



REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

 Jaká služba může být reklamována	1.1 Reklamacie při poskytování poštovních služeb ze strany Poskytovatele může být uplatněna na: a. ztrátu balíku, b. poškození balíku, c. úbytek obsahu balíku, d. nesplnění doplňkové služby „Dobírka“ (tj. neobdržení dobírkové částky), e. nesplnění doplňkové služby „Garantovaný čas dodání“, f. jinou službu Poskytovatelem provedenou na základě poštovní smlouvy. 1.2 Za úbytek obsahu je považován též úbytek jednoho či více částí balíku s doplňkovou službou „Vícekusový balík“.
 Kde lze uplatnit reklamaci	1.3 Reklamaci lze uplatnit na každé Balíkovně na poště. Balíkovna mimo poštu ani box reklamace nepřijímá. 1.4 Ztrátu balíku a nesplnění doplňkové služby „Dobírka“ lze též reklamovat elektronicky přes příslušné sekce www.postaonline.cz nebo mobilní aplikaci Pošta Online. 1.5 V případě úbytku obsahu nebo zevně neznatelného poškození obsahu balíku s hmotností nad 30 kg lze reklamaci uplatnit též telefonicky u provozovny, která balík dodala (kde obdrží bližší pokyny pro další postup) nebo elektronicky – zasláním reklamačního formuláře a souvisejících důkazních materiálů, přičemž reklamující osoba je následně povinna dbát pokynů Poskytovatele za účelem správného a úplného posouzení reklamacie. Bližší pokyny k reklamaci jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele. 1.6 Při všech způsobech reklamacie je nutno dodržet lhůty pro uplatnění reklamacie, v opačném případě není Poskytovatel povinen reklamaci přijmout. 1.7 Nebude-li dodržen způsob uplatnění reklamacie, nebude reklamacie považována za řádně uplatněnou a ze strany Poskytovatele bude vyřízena jako stížnost.
 Podklady potřebné pro vyřízení reklamacie	1.8 Při podání reklamacie osoba oprávněná uplatnit reklamaci (dále jen „reklamující osoba“) sdělí všechny okolnosti reklamované služby pro posouzení oprávněnosti této reklamacie, zejména pak všechny okolnosti rozhodné pro identifikaci balíku. Současně předloží potřebné podklady specifikované níže v této Příloze pro jednotlivé typy reklamacie. 1.9 Pokud Odesílatel požaduje opravný daňový doklad na vrácení ceny produktu či služby, předloží též původní daňový doklad, který obdržel při podání. 1.10 Není-li reklamováno osobně v Balíkovně na poště, předloží reklamující osoba potřebné náležitosti dle čl. 1.8 vhodným prokazatelným způsobem dle pokynů Poskytovatele.
 Lhůta pro vyřízení a způsob vyřízení reklamacie	1.11 Není-li dohodnuto jinak, je o reklamaci rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění. Nemůže-li Poskytovatel ve vyřizování reklamacie pokračovat z příčin na straně reklamující osoby, běh lhůty se staví po dobu, než bude překážka odstraněna. 1.12 Poskytovatel písemně sdělí v rámci „Oznámení o výsledku reklamacie“, zdali byla reklamacie uznána důvodnou, nebo byla reklamacie shledána nedůvodnou, případně včetně relevantních informací z provedeného šetření.

	1.13 Odesílateli, který při podání balíku předložil Zákaznickou kartu nebo při uplatnění reklamace sdělil svou e-mailovou adresu, může být písemné oznámení o výsledku reklamace zasláno prostřednictvím e-mailové zprávy. 1.14 Jestliže osoba, které byl oznámen výsledek reklamace, písemně vyjádří s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele nesouhlas, Poskytovatel způsob vyřízení reklamace přezkoumá a o výsledku ji v době co nejkratší informuje. 1.15 Ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení „Oznámení o výsledku reklamace“ může Odesílatel či Adresát, podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu. Bližší informace jsou obsaženy ve čl. 13.1 VPPS. Vyjádření nesouhlasu dle čl. 1.14 této Přílohy ani následný přezkum nemá na běh lhůty pro podání tohoto návrhu vliv. 1.16 Je-li reklamace uznána jako důvodná a není-li u konkrétního typu reklamace uvedeno jinak, dochází k finanční kompenzaci spočívající ve vrácení ceny produktu či doplňkové služby. V případech definovaných v čl. 7 této Přílohy je při důvodné reklamaci rovněž možno žádat o náhradu způsobené škody. 1.17 Finanční kompenzace se vyplácí v české měně. 1.18 Není-li v Dohodě stanoveno jinak, vyplácí se finanční kompenzace následovně: ▪ v případě úhrady ceny v hotovosti se tato cena vrací Odesílateli, ▪ v případě úhrady ceny bezhotovostně se tato cena vrací na bankovní účet, že kterého byla uhrazena.
--	--

2. ZTRÁTA BALÍKU

	Kdo může uplatnit reklamaci	2.1 Osobou oprávněnou uplatnit reklamaci (dále též jen „reklamující osoba“): ▪ Odesílatel, ▪ fyzická osoba předkládající podací stvrzenku (o výsledku reklamace bude informován Odesílatel).
	Lhůta pro uplatnění reklamace	2.2 Reklamaci je možno u Poskytovatele uplatnit po dobu 1 roku ode dne uskutečnění podání.
	Podklady nutné pro řádné vyřízení reklamace	2.3 Společně s popisem okolností potřebných pro posouzení reklamované služby je reklamující osoba povinna předložit: ▪ podací stvrzenku dle čl. 6.3 VPPS (lze nahradit jejím druhopisem), ▪ popis obsahu balíku.
	Možnost Poskytovatele nepřijmout reklamaci	2.4 Poskytovatel není povinen přijmout reklamaci v případě, že: ▪ byla podána jinou osobou než reklamující osobou dle čl. 2.1 (bude-li podána Adresátem, bude posouzena jakožto stížnost), ▪ nedošlo k řádnému vyplnění online formuláře na webu či v aplikaci v případě, že je reklamace uplatňována prostřednictvím tohoto formuláře.
	Důvody neuznání reklamace	2.5 Pokud reklamující nesdělí Poskytovateli přesný popis obsahu balíku, může Poskytovatel reklamaci zamítnout, brání-li neuvedení přesného obsahu řádnému prošetření reklamace. 2.6 K námitce reklamující osoby zpochybňující důkazní sílu podpisu jako dokladu o dodání balíku pouze z důvodu, že podpis byl získán a uložen prostřednictvím elektronického zařízení, se nepřihlíží.

	Finanční kompenzace v případě uznání reklamace	2.7 Nebyla-li poštovní služba zaviněním Poskytovatele uskutečněna a balík nebyl Adresátovi dodán, bude vrácena cena produktu v plné výši. Tímto není dotčena možnost žádat o náhradu škody v následném řízení.
---	---	--

3. POŠKOZENÍ NEBO ÚBYTEK OBSAHU BALÍKU

	Kdo může uplatnit reklamaci	3.1 Reklamující osobou je: - Adresát, - Odesílatel, pokud se jedná o nedodaný balík, který se mu vrátil zpět, nebo pokud byl k reklamaci zplnomocněn Adresátem, - Příjemce balíku, jenž balík převzal namísto Adresáta či Odesílatele (o výsledku reklamace bude informován Adresát či Odesílatel).
	Lhůta pro uplatnění reklamace	3.2 V případě, že došlo k převzetí balíku v Balíkovně na poště, lze reklamaci lze uplatnit ihned po tomto převzetí. Nebude-li reklamováno ihned po převzetí balíku, lze uplatnit dodatečnou reklamaci ve lhůtě 2 pracovních dnů od převzetí balíku. 3.3 V případě, že došlo k převzetí v boxu, v Balíkovně mimo poštu nebo byl balík doručen na adresu Adresáta, lze uplatit reklamaci ve lhůtě 2 pracovních dnů od převzetí balíku.
	Podklady nutné pro řádné vyřízení reklamace	3.4 Společně s popisem okolností potřebných pro posouzení reklamované služby je reklamující osoba povinna předložit reklamovaný balík ve stavu, v jakém byl dodán včetně vnějšího i vnitřního balení. 3.5 Reklamující osoba je povinna Poskytovateli umožnit přešetření rozsahu poškození/úbytku obsahu a okolností jeho vzniku. Je-li to zapotřebí pro posouzení odůvodněnosti reklamace nebo pro zjištění výše náhrady škody, reklamující osoba ponechá balík po nezbytně nutnou dobu u Poskytovatele. 3.6 Je-li obsahem balíku věc se specifickými potřebami zacházení, je reklamující osoba povinna na to upozornit. Poskytovatel může toto upozornění zohlednit v rámci reklamačního procesu a při zjišťování rozsahu škody (přiměřeně ke svým možnostem a s ohledem na skutečnost, že v rámci svých služeb neposkytuje jakýkoliv speciální režim zacházení), není však povinen tyto specifické potřeby dodržet.
	Možnost Poskytovatele nepřijmout reklamaci	3.7 Poskytovatel není povinen přijmout reklamaci v případě, že: - reklamovaná závada byla patrná už při dodání, a přesto došlo k převzetí balíku, - Poskytovatel upozornil příjemce na možnost, že došlo k poškození nebo úbytku obsahu, a přesto došlo k převzetí balíku, - reklamující osoba nepředloží balík v tom stavu, v jakém byl dodán, ani tento stav hodnověrně nedoloží jinak.
	Finanční kompenzace v případě uznání reklamace	3.8 V případě, že je balík zcela poškozený, došlo k úplnému úbytku obsahu balíku nebo v případě, kdy se Odesílateli vrací balík nepřevzatý z důvodu poškození či úbytku obsahu, bude cena produktu v plné výši vrácena. Tímto není dotčena možnost žádat o náhradu škody v následném řízení.

4. DOBÍRKA

	Kdy lze uplatnit	4.1 Reklamaci lze uplatnit na nesplnění této doplňkové služby spočívající v nevyplacení požadované dobírkové částky.
---	-------------------------	--

 Kdo může uplatnit reklamaci	4.2 Reklamující osobou je Odesílatel. 4.3 Opakované vybrání dobírkové částky od příjemce balíku není považováno za důvod pro uplatnění reklamace dle této přílohy. Postup pro zřízení nápravy je uveden v Příloze C VPPS.
 Lhůta pro uplatnění reklamace	4.4 Reklamaci lze uplatnit ve lhůtě 1 roku ode dne uskutečnění podání
 Podklady nutné pro řádné vyřízení reklamace	4.5 Společně s popisem okolností potřebných pro posouzení reklamované služby je reklamující osoba povinna předložit podací stvrzenku dle čl. 6.3 VPPS (lze nahradit jejím druhopisem). 4.6 V případě nesrovnalostí údajů týkajících se dobírkové částky na podací stvrzence se postupuje v souladu s čl. 5.11 VPPS.
 Možnost Poskytovatele nepřijmout reklamaci	4.7 Poskytovatel není povinen přijmout reklamaci v případě, že: - byla podána jinou osobou než reklamující osobou dle čl. 4.2 této Přílohy, - nedošlo k řádnému vyplnění online formuláře na webu či v aplikaci v případě, že je reklamace uplatňována prostřednictvím tohoto formuláře.
 Postup při důvodné reklamaci	4.8 Zjistí-li se, že dobírková částka nebyla při dodání balíku vybrána, nebo že vybrána byla jen její část, Poskytovatel neprodleně sjednaným způsobem vyplatí dobírkovou částku nebo její nevybranou část. 4.9 Neprokáže-li se, že vybraná dobírková částka byla sjednaným způsobem a v plné výši vyplacena, Poskytovatel neprodleně sjednaným způsobem vyplatí dobírkovou částku nebo její nevyplacenou část.
 Finanční kompenzace v případě uznání reklamace	4.10 Cena doplňkové služby se nevrací. Reklamující osoba nemá nárok na náhradu škody dle této Přílohy.

5. GARANTOVANÝ ČAS DODÁNÍ

 Kdy lze uplatnit	5.1 Reklamaci lze uplatnit na nesplnění této doplňkové služby spočívající v překročení závazné doby dodání balíku.
 Kdo může uplatnit reklamaci	5.2 Reklamující osobou je Odesílatel.
 Lhůta pro uplatnění reklamace	5.3 Reklamaci lze uplatnit ve lhůtě 1 roku ode dne uskutečnění podání
 Podklady nutné pro řádné vyřízení reklamace	5.4 Společně s popisem okolností potřebných pro posouzení reklamované služby je reklamující osoba povinna předložit podací stvrzenku dle čl. 6.3 VPPS (lze nahradit jejím druhopisem).
 Možnost Poskytovatele nepřijmout reklamaci	5.5 Poskytovatel není povinen přijmout reklamaci v případě, že byla podána jinou osobou než reklamující osobou dle čl. 5.2.



**Finanční
kompenzace v
případě uznání
reklamací**

- 5.6 Prokáže-li se, že zaviněním Poskytovatele nebyla dodržena závazná doba dodání, Poskytovatel vrátí cenu doplňkové služby v plné výši. Cena produktu se nevrací. Reklamující osoba nemá nárok na náhradu škody dle této Přílohy.

6.

JINÁ REKLAMACE



Kdy lze uplatnit

- 6.1 Odesílatel nebo Adresát mohou do jednoho roku od podání balíku reklamovat, že Poskytovatel nesplnil povinnost podle uzavřené poštovní smlouvy nebo že při poskytování poštovní služby vznikla škoda. Na základě reklamací Poskytovatel zjistí, zda a v jakém rozsahu nebyla povinnost podle uzavřené smlouvy splněna nebo zda a v jakém rozsahu škoda vznikla.
- 6.2 Reklamací podle tohoto článku lze uplatnit pouze v těch případech, na které se nevztahuje speciální úprava reklamací obsažená v čl. 2 až čl. 5 této Přílohy.
- 6.3 Poskytovatel přijme reklamací jen za podmínky, že ji reklamující osoba doloží všemi údaji a doklady, které jsou nezbytné pro posouzení její oprávněnosti.
- 6.4 Jestliže Poskytovatel z příčin na své straně neposkytl tu část poštovní služby (část produktu či doplňkovou službu), za jejíž poskytnutí je v ceníku uvedena samostatná cena, tuto cenu, pokud byla uhrazena, vrátí. To neplatí, byla-li vada zhojena způsobem uvedeným ve VPPS.

7.

ŘÍZENÍ O NÁHRADĚ ŠKODY



**Rozsah
odpovědnosti
Poskytovatele za
škodu**

- 7.1 Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou při poskytování služeb v rozsahu stanoveném Poštovním zákonem a těmito VPPS. Není-li v těchto VPPS výslovně stanoveno jinak, odpovídá Poskytovatel výhradně za škodu na balíku vzniklou jeho ztrátou, poškozením nebo úbytkem jeho obsahu, to vše v rozsahu dle těchto VPPS a Poštovního zákona. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv nepřímé škody, následné škody či ušlý zisk ani za jinak vzniklé škody na balíku, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 7.2 Poskytovatel odpovídá za škodu, která vznikla v době od podání do dodání balíku případně jeho vrácení. Za jiné škody neodpovídá, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu balíku, pokud balík obsahoval nedovolený obsah dle definice čl. 3.8 písm. a) nebo b) VPPS.
- 7.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou poškozením balíku nebo úbytkem obsahu, pokud balík naplnil definici čl. 3.8 písm. c) nebo d) VPPS nebo nebyla ze strany Odesílatele splněna povinnost dle čl. 4.1 popřípadě 4.8 VPPS a ostatních relevantních povinností týkajících se správného balení, pokud není z povahy poškození a/nebo z průběhu šetření zjevné, že poškození nebo úbytek obsahu se zvláštním režimem zacházení, se splněním podmínek dle čl. 3.5 VPPS nebo s požadavky na balení nesouvisejí a nastaly by i za situace, kdy by Odesílatel splnil všechny povinnosti, které mu z daných článků vyplývají.
- 7.5 Poskytovatel rovněž neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené poštovní smlouvy:
- a. z příčin na straně Odesílatele nebo příjemce,
 - b. v důsledku neodvratitelné události,
 - c. v důsledku vnějších okolností, které nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit (včetně nesplnění povinností v důsledku nepravého dokladu nebo dokladu obsahujícího

	nepravdivé údaje, pokud byl takový doklad použit k prokázání totožnosti dle čl. 7.13 VPPS).
 Lhůta pro uplatnění nároku na náhradu škody	7.6 Nárok na náhradu škody způsobenou ztrátou balíku, jeho poškozením nebo úbytkem jeho obsahu může být uplatněn do 1 roku od podání balíku. 7.7 Nezbytným předpokladem pro uplatnění nároku na náhrady škody je uznání reklamace jako důvodné.
 Kdo může uplatnit nárok na náhradu škody	7.8 Nárok na náhradu škody může uplatnit: a. v případě ztráty balíku Odesílatel,, b. v případě poškození nebo úbytku obsahu balíku Adresát, popřípadě Odesílatel, pokud se mu balík vrátil zpět. 7.9 Adresát a Odesílatel si mohou nárok na náhradu škody dle čl.7.8 navzájem písemně postoupit. Je možné také zmocnit třetí osobu, je-li v plné moci přesně stanoveno, k čemu je daná osoba zmocněna a je-li originál plné moci Poskytovateli předán.
 Způsob uplatnění náhrady škody	7.10 Nárok na náhradu škody se uplatňuje na každé Balíkovně na poště prostřednictvím žádosti, (dále jen „žádost“) v níž je žadatel povinen uvést mj. obsah balíku, výši požadované škody a způsob výplaty náhrady. K této žádosti se povinně přikládá doklad prokazující hodnotu obsahu (ve formě dle požadavku Poskytovatele).
 Podklady pro uplatnění nároku	7.11 Žadatel k žádosti doloží: a. oznámení o výsledku reklamace, b. dokumenty prokazující obsah balíku a jeho hodnotu (popř. hodnotu chybějícího obsahu). 7.12 V případě žádosti o náhradu škody z důvodu poškození nebo úbytku obsahu balíku může být balík ponechán u Poskytovatele i po skončení reklamačního řízení za účelem vyhodnocení okolností vzniklé škody a oprávněnosti požadovaného nároku.
 Limitace odpovědnosti za škodu	7.13 Poskytovatel hradí jen skutečnou škodu, na kterou žadatel ve své žádosti vznesl nárok a tuto škodu prokáže, vždy však jen do výše hodnoty obsahu balíku (tj. do hodnoty obsahu, která byla ze strany Odesílatele v rámci podání uvedena, přičemž tato uvedená hodnota nesmí překročit výši maximální hodnoty obsahu dle pravidel čl. 3 VPPS). Při posuzování výše požadované náhrady škody je postupováno následovně: a. Při poškození obsahu balíku Poskytovatel nahradí rozdíl mezi cenou, kterou měl obsah balíku při podání, a cenou, kterou by v této době měl poškozený obsah. b. Výše požadované škody uvedená v žádosti nesmí přesahovat hodnotu uvedenou v dokladu prokazujícím hodnotu věci tvořící obsah. V opačném případě Poskytovatel hradí pouze škodu ve výši uvedené v dokladu. c. Přesáhne-li požadovaná škoda uvedená v žádosti výši maximální hodnoty obsahu dle produktu či zvolené doplňkové služby „Cenný obsah“, náhrada škody se nevypláčí z důvodu nepovoleného obsahu balíku.
 Úhrada náhrady škody	7.14 Náhrada škody bude ze strany Poskytovatele vyplacena ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy nastaly skutečnosti, z nichž vyplývá povinnost vyplatit náhradu škody. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro zjištění výše náhrady škody a pro ověření její oprávněnosti. 7.15 Je-li reklamováno poškození či úbytek obsahu balíku a žadatel vznesl prostřednictvím žádosti nárok na náhradu škody již v rámci uplatnění reklamace a současně předloží všechny nezbytné podklady pro posouzení oprávněnosti jeho nároku, může být ze strany Poskytovatele vedeno řízení o náhradě škody souběžně s reklamačním řízením. 7.16 Náhradu škody Poskytovatel vyplácí v české měně převodem na bankovní účet osoby uplatňující nárok na náhradu škody. Tato osoba je povinna poskytnout číslo platného bankovního účtu. Pokud nemá bankovní účet, je o tom povinna informovat

Poskytovatele, který nabídne alternativní možnost výplaty. Osoba uplatňující nárok na náhradu škody je oprávněna požadovat, aby náhrada škody byla vyplacena jiné jím určené osobě, Poskytovatel však není povinen vyplatit náhradu škody v zahraničí). Vlastnictví poskytnutého bankovního účtu není Poskytovatel povinen přezkoumávat.