovi dodán prostřednictvím prostředníka, Poskytovatel jej dodá stejným způsobem, jako by byl Adresátem prostředník, který je v tomto případě oprávněnou osobou k převzetí balíku.

7.9 Poskytovatel nemusí učinit pokus o doručení balíku v místě určeném v poštovní adrese za kterékoliv z těchto situací:
a) je-li takto sjednáno s Odesílatelem skrze variantu produktu nebo doplňkovou službu,
b) byl-li takový postup dohodnut s Adresátem,
c) přesahuje-li úhrnná hodnota obsahu balíku částku 150 000 Kč,
d) pokud místo doručení nebo cesta do tohoto místa vyvolává důvodné obavy z ohrožení života, zdraví nebo majetku Poskytovatele a/nebo jeho pracovníků,
e) jestliže místo dodání určené v poštovní adrese se nachází mimo sídelní celek, nebo není dostupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci nebo po veřejně přístupné účelové komunikaci (bez dopravních omezení, zákazových značek, překážek na komunikacích zamezujících vjezd atp.), nebo jestliže kvalita a technický stav neodpovídá kvalitě bezpečné pro průjezd Poskytovatele při vynaložení přiměřeně očekávaného úsilí,
f) balík vykazuje známky poškození,
g) brání-li mu v tom jiné překážky, které nevyvolal a nemohl této překážce při vynaložení řádné páče zabránit,
h) z kapacitních či jiných vážných provozních důvodů (nelze uplatnit v případě využití doplňkové služby „Garantovaný čas dodání”).

7.10 Nebude-li pokus o doručení balíku dle čl. 7.7 nebo 7.8 VPPS úspěšný, nebo nebyl-li takový pokus za podmínek uvedených v čl. 7.9 VPPS vykonán, Poskytovatel balík uloží na vhodném výdejním místě (s přihlédnutím k variantě produktu, hmotnostním a rozměrovým parametrům či doplňkovým službám, k PSČ uvedenému v adrese balíku a současně ke kapacitě daného výdejního místa). Není-li u konkrétního produktu stanoveno jinak, platí, že do Balíkovny mimo poštu nebo do boxu lze uložit pouze balík splňující kumulativně tyto podmínky:
a) hmotnost nepřesahuje 15 kg,
b) žádný z jeho rozměrů nepřesahuje 50 cm,
c) maximální úhrnná hodnota či dobírka nepřesahuje 50 000 Kč,
d) není zvolena kterákoliv z doplňkových služeb: „Vícekusový balík“, „Dodání do vlastních rukou výhradně Adresáta“, „Prodloužení úložní doby – Odesílatel“, „Cenný obsah“, či „Neukládat na BP/Box“,
e) nevykazuje známky poškození.

Pro vydání takto uloženého balíku se uplatní postup dle čl. 7.4 až 7.6 VPPS.

7.11 Poskytovatel o neúspěšném pokusu o doručení nebo neprovedeném pokusu o doručení balíku v případech dle čl. 7.9 VPPS a o jeho uložení informuje Adresáta avizací/výzvou.
Požádá-li Adresát o doručení balíku jiným způsobem, není Poskytovatel povinen mu vyhovět.

7.12 O průběhu dodání balíku je Adresát informován prostřednictvím avizace. Bližší informace k avizaci jsou uvedeny v Příloze H.
Balík, který se nepodařilo dodat (tj. doručit ani nebyl vyzvednut) způsobem dle předchozích ustanovení, vrátí Poskytovatel Odesílateli, a to:

a) balík připraví k vyzvednutí v Balíkovně na poště, na které byl podán, nebo
b) balík připraví k vyzvednutí v Balíkovně na poště, která byla určena jako zastupující v případě podání skrze Balíkovnu mimo poštu nebo box, nebo
c) balík doručí na uvedenou adresu Odesílatele (u produktu Balíkovna na adresu pro smluvní Klienty nebo Balík Do ruky).

Vracený balík je vydán Odesílateli popřípadě osobě oprávněné balík převzít na základě ověření identity způsobem dle čl. 7.13 VPPS. Balík nelze vydat na základě uvedení kódu pro vyzvednutí.
Postup pro vracení balíku v rámci produktu Balíkovna - vrácení zboží je uveden v Příloze B.

7.13 Identita Adresáta, případně Odesílatele u vrácení balíku, nebo osoby oprávněné balík převzít je ze strany Poskytovatele ve stanovených případech zjišťována prostřednictvím následujících dokladů:

a) občanský průkaz, řidičský průkaz nebo cestovní doklad v případě, kdy se jedná o občana České republiky
b) cestovní doklad nebo řidičský průkaz nebo jiný doklad prokazující totožnost, jedná-li se o cizince - občana státu EU nebo státu Evropského sdružení volného obchodu, jsou-li tyto identifikační doklady vydány v těchto státech
c) cestovní doklad, který držitele opravňuje ke vstupu na území EU nebo osobní doklad vydaný v České republice prokazující oprávnění k pobytu na území České republiky, jedná-li se o cizince neuvedeného pod písm. b)

7.14 Osobou oprávněnou převzít balík namísto Adresáta (či Odesílatele při vrácení balíku) se považuje:

a) zákonný zástupce Adresáta, jenž je fyzickou osobou, tedy fyzická osoba, která prokáže způsobem dle čl. 7.13 VPPS, že je osobou, která
   - byla za zákonného zástupce Adresáta označena v hodnověrném písemném prohlášení; v prohlášení musí být dále uvedeno, že Adresát je mladší než 15 let,
   - byla soudem jmenována opatrovníkem Adresáta, jehož svéprávnost byla omezena tak, že není způsobilý k úkonům souvisejícím s dodáním,
   - je oprávněnou osobou ve vztahu k právnické osobě, která byla za zákonného zástupce Adresáta označena v prohlášení splňujícím podmínky jmenování opatrovníkem Adresáta dle předchozího bodu.
b) zmocněnec Adresáta, který je fyzickou osobou, tedy
   - fyzická osoba starší 15 let, která způsobem podle čl. 7.13 VPPS prokáže, že je osobou, která byla k převzetí balíku zmocněna v hodnověrném písemném prohlášení učiněném Adresátem, zákonným zástupcem Adresáta nebo zmocněncem zákonného zástupce Adresáta,
   - právnická osoba, která byla za zmocněnou osobu označena v hodnověrném písemném prohlášení učiněném Adresátem, zákonným zástupcem Adresáta nebo zmocněncem zákonného zástupce Adresáta.
c) zmocněnec zákonného zástupce Adresáta, který je fyzickou osobou
   - fyzická osoba starší 15 let, která způsobem podle čl. 7.13 VPPS prokáže, že je osobou, kterou zákonný zástupce Adresáta v hodnověrném písemném prohlášení k převzetí balíku zmocnil.
d) osoba oprávněná jednat za Adresáta, jenž je právnickou osobou, tedy
   - fyzická osoba starší 15 let, která vykonává činnost v prostorách označených názvem Adresáta na pracovišti označeném za podatelnu, nebo
   - fyzická osoba starší 15 let, která prokáže (dle čl. 7.13 VPPS), že je osobou, která byla za oprávněnou osobu označena v hodnověrném písemném prohlášení učiněném právnickou osobou nebo učiněném jejím jménem, nebo
   - fyzická osoba starší 15 let, která předloží zákaznickou kartu, jejímž držitelem je Adresát. Za předložení se považuje i zobrazení zákaznické karty prostřednictvím mobilní aplikace Pošta Online.
   - právnická osoba, která byla za oprávněnou osobu označena v hodnověrném písemném prohlášení učiněném právnickou osobou nebo učiněném jejím jménem; za tuto právnickou osobu jednají osoby dle písm. a) tohoto článku.

7.15 Je-li oprávněnou osobou dle čl. 7.14 právnická osoba, může balík jejím jménem převzít fyzická osoba definována v čl. 7.14 písm. d) VPPS.

7.16 Osoba, které je balík předáván, musí Poskytovateli umožnit, aby si identifikační údaje, na základě kterých došlo k vydání balíků, zaznamenal.

7.17 Je-li dle čl. 7.14 VPPS požadováno hodnověrné písemné prohlášení, musí být toto prohlášení odevzdáno Poskytovateli oproti vydání balíku. Toto prohlášení může nahrazeno, v případě vyzvednutí balíku v Balíkovně na poště, předložením osvědčení „Průkaz příjemce" vydaného Poskytovatelem po 29. 2. 2008, nebo předložením zákaznické karty (včetně zobrazení v aplikaci Pošta Online) spolu s průkazem příjemce.

7.18 Dojde-li ke změně poměrů Adresáta nebo dojde k odvolání písemného prohlášení, není nadále daná osoba považována za oprávněnou osobu.

7.19 Adresát si s Poskytovatelem může předem sjednat odlišný způsob dodávání balíků (např. uložením do domovního boxu); bližší podmínky v takovém případě upravuje smlouva uzavřená mezi Adresátem a Poskytovatelem. Adresát může rovněž písemně požádat Poskytovatele, aby balík doručovaný na adresu uložil u dohodnuté Balíkovny na poště bez učinění pokusu o jeho doručení. Vydání tohoto balíku bude učiněno v souladu s čl. 7.4 VPPS.

7.20 Je-li při dodání dle tohoto článku vyžadován podpis osoby, může být tento podpis poskytnut skrze podepsání do elektronického zařízení (PDA) Poskytovatele.

7.21 V případě zvolení doplňkové služby „Dodání do vlastních rukou výhradně jen Adresáta" mohou být pravidla pro dodání balíku stanovena odchylně. Bližší specifikace je uvedena v Příloze C .

8. PRODUKTY, SLUŽBY A CENY

8.1 Poskytovatel nabízí portfolio produktů s definovanými parametry a podmínkami služeb, jež jsou v rámci daného produktu poskytovány, doplňkových služeb, dalších služeb a dispozic, které mohou být voleny, tax, příplatků a slev, které mohou být požadovány.

8.2 Poskytovatel může stanovit, že některý produkt a/nebo doplňková služba / další služba / příplatek / taxa mohou být Odesílatelem zvoleny (objednány) či Poskytovatelem požadovány výhradně na základě uzavřené Dohody.

8.3 Podrobná specifikace produktů a popis poskytovaných služeb je obsažen v Příloze A a B.

8.4 Podrobný popis doplňkových služeb, dispozic, tax, příplatků, dalších služeb a slev je obsažen v Příloze C .

8.5 Ceny produktů, doplňkových služeb, dalších služeb a dispozic a výše tax a příplatků je uvedena v Příloze D a E.

8.6 Odesílatel je povinen uhradit cenu zvoleného produktu (tj. za poskytnutí poštovních služeb, jež jsou v rámci daného produktu definovány) včetně případných doplňkových služeb či souvisejících dalších služeb. V případě splnění daných podmínek je povinen též uhradit cenu tax či příplatků, které jsou stanoveny. Není-li dále stanoveno jinak, musí být cena uhrazena při podání.

8.7 V případě balíků, ke kterým jsou údaje dodávány prostřednictvím mobilní nebo webové aplikace, musí být cena produktu a zvolených doplňkových služeb spolu s případnými taxami a příplatky uhrazena prostřednictvím této aplikace před fyzickým předáním balíku Poskytovateli. Bez úhrady ceny nemůže být podání uskutečněno.

8.8 Dohodou může být sjednána úhrada na základě Poskytovatelem vystavené faktury.

8.9 Poskytnutím poštovní služby se rozumí dodržení postupu zacházení s balíkem popsaného (se specifikacemi pro daný produkt) v těchto VPPS (tj. včetně případů, kdy balík není ze stanovených důvodů dodán). Je-li postup dle těchto VPPS ze strany Poskytovatele dodržen, náleží mu cena produktu případně cena doplňkových služeb, dalších služeb, tax a/nebo příplatků, došlo-li k jejich zvolení nebo k naplnění podmínek pro jejich uplatnění.

8.10 Dohodou může být sjednána možnost Poskytovatele při podání určit, v rámci kterého produktu bude balík dodán (doručen či uložen k vyzvednutí), a to na základě Klientem předem definovaných podmínek.

8.11 Je-li uzavřena Dohoda, Poskytovatel poskytuje služby v rámci produktů sjednaných v této Dohodě, a to včetně podmínek, které jsou v Dohodě sjednány odchylně od těchto VPPS. Poskytovatel odpovídá za řádné poskytování sjednaných služeb, avšak nenese odpovědnost za způsob prezentace svých produktů/služeb ze strany Odesílatelů či Klientů vůči Adresátům, zejména pokud by v důsledku takové prezentace mohlo dojít k záměně jednotlivých produktů, ledaže k tomu Poskytovatel dal předchozí pokyn nebo souhlas.

9. NEUSKUTEČNĚNÍ PODÁNÍ, STORNO SLUŽBY, NAKLÁDÁNÍ S BALÍKEM PŘI NEDODRŽENÍ VPPS ZE STRANY ODESÍLATELE (ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY)

9.1 V případě, že do 7 kalendářních dnů po předání údajů k balíku a uhrazení ceny produktu nedojde ze strany Odesílatele k fyzickému předání balíku Poskytovateli, bude cena produktu Poskytovatelem vrácena zpět na bankovní účet, ze kterého byla uhrazena. Údaje k balíku jsou po uplynutí této lhůty považovány za irelevantní a adresní štítek nezpůsobilý k uskutečnění podání balíku.

9.2 Odesílatel může do okamžiku, kdy Poskytovatel převezme balík od Balíkovny mimo poštu, kterou Odesílatel k předání balíku Poskytovateli využil; nebo v rámci dne, kdy byl balík podán v Balíkovně na poště, požádat o storno objednaných služeb a vrácení balíku. Storno balíku je zpoplatněno dle Ceníku. Cena produktu bude vrácena po jejím ponížení o poplatek v aktuální výši, a to na bankovní účet, ze kterého byla uhrazena.
Poskytovatel neodpovídá za nemožnost provedení storna balíku v důsledku toho, že již započal poskytovat služby, které byly před požadavkem storna objednány (tj. zejména již započala manipulace s balíkem, bylo provedeno jeho naložení či svoz atp.), jestliže vynaložil úsilí, které bylo oprávněně požadovat, aby vrácení balíku zajistil.

9.3 Zjistí-li Poskytovatel kdykoliv během poskytování služby, že obsah balíku je nedovolený ve smyslu čl. 3.8 VPPS, nebo se stane zjevným, že balení nezaručí splnění podmínek čl. 4.1 až 4.6 VPPS, odstoupí od uzavřené smlouvy o poskytování poštovních služeb a předmětný balík vrátí Odesílateli, popřípadě Odesílatele vyzve, aby si balík na určeném místě vyzvedl. Dodatečné náklady na úkony potřebné k vrácení balíku a případně vzniklou škodu hradí Odesílatel.

9.4 Zjistí-li Poskytovatel kdykoliv během poskytování služby, že balík přesáhl kterýkoliv z maximálních hmotnostních či rozměrových parametrů produktu, nebo balík splňuje parametry doplňkové služby „Nestandard" nebo „Neskladné" aniž byla

tato služba Odesílatelem zvolena, nebo nebyly ze strany Klienta a/nebo Odesílatele dodrženy jakékoliv jiné povinnosti stanovené v Dohodě, je Poskytovatel, na základě vlastního vyhodnocení, oprávněn zvolit, zda:

a) odstoupí od uzavřené smlouvy o poskytování poštovních služeb z důvodu nedodržení poštovních podmínek a vrátí balík Odesílateli, popřípadě jej vyzve, ať si balík převezme na Poskytovatelem určeném místě. Odesílatel nemá v takovémto případě nárok na vrácení ceny produktu, jelikož tato cena je považována za minimální náklady spojené s nezbytnou manipulací s balíkem a jeho navrácení Odesílateli. Převyšují-li skutečně vynaložené náklady cenu produktu, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Odesílateli úhradu rozdílu mezi skutečně vynaloženými náklady a cenou produktu, nebo

b) dodá balík, přičemž odchylně od zvoleného produktu může dojít k neuskutečnění doručení na adresu uvedenou na balíku či dodání na jiné než zvolené výdejní místo (Balíkovna na poště, box, Balíkovna mimo poštu), přičemž se řídí zejména, nikoliv však výlučně, technickými a provozními možnostmi tohoto výdejního místa a přepravními kapacitami Poskytovatele. Odesílateli ani Adresátovi nenáleží při tomto postupu žádná kompenzace. Dojde-li k naplnění stanovených podmínek, je Poskytovatel nad rámec ceny produktu oprávněn požadovat úhradu příplatku „Překročení parametrů balíku".

9.5 V případě, kdy balík splňuje maximální hmotnostní a rozměrové parametry produktu, ale byl podán v jiné velikostní kategorii tohoto produktu (tj. Odesílatel nepředal Poskytovateli správné údaje o hmotnosti a/nebo rozměrech balíku) a tato skutečnost bude kdykoliv během poskytování služby Poskytovatelem zjištěna, je Poskytovatel oprávněn požadovat rozdíl mezi již uhrazenou cenou a cenou té velikostní kategorie, kam podaný balík reálně spadá.

10. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

10.1 Reklamace poštovních služeb a náhrada škody vzniklé při poskytování poštovních služeb se řídí poštovním zákonem a těmito VPPS.

10.2 Postup pro uplatnění reklamace a náhrady škody, práva a povinnosti osob v rámci reklamačního řízení a navazujícího řízení o náhradě škody a postup Poskytovatele v rámci těchto řízení je upraven v Příloze I.

10.3 Dohodou lze sjednat odlišný postup uplatnění reklamace a/nebo uplatnění náhrady škody.

10.4 Postup pro případ, kdy byla vícenásobně uhrazena částka dobírky, nebo pro případ, kdy je uhrazena online dobírka, ačkoliv balík nebyl dodán, je uveden v Příloze C .

11. OTEVŘENÍ BALÍKU A JEHO PRODEJ

11.1 Poskytovatel je oprávněn otevřít balík jen za podmínek stanovených zákonem. O otevření balíku se pořídí písemný záznam a fotodokumentace (kopie je součástí informace o otevření). Za otevření balíku se nepovažuje pouhá vnější oprava jeho obalu, při níž je alespoň částečně zachován původní obal.

11.2 O otevření je Poskytovatel povinen informovat při dodání Adresáta, popřípadě Odesílatele při vrácení balíku.

11.3 Obsah balíku smí být při jeho 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.

11.4 Balík, který nelze dodat a současně jej nelze vrátit, Poskytovatel uschová. Úschovní doba je tři měsíce od data podání.

11.5 Jestliže Odesílatel nebo Adresát požádá, aby Poskytovatel vyhledal balík, který by mohl být podle čl. 11.4 VPPS uschován, Poskytovatel se o to pokusí a pokud balík nalezne, vydá jej žadateli.

11.6 Není-li možné balík dodat ani vrátit Odesílateli, je Poskytovatel oprávněn kdykoliv po uplynutí lhůty dle čl. 11.4 VPPS balík nebo jeho část prodat. Prodej může být uskutečněn i formou prodeje úhrnem, kdy není předmět prodeje přesně definován, ale je učiněna nabídka na základě jiného parametru (zejména pak prodej souboru blíže nespecifikovaných věcí, jak stojí a leží, kde je předmět prodeje definován celkovou hmotností prodávaného souboru a rámcovým obsahem souboru věcí).

11.7 Poskytovatel je oprávněn ihned prodat balík nebo jeho část nebo přiměřeně zkrátit jeho dobu úschovy, je-li důvodná obava, že se jeho obsah nebo část jeho obsahu do uplynutí doby úschovy znehodnotí.

11.8 Vyhodnotí-li Poskytovatel, že balík nebo jeho část není k prodeji vhodný (zejména v okamžiku, kdy by náklady na uskutečnění prodeje zřejmě převýšily výtěžek z prodeje) nebo nepodaří-li se balík nebo jeho část prodat, je oprávněn přistoupit k bezúplatnému zbavení se balíku nebo jeho části (darováním, likvidací atp.).

11.9 Poskytovatel je oprávněn ihned zničit balík nebo jeho část, jestliže se jeho obsah zcela znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí či majetku.

11.10 Při prodeji bude přihlédnuto k tomu, aby byl prodej pro Odesílatele co nejvýhodnější a současně byla zachována péče Poskytovatele coby řádného hospodáře, tedy aby náklady na prodej nepřevýšily výtěžek z prodeje.

11.11 Je-li to možné, výtěžek z prodeje balíku po odečtení nákladů na uskladnění a prodej (dále jen „čistý výtěžek") vydá Poskytovatel Odesílateli. Odesílatel má právo požádat o vydání čistého výtěžku ve lhůtě jednoho roku ode dne podání balíku. Po marném uplynutí takové lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne Poskytovateli.

12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1 Poskytovatel bere na vědomí, že při své činnosti mohou být z jeho strany zpracovávány osobní údaje v listinné i elektronické podobě.

12.2 Bližší informace jsou uvedeny v na webových stránkách Poskytovatele v sekci „Právo a GDPR“

13. SPORY

13.1 Pokud Poskytovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované 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.

14. MOŽNOST ODCHÝLENÍ SE OD VPPS

14.1 Od těchto podmínek se lze ve smyslu §4 odst. 3 zákona o poštovních službách odchýlit ve všech ustanoveních, vyjma ustanovení, která vyplývají z kogentních ustanovení českého právního řádu (zejména, nikoliv však výlučně čl. 1.2, čl. 3.4, čl. 6.3 první část věty, čl. 11.1 věta první, čl. 11.2 a 11.3, čl.11.4 věta první, čl. 11.6 věta první, čl. 11.7, čl. 11.9, čl. 11.11, čl. 12.1, čl. 13.1, čl. 14.2 a čl. 15.8, dále od ustanovení Přílohy I obsažených v čl.7.1 věta první, čl. 7.5, 7.13 věta první a text pod písm. a)).

14.2 Odchýlení se je možné uskutečnit na základě písemné Dohody uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem. Rovněž lze na základě parametrů podání učiněných na základě této Dohody sjednat individuální cenové ujednání s cenami odchylnými od Ceníku služeb daného produktu. Těmito odchylkami od podmínek a/nebo od ceny dle Ceníku nesmí dojít ke změně povahy nabízené služby. Tato odchylná ujednání či odchylně sjednané ceny mají přednost před ustanoveními těchto VPPS.

15. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Informace o Balíkovnách a boxech, kam lze adresovat balíky a odkud lze balíky podávat, jsou k dispozici na internetových stránkách (www.balikovna.cz), na vyžádání na všech Balíkovnách na poště (provozovnách České pošty, s.p. či v Pošta partner) a na telefonním čísle 218 218 218.

15.2 Za Dohodu jsou považovány veškeré smlouvy a dohody v písemné formě uzavřené před účinností i za účinnosti těchto VPPS, pokud naplňují definici Dohody uvedenou v čl. 2.1, týkají se produktů poskytovaných na základě těchto VPPS a je v nich odkazováno na poštovní podmínky Poskytovatele. Za Dohodu se považují zejména, nikoliv však výlučně, Dohoda o podmínkách podávání balíkových zásilek a Rámcová dohoda o podávání balíků.

15.3 Použití odlišné terminologie v Dohodě není překážkou - jednotlivé pojmy se vykládají a přiřazují podle jejich významu a účelu odpovídajícím pojmům uvedeným v těchto VPPS.

15.4 Tyto VPPS jsou pro poskytování služeb v rámci produktů specifikovaných v Příloze A a B a doplňkových služeb specifikovaných v Příloze C speciální úpravou poštovních služeb Poskytovatele a jsou nadřazeny jiným dokumentům a poštovním podmínkám Poskytovatele. V případě, že jakákoliv otázka není výslovně řešena v těchto VPPS, použijí se ustanovení dokumentů Poskytovatele „Poštovní podmínky – základní služby“ popřípadě „Poštovní podmínky – ostatní služby“, které jsou k dispozici na internetových stránkách České pošty www.ceskaposta.cz

15.5 Právní vztahy neupravené těmito VPPS se řídí zejména zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. V případě uzavření smlouvy s mezinárodním prvkem se smluvní strany výslovně dohodly, že právní vztahy mezi nimi se budou řídit právním řádem České republiky.

15.6 Pokud je jakékoli ustanovení VPPS nebo její část považováno z jakéhokoli důvodu za neplatné, bude pro daný účel považováno za vypuštěné. Tato skutečnost nemá vliv na platnost zbývajících částí VPPS.

15.7 VPPS včetně všech jejich součástí jsou k dispozici na internetových stránkách www.balikovna.cz.

15.8 Poskytovatel je oprávněn měnit a/nebo aktualizovat tyto VPPS včetně příloh, v takovém případě je změna oznámena nejméně 1 měsíc před účinností nového znění.

15.9 Aktuální znění VPPS je účinné ke dni 1. 10. 2026.