



# Poštovní podmínky Produkty Balíkovna

Platné od 1. 1. 2026



## Balíkovna ■ Balíkovna na adresu ■ Balíkovna plus

### Úvodní ustanovení

1. Česká pošta, s.p., (dále jen „podnik“) poskytuje podle zákona č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) služby poskytované v rámci produktů Balíkovna, Balíkovna na adresu a Balíkovna plus. Předmětem služeb je dodání poštovní zásilky podané v souladu s těmito podmínkami (dále jen „zásilka“) dále popsaným způsobem. V záležitostech, které nejsou upraveny těmito podmínkami, se postupuje obdobně podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. - Základní poštovní služby (dále jen „Základní poštovní podmínky“).
2. Od těchto podmínek se lze ve smyslu §4 odst. 3 zákona o poštovních službách odchýlit, a to na základě uzavřené písemné Dohody o podmínkách podávání balíkových zásilek mezi odesílatelem a podnikem (dále jen „Dohoda“). Rovněž lze na základě parametrů podání učiněných na základě této písemné Dohody sjednat individuální cenové ujednání s cenami odchýlnými od Ceníku služeb daného produktu. Těmito odchýlkami od podmínek a/nebo od ceny dle Ceníku nesmí dojít ke změně povahy nabízené služby. Zejména pak mají přednost ujednání obsažená v Dohodě, popřípadě obdobné rámcové smlouvě týkající se poskytování poštovních služeb uzavřené mezi odesílatelem a podnikem, na jejímž základě budou jednotlivé poštovní smlouvy uzavírány.
3. Podnik přijímá zásilky na základě uzavřené písemné Dohody nebo na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace. Zásilky jsou přijímány v době určené podnikem na místě sjednaném v uzavřené písemné Dohodě, nebo, v případě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace, v podnikem určených provozovnách podniku nebo jeho smluvního partnera (dále jen „pošty“), v Balíkovně nebo prostřednictvím boxu, nebo v případě zásilek Balíkovna plus prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem v písemné Dohodě (dále jen „svoz“) nebo určené provozovně podniku. Zásilky lze adresovat pouze na podnikem určené pošty, do Balíkovny nebo do boxu nebo na adresu fyzické nebo právnické osoby (dále jen „Balíkovna na adresu“ a „Balíkovna plus“). Balíkovnou se rozumí externí místo určené k výdeji zásilek nebo i k jejich předání podniku provozované partnerským subjektem ČP označené jako Balíkovna.

Boxem se rozumí externí místo v podobě samoobslužného technického zařízení určeného k výdeji zásilek nebo i k jejich předání podniku provozované partnerským subjektem ČP označené jako Balíkovna. Balíkovna a box nejsou poštou ve smyslu ustanovení čl. 1 Základních poštovních podmínek. Informace o poštách, Balíkovnách a boxech, kam lze adresovat zásilky, jsou k dispozici na internetových stránkách ([www.balikovna.cz](http://www.balikovna.cz)), na vyžádání na všech poštách a na telefonním čísle 218 218 218.

4. V případě služby Balíkovna plus podnik přijímá zásilky od 31,5 kg do 50 kg (dále jen „zásilka nad 31,5 kg“) jen na základě uzavřené písemné Dohody prostřednictvím k tomu pověřených provozoven. Podání zásilek těžších než 20 kg je možné jen po předchozí dohodě s poštou. Informace o poštách a pověřených provozovnách, které přijímají zásilky, je k dispozici na internetových stránkách podniku ([www.balikovna.cz](http://www.balikovna.cz)), na vyžádání na všech poštách a na telefonním čísle 218 218 218.

### Obsah zásilky

5. Obsah zásilky mohou tvořit věci, jejichž hodnota nepřesahuje 50 000 Kč, v případě zásilky Balíkovna plus pak hodnota nesmí přesahovat 100 000 Kč. To neplatí, jestliže byla sjednána Dohoda podle bodu 37. Obsahem zásilky nesmějí být věci uvedené v čl. 2 odst. 2 Základních poštovních podmínek. Věci uvedené v čl. 2 odst. 3 Základních poštovních podmínek mohou být obsahem zásilky při dodržení podmínek uvedených v tomto článku. To platí i pro zásilky podávané podle bodu 40 (dále jen „Balíkovna – vrácení zboží“). Přesáhne-li hodnota obsahu zásilky částku 50 000 Kč, resp. 100 000 Kč u zásilky Balíkovna plus, a nebude současně zvolena doplňková služba „Cenný obsah“, považuje se obsah zásilky za nedovolený a odesílateli nenáleží náhrada škody za jeho ztrátu, poškození či úbytek obsahu.
6. Peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, šeky a jiné cenné papíry, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich

stáří, šperky<sup>1</sup>, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci, jejichž celková hodnota přesahuje 5 000 Kč, mohou být obsahem zásilky pouze v případě svolení doplňkové služby „Cenný obsah“. Přesáhne-li hodnota výše specifikovaného obsahu zásilky částku 5 000 Kč a nebude současně svolena doplňková služba „Cenný obsah“, považuje se obsah zásilky za nedovolený a odesílateli nenáleží náhrada škody za jeho ztrátu, poškození či úbytek obsahu.

7. Na základě uzavřené písemné Dohody a za podmínek v ní stanovených mohou být obsahem zásilky Balíkovna plus i nezabalené pneumatiky.

### Balení zásilky

8. Zásilka musí být zabalena způsobem upraveným v čl. 3 Základních poštovních podmínek. Zásilka musí mít tvar krychle, kvádru nebo válce, být zabalena v pevném obalu (např. karton, pevná obálka, pevný plastový sáček určený pro přepravu apod.) a její obsah musí být zabezpečen proti pohybu, s výjimkou obsahu uvedeného v bodě 7.

### Popis služby

9. Podání zásilky podnik stvrzuje.
10. Zásilku Balíkovna na adresu, Balíkovna plus a zásilku dodávanou na poště podnik dodá za podmínky, že příjemce její převzetí potvrdí; za podmínky, že se prokáže kódem pro vyzvednutí ve smyslu bodu 54 podnik může dodat zásilku Balíkovna na adresu a Balíkovna plus způsobem dohodnutým s adresátem ve smyslu bodu 57 písm. c) a d). V Balíkovně podnik dodá zásilku jen za podmínky, že se příjemce prokáže kódem pro vyzvednutí ve smyslu bodu 55. Prostřednictvím boxu podnik dodá zásilku jen za podmínky, že byla předem uhrazena případná dobírková částka a příjemce se prokáže kódem pro vyzvednutí ve smyslu bodu 56.
11. Zásilka bude uložena a připravena k vyzvednutí na poště, Balíkovně nebo boxu, jejíž PSČ je uvedeno v adrese zásilky. V případě zásilky Balíkovna při uzavření zvolené pošty, Balíkovny nebo nedostupnosti boxu, v případě naplnění kapacity Balíkovny nebo boxu případně z jiných vážných provozních důvodů, může být zásilka připravena k vyzvednutí na jiné vhodné Balíkovně, boxu nebo bude uložena na poště. V případě zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus při neúspěšném pokusu o doručení může být zásilka uložena v podnikem zvoleném boxu, Balíkovně nebo na poště. Do boxu nebo Balíkovny, může být uložena pouze zásilka, která splňuje následující podmínky:

- a) její hmotnost nepřesahuje 15 kg,
- b) žádný z jejích rozměrů nepřesahuje 50 cm,
- c) výše Udané ceny nebo Dobírky – účet / Bezdokladové dobírky nepřesahuje 50 000 Kč,
- d) není u ní svolena žádná doplňková služba uvedená v bodech 29, 33, 34, 36 a 39,
- e) nevykazuje známky poškození.

12. V případě zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus podnik učiní pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese obvykle následující pracovní den po dni podání. To neplatí v případech uvedených v bodu 23.

13. Standardní lhůta pro vyzvednutí zásilky uložené na poště nebo v Balíkovně činí 7 dnů ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí. Standardní lhůta pro vyzvednutí zásilky uložené v boxu je do 7:00 hodin druhého pracovního dne po uložení zásilky do boxu. Tyto lhůty platí i pro zásilky přeměňované k uložení do Balíkovny nebo boxu dle bodu 11.

14. Nejvyšší povolená hmotnost zásilky je 15 kg, v případě zásilky Balíkovna plus je nejvyšší povolená hmotnost 50 kg. Hmotnost zásilky se při podání zjišťuje nejméně s přesností na 100 g.

15. Minimální rozměry zásilky jsou 15 cm x 10,5 cm, zásilka válcového tvaru je přípustná za podmínky, že její délka je nejméně 15 cm a průměr nejméně 3,5 cm. Maximální rozměry zásilky podané na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace a maximální rozměry zásilky Balíkovna – vrácení zboží a zásilky Balíkovna na adresu nesmějí přesahovat délku 50 cm, šířku 50 cm a výšku 50 cm; maximální rozměry zásilky podané na základě uzavřené písemné Dohody nesmějí přesahovat délku 70 cm, šířku 50 cm a výšku 50 cm, přičemž však v případě zásilky určené k uložení v Balíkovně nebo boxu nesmí nejdelší strana zásilky přesáhnout 50 cm.

Maximální rozměry zásilky Balíkovna plus se stanoví tak, že žádný z rozměrů zásilky nesmí přesahovat 200 cm. Součet délky, šířky a výšky zásilky nesmí být větší než 300 cm. Zásilky nepravoúhlých tvarů se posuzují obdobně.

16. Strojově tříditelná zásilka je zásilka, která splňuje všechny následující parametry:

- a) její rozměry jsou v rozmezí od 15 cm x 10,5 cm x 1,5 cm do 70 cm x 50 cm x 50 cm,
- b) její hmotnost je v rozmezí od 0,1 kg do 30 kg,
- c) není zabalena v obalu černé barvy,
- d) má tvar krychle nebo kvádr,

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

- e) je zabalena v pevném obalu (např. karton, pevná obálka, pevný plastový sáček určený pro přepravu apod.),
- f) její obsah je zabezpečen proti pohybu.
17. Zásilka Standard je zásilka, která splňuje všechny následující parametry:
- a) její maximální rozměry jsou 120 cm x 60 cm x 60 cm,
  - b) její maximální hmotnost je 31,5 kg,
  - c) má tvar krychle, kvádry nebo válce,
  - d) je zabalena v pevném obalu (např. karton, pevná obálka, pevný plastový sáček určený pro přepravu apod.),
  - e) její obsah je zabezpečen proti pohybu.
18. Odesílatel je osobou odpovědnou za splnění parametrů zásilky. Podnik není povinen dodržení parametrů při podání zásilky kontrolovat. Přesáhne-li zásilka kterýkoliv z parametrů uvedených v bodu 14 až 17, je podnik, na základě vlastního vyhodnocení, oprávněn zvolit, zda:
- a) odstoupí od smlouvy o poskytování poštovních služeb z důvodu nedodržení poštovních podmínek a vrátí zásilku odesílateli, popřípadě jej vyzve, ať si zásilku převezme na podnikem určeném místě. Odesílatel nemá v takovémto případě nárok na vrácení ceny služby, jelikož tato cena je považována za náklady spojené s nezbytnou manipulací se zásilkou a jejím navrácením odesílateli.
  - b) doručí zásilku na jiné než zvolené výdejní místo (pošta, box, Balíkovna), přičemž se řídí zejména, nikoliv však výlučně, technickými a provozními možnostmi tohoto výdejního místa a přepravními kapacitami podniku. Odesílateli ani adresátovi nenáleží při tomto postupu žádná kompenzace.
  - c) doručí zásilku dle uzavřené poštovní smlouvy.
- Podnik je oprávněn provést kontrolu parametrů a učinit rozhodnutí dle písm. a) až c) kdykoliv v průběhu přepravy.
19. Podnik odpovídá za škodu způsobenou ztrátou, poškozením zásilky nebo úbytkem jejího obsahu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (výše udané ceny).
20. Podmínkou poskytnutí služby je uvedení e-mailové adresy adresáta odesílatelem v podacích datech zásilky a v případě odesílatelů, kteří podávají zásilku na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace i uvedení mobilního telefonního čísla adresáta. Služba bude poskytnuta za předpokladu předání údajů v souladu s právními předpisy (nařízení (EU) 2016/679 - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Podnik předá adresátovi prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail) informaci o podání zásilky, o připravení zásilky k vyzvednutí na poště, Balíkovně nebo boxu, o dni doručování zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus a o blížícím se konci úložní doby.
- 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).
21. Podmínka předání e-mailové adresy a mobilního telefonního čísla adresáta dle tohoto bodu nemusí být splněna v případě služby Balíkovna – vrácení zboží. V případě zásilky Balíkovna plus nad 31,5 kg nebo zásilky Balíkovna plus s doplňkovou službou „B2B balík (Doručit firmě)“ může odesílatel podniku předat i telefonní číslo adresáta do pevné sítě (dále jen „pevná telefonní linka“). V tomto případě bude telefonní číslo sloužit výhradně pro kontakt s adresátem pro doručení zásilky.
22. Předání podacích dat je možné výhradně elektronicky. Odesílatelé, kteří podávají zásilku na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace, předávají podací data prostřednictvím této aplikace. V případě rozporu mezi údaji uvedenými v podacích datech a údaji uvedenými na zásilce mají vždy přednost údaje uvedené v podacích datech.
23. V případě zásilky Balíkovna plus a zvolené doplňkové služby podle bodu 35 podnik učiní pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese ve lhůtách uvedených v tomto bodě.
24. Lhůta podle bodu 35 se považuje za dodržanou i v případě, že pokus podniku o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese učiněný v této lhůtě nebude úspěšný. Podnik v případech neúspěšného pokusu o dodání zásilky a v případech stanovených v bodě 26 vyzve adresáta k převzetí zásilky u příslušné pošty, Balíkovny nebo v boxu nebo zásilku k převzetí u příslušné pošty, Balíkovny nebo v boxu připraví bez pokusu o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese.
25. Dojde-li k podání zásilky později než v čase, který podnik k tomuto účelu vyhlásil, nebo dojde-li v případě doplňkové služby podle bodu 35 k podání zásilky v sobotu, nebo v neděli a státem uznávaný svátek, za den podání se pro účely stanovení lhůty dodání podle bodu 35 považuje následující pracovní den, ve kterém je možno u téže pošty nebo téhož pověřeného pracovníka o poštovní službu požádat.
26. Podnik nemusí učinit pokus o dodání zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus v místě určeném v poštovní adrese:
- a) má-li zásilka Balíkovna plus udanou cenu vyšší než 150 000 Kč;

- b) jestliže místo dodání určené v poštovní adrese není dostupné po cestě, jejíž kvalita odpovídá způsobu, jakým se přepravuje fyzická osoba zajišťující dodání;
  - c) byl-li takový postup dohodnut s adresátem;
  - d) brání-li mu v tom jiné překážky, které nevyvolal;
  - e) z kapacitních či jiných vážných provozních důvodů - tato výjimka se neuplatní v případě doplňkové služby podle bodu 35.
27. Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou Balíkovna plus o hmotnosti nejvýše 10 kg, jejíž délka nepřesahuje 50 cm se zvláštní opatností tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu (příplatek „**Křehké**“). Pokud odesílatel požádá o zacházení se zásilkou se zvláštní opatností a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 29, vztahuje se poskytnutí této služby včetně uvedených limitů hmotnosti a délky na každý kus zásilky označený nálepkou „**Křehké**“. Za každý takový kus musí být uhrazen příplatek „**Křehké**“.

#### **Doplňkové služby, příplatky a dispozice**

28. **Odesílatel zásilky Balíkovna a Balíkovna na adresu může zvolit z doplňkových služeb a dispozic** uvedených v bodech 29 až 39 pouze službu „Dobírka“ („Dobírka - účet“ nebo „Bezdokladová dobírka“) a „Elektronické oznámení odesílateli“. **Odesílatel zásilky Balíkovna plus může zvolit jednu nebo více doplňkových služeb a dispozic** uvedených v bodech 29 až 39. V případě zásilky Balíkovna plus nad 31,5 kg může odesílatel zvolit jednu či více z doplňkových služeb a dispozic uvedených v bodech 29 až 33. Při dodání zásilky nad 31,5 kg platí, že ji nelze poslat na novou adresu zvolenou adresátem.
29. **Vícekusový balík** – žádá-li odesílatel zásilky Balíkovna plus, aby bylo více samostatně zabalených kusů (věcí), podaných v jeden okamžik pro jednoho adresáta, dodáno společně jako jedna zásilka, zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“. Maximální počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití služby „Vícekusový balík“ je 5. Každý kus zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusový balík“ odesílatel opatří příslušným piktoogramem na adresním štítku nebo zkratkou VK, kterou vyznačí viditelně vedle adresního štítku. Odesílatel zvolí jeden z kusů zásilky jako hlavní. Na adresním štítku každého kusu zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusový balík“ odesílatel uvede ve formě zlomku pořadí kusu v rámci zásilky a celkový počet kusů podaných jako jedna zásilka při využití doplňkové služby „Vícekusový balík“, např. 1/5, 2/5, atd.,

kde první v pořadí je vždy ten kus zásilky, který odesílatel zvolil jako hlavní. Posloupnost označování pořadí kusů v rámci zásilky se zvolenou doplňkovou službou „Vícekusový balík“ musí být vzestupná, jdoucí po jedné. Vedle údaje zlomku odesílatel dále uvede v případě ostatních kusů přepis podacího čísla hlavní zásilky. Dispozice a doplňkové služby uvedené v ustanoveních bodů 30 a 31 se nevztahují na jednotlivé kusy zásilky, ale na zásilku jako celek.

„Zvláštní cena pro zásilky od 31,5 kg do 50 kg“ a příplatky „**Křehké**“ a „**Neskladné**“ musí být uhrazeny za každý kus zásilky, který splňuje podmínky pro jejich uplatnění. Ostatní dispozice a doplňkové služby vyznačené na adresním štítku zásilky, kterou odesílatel zvolil jako hlavní, se vztahují na všechny kusy zásilky.

30. **Dobírka (Dobírka – účet)** - zvolí-li odesílatel zásilky tuto doplňkovou službu, podnik vybere při dodání zásilky od příjemce stanovenou peněžní částku (dále jen „dobírková částka“). Pokud byla zásilka uložena v Balíkovně, může adresát dobírkovou částku uhradit též on-line za použití platební brány. Pokud byla zásilka uložena v boxu, musí adresát dobírkovou částku uhradit výhradně on-line za použití platební brány. Úhradu dobírkové částky tímto způsobem je možno provést před dodáním zásilky. Dobírková částka může znít jen na celé koruny. Dobírková částka nesmí přesahovat 50 000 Kč. V případě zásilky Balíkovna plus může dobírková částka být nejvýše 100 000 Kč.

Při předání podacích dat k zásilce odesílatel současně předá údaje pro výplatu dobírkové částky. Odesílatel nemůže požadovat, aby byla vybraná dobírková částka vyplacena v zahraničí. Pokud bude dobírková částka uvedena na zásilce, musí být napsána číslicemi bez mezer a jiných oddělovacích znaků. Prázdná místa před a za číselným údajem o dobírkové částce musejí být proškrtuta tak, aby nebylo možno cokoliv dodatečně vepsat. Za vybranou dobírkovou částku podnik odpovídá odesílateli zásilky. Podnik je povinen vyplatit dobírkovou částku i v případě, že při dodání zásilky byla od příjemce vybrána částka nižší, nebo že nebyla vybrána vůbec. Vybraná dobírková částka bude podnikem převedena bance s tím, že je určena pro adresáta dobírkové částky, pro kterého tato banka vede účet, a to ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne jejího vybrání od příjemce. V případě úhrady dobírkové částky on-line se lhůta tří pracovních dnů pro výplatu dobírkové částky počítá ode dne dodání zásilky.

Pokud odesílatel zásilky Balíkovna plus požádá o tuto doplňkovou službu a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby „Dobírka – účet“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29, ale na zásilku se

zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 jako celek. Výše uvedené údaje odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.

31. **Dobírka (Bezdokladová dobírka)** – odesílatelé, kteří mají s podnikem uzavřenou písemnou Dohodu a údaje o zásilkách předávají elektronickou formou, mohou podávat zásilky s touto doplňkovou službou. V takovém případě odesílatel na adresním štítku uvede stanovený piktogram nebo opatří zásilku nálepkou, popř. poznámkou „Bezdokladová dobírka“. Zvolí-li odesílatel zásilky tuto doplňkovou službu, podnik vybere při dodání zásilky od příjemce stanovenou peněžní částku (dále jen „dobírková částka“). Pokud byla zásilka uložena v Balíkovně, může adresát dobírkovou částku uhradit též on-line za použití platební brány. Pokud byla zásilka uložena v boxu, musí adresát dobírkovou částku uhradit výhradně on-line za použití platební brány. Úhradu dobírkové částky tímto způsobem je možno provést před dodáním zásilky. Dobírková částka může znít jen na celé koruny. Odesílatel doplní na adresní štítek výši dobírkové částky, a to nejvýše 100 000 Kč. Dobírková částka se uvede číslicemi bez mezer a jiných oddělovacích znaků. Prázdná místa před a za číselným údajem o dobírkové částce musejí být proškrtnuta tak, aby nebylo možno cokoliv dodatečně vepsat. Odesílatel nemůže požadovat, aby byla vybraná dobírková částka vyplacena v zahraničí. Za vybranou dobírkovou částku podnik odpovídá odesílateli zásilky. Podnik je povinen vyplatit dobírkovou částku i v případě, že při dodání zásilky byla od příjemce vybrána částka nižší, nebo že nebyla vybrána vůbec. Vybraná dobírková částka bude podnikem převedena bance s tím, že je určena pro adresáta dobírkové částky, pro kterého tato banka vede účet, a to ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne jejího vybrání od příjemce. V případě úhrady dobírkové částky on-line se lhůta tří pracovních dnů pro výplatu dobírkové částky počítá ode dne dodání zásilky. Pokud odesílatel zásilky Balíkovna plus požádá o tuto doplňkovou službu a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby „Bezdokladová dobírka“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 jako celek. Výše uvedené údaje odesílatel umístí na ten kus zásilky, který zvolil jako hlavní.
32. **Elektronické oznámení odesílateli** – odesílateli, který předal podací data k zásilce podniku prostřednictvím k tomu určené aplikace, podnik elektronicky oznámí dodání zásilky příjemci, případně další skutečnosti

týkající se dodání zásilky. Odesílatel při podání zásilky uvede v podacích datech e-mailovou adresu, na kterou požaduje avizovat. E-mailem je odesílatel také informován o vrácení nevyzvednuté zásilky zpět odesílateli. Avizování není realizováno v případě odesílatelů, kteří mají s podnikem uzavřenou písemnou Dohodu.

Pokud odesílatel zásilky Balíkovna plus požádá o doplňkovou službu „Elektronické oznámení odesílateli“ a zároveň zvolí doplňkovou službu „Vícekusový balík“, poskytnutí služby se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 jako celek.

33. **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta** – žádá-li odesílatel zásilky Balíkovna plus, aby zásilka adresovaná fyzické osobě byla dodána výhradně jen adresátovi.

Odesílatel uvede na adresním štítku příslušný piktogram nebo opatří zásilku nálepkou „Do vlastních rukou výhradně jen adresáta“.

Požádá-li odesílatel o doplňkovou službu podle bodu 29, nemůže současně požádat o doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“.

34. **Prodloužení úložní doby – odesílatel** – žádá-li odesílatel zásilky Balíkovna plus, aby byla standardní lhůta pro vyzvednutí uložené zásilky v délce 7 dní ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí, prodloužena na 15 dní. Odesílatel označí příslušný údaj na adresním štítku. Pokud odesílatel požádá o prodloužení lhůty a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 29, poskytnutí služby „Prodloužení úložní doby - odesílatel“ se nevztahuje na jednotlivé kusy zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29, ale na zásilku se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 jako celek. Pro poskytnutí služby je rozhodující dispozice, kterou odesílatel vyznačí na tom kusu „Vícekusové zásilky“, který zvolil jako hlavní.

35. **Garantovaný čas dodání** – zvolí-li odesílatel tuto službu, podnik dodá zásilku Balíkovna plus nejpozději do 14 hodin pracovního dne následujícího po dni podání zásilky.

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

36. **Cenný obsah** – žádá-li odesílatel, aby obsahem zásilky Balíkovna plus mohly být peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, šeky a jiné cenné papíry, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří, šperky<sup>2</sup>, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci, jejichž

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

celková hodnota přesahuje 5 000 Kč. V případě využití této doplňkové služby může být sjednán limit odpovědnosti (udaná cena) až do výše 1 000 000 Kč. Podmínkou poskytnutí doplňkové služby „Cenný obsah“ je uvedení této služby odesílatelem na podací stvrzence. Všechny spoje obalu odesílatel přelepí papírovou nebo průhlednou plastovou lepicí páskou o šířce nejméně 2 cm. Není-li páska potištěna znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele, opatří ji odesílatel nejméně dvěma podpisy nebo razítky odesílatele, které se uvedou přes papírovou pásku nebo pod plastovou pásku. Není-li možno uzavřít spoje obalu tímto způsobem, převáže je odesílatel pevným nenavazovaným motouzem. Konce motouzu odesílatel opatří plombou se znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele. Odesílatel motouz v místech, kde se křížuje, zasmyčkuje; musí být utažen tak, aby jej nebylo možno bez porušení plomby sejmout. Výše uvedené neplatí, pokud obsah zásilky tvoří v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 7 Základních poštovních podmínek nezabalená věc, nebo v případě, že udaná cena nepřesahuje 10 000 Kč, jde-li o obsah podle čl. 2 odst. 4 Základních poštovních podmínek, nebo udaná cena nepřesahuje 30 000 Kč, jde-li o jiný obsah. Zásilku podnik dodá/vydá pouze způsobem podle bodu 54 písm. a) nebo 57 písm. a).

Tuto doplňkovou službu nelze zvolit, pokud odesílatel využije doplňkovou službu podle bodu 29.

37. **B2B balík (Doručit firmě)** - na základě uzavřené písemné Dohody o podání zásilek Balíkovna plus a za podmínek stanovených v této Dohodě provede podnik v případě, že první pokus o dodání zásilky Balíkovna plus v místě uvedeném v poštovní adrese nebude úspěšný, druhý pokus o dodání, zpravidla následující pracovní den. V případě neúspěšného druhého pokusu o dodání, bude zásilka uložena na vhodném ukládacím místě. Podmínkou poskytnutí této doplňkové služby je, že je zásilka adresována fyzické osobě podnikající, právnické osobě nebo jiné osobě, které podnik dodává podle Základních poštovních podmínek zásilky způsobem stanoveným pro dodávání právnickým osobám. Zásilka musí být směřována výhradně do provozovny s pravidelnou otevírací dobou (pondělí až pátek v denních hodinách). Požadovaná doplňková služba musí být rovněž vyznačena na adresním štítku prostřednictvím příslušného piktogramu nebo označením příslušného údaje na adresním štítku. V případě využití této doplňkové služby je odesílatel povinen v datech uvést mobilní telefonní číslo adresáta nebo pevnou telefonní linku adresáta, navíc může být uvedena i e-mailová adresa. V případě neuvedení mobilního telefonního čísla nebo pevné telefonní linky adresáta může podnik doúčtovat příplatek dle Poštovních podmínek – Ceník

Balíkovna (dále jen „Ceník“). Tyto kontaktní údaje mohou být použity ke kontaktování adresáta za účelem doručení zásilky.

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

39. **Neukládat na BP/Box** - žádá-li odesílatel, aby byl balík, v případě neúspěšného pokusu o doručení, uložen výhradně na poště. Platí pro klienty s uzavřenou Dohodou.
40. Zásilku lze na základě písemné Dohody podat u vybraných pověřených provozoven jako Balíkovna – vrácení zboží. Cena za službu Balíkovna – vrácení zboží nehradí odesílatel, ale adresát, který se v Dohodě podniku zavázal ji uhradit. Doplňkové služby a dispozice uvedené v bodech 29 až 39 nelze zvolit.

### Podání zásilky

41. Zásilku Balíkovna na adresu lze podat pouze na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace.
42. Zásilku Balíkovna plus lze podat pouze na poště.
43. Odesílatel opatří zásilku Balíkovna plus adresním štítkem, který byl schválen podnikem, případně vyplněným adresním štítkem, který mu vydá podnik.
44. Odesílatel, který zásilky podává na základě uzavřené písemné Dohody, je povinen předat dohodnutým způsobem podniku nejpozději spolu s předávanými zásilkami podací data k zásilkám. V případě, že všechna data o podaných zásilkách nebudou správná, podnik vrátí zásilky s chybnými daty zpět odesílateli. Zvolené doplňkové služby, dispozice a příplatky uvádí odesílatel na adresním štítku pro Balíkovnu a Balíkovnu na adresu způsobem podle bodu 31 a v případě Balíkovny plus podle bodů 29 až 39, případně na adresním štítku prostřednictvím piktogramů ve formě schválené podnikem, nebo na největší plochu zásilky (dále jen „adresní strana“); současně uvede veškeré požadované doplňkové služby, dispozice a příplatky v podací stvrzence. Vyplněný adresní štítek umístí odesílatel na největší plochu zásilky. Poštovní adresa adresáta musí být na adresním štítku uvedena tak přesně, aby nevznikly pochybnosti, kde a komu má podnik zásilku dodat. V případě, že má být zásilka dodána na poště, v Balíkovně nebo do boxu musí poštovní adresa v následujícím pořadí obsahovat tyto povinné údaje:
- a) označení adresáta (dle čl. 4, odst. 2, písm. a) Základních poštovních podmínek),
  - b) údaj „Balíkovna“,
  - c) PSČ a název pošty, Balíkovny nebo boxu.

V případě zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus musí poštovní adresa obsahovat údaje dle čl. 4. odst. 2 Základních poštovních podmínek.

V případě, že jsou na zásilce uvedeny identifikační údaje (podací kód, jméno a příjmení odesílatele či adresáta nebo adresa), je povoleno je uvádět pouze latinkou a arabskými číslicemi.

V případě zásilky nad 15 kg nebo nad 30 kg ji odesílatel označí piktogramem na adresním štítku nebo opatří dodatkovou nálepkou „nad 15 kg“ nebo „nad 30 kg“ a to na té straně zásilky, kde je umístěn adresní štítek. Jestliže odesílatel zvolil doplňkovou službu podle bodu 29, opatří každý kus zásilky touto dodatkovou nálepkou, jestliže alespoň jeden z kusů dosahuje hmotnosti nad 15 kg nebo nad 30 kg. Pokud zásilka nad 15 kg nebo nad 30 kg nebude opatřena touto dodatkovou nálepkou, podnik tak učiní za odesílatele.

45. V případě podání zásilky na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace umístí odesílatel na adresní stranu zásilky adresní štítek, který byl aplikací vygenerován po předání podacích dat. K údajům uvedeným na zásilce, které nejsou součástí adresního štítku, podnik nepřihlíží.

Zásilku je možné předat i bez tohoto adresního štítku; v takovém případě musí odesílatel na adresní stranu zásilky uvést podací kód vygenerovaný aplikací.

V případě zásilky Balíkovna - vrácení zboží jsou podací data a adresní štítek dle předchozích vět generována na základě zadání vratkového kódu předaného odesílateli adresátem. Odesílatel musí uvést na zásilku podací kód, který vygenerovala aplikace nebo vratkový kód a při předání zásilky sdělit podniku e-mail nebo mobilní telefonní číslo odesílatele. V případě zásilky s vratkovým kódem je podání zásilky možné bez nutnosti vstupu do k tomu určené aplikace.

V případě podání zásilky prostřednictvím boxu je nutné, aby zásilka byla opatřena platným adresním štítkem, který je pevně přilepen k zásilce nebo označena podacím kódem. Pokud je box vybaven tiskárnou, lze vytisknout adresní štítek přímo z tohoto zařízení, a to tak, že odesílatel zadá podací kód, tiskárna boxu vytiskne adresní štítek a odesílatel ho nalepí na zásilku. Odesílatel otevře box načtením čárového kódu umístěného na adresním štítku. Na boxech, kde to technologie umožňuje, je možné podání zásilky bez adresního štítku, pouze s podacím kódem, který musí být uvedený na zásilce; odesílatel zde otevře box ručním zadáním podacího kódu. Odesílatel následně vloží zásilku do boxu a zařízení zavře. Odesílatel odpovídá za to, že box řádně zavřel a do nabídnuté schránky nevložil více než jednu zásilku. Pokud je do boxu vložena zásilka, která není

opatřena adresním štítkem, nebo není jinak řádně označena, neodpovídá podnik za vzniklé škody.

Při podání na poště se zásilka považuje za podanou okamžikem, kdy ji podnik převezme od odesílatele a stvrdí její převzetí. Při podání na Balíkovně nebo prostřednictvím boxu se zásilka považuje za podanou okamžikem, kdy ji převezme podnik poté, co bylo stvrzeno její převzetí Balíkovnou nebo boxem.

Podnik je oprávněn požadovat, aby odesílatel prokázal, že obsah a úprava zásilky vyhovuje stanoveným podmínkám, není však povinen zjišťovat, zda odesílatel všechny podmínky dodržel.

V případě zásilek, které jsou podávány na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace, musí být cena služby uhrazena prostřednictvím této aplikace předem.

Pokud odesílatel zásilky Balíkovna plus v případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 podniku nepředá všechny kusy zásilky, podnik poskytnutí doplňkové služby „Vícekusový balík“ odmítne.

46. Podání zásilky podnik stvrzuje na podací stvrzence, která má formu stanovenou podnikem. V případě zásilek podaných na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace je podací stvrzenka odeslána na e-mail odesílatele uvedený v podacích datech zásilky. V případě zásilky podané s uvedením vratkového kódu bez použití aplikace je podací stvrzenka (v případě SMS potvrzení o podání) odeslána na e-mail nebo mobilní telefonní číslo odesílatele sdělené podniku při předání zásilky, nebo může být nahrazena zvláštním potvrzením ve znění stanoveném podnikem.

47. Podací stvrzenku zásilky Balíkovna plus předloží odesílatel společně se zásilkou, které se týká. Na základě uzavřené písemné Dohody může být podací stvrzenka předána elektronicky. Odesílatel musí vždy uvést na podací stvrzence výši sjednaného limitu odpovědnosti (udanou cenu), a to nejvýše 100 000 Kč respektive, v případě doplňkové služby podle bodu 36, nejvýše 1 000 000 Kč. Na adresní štítek ani obal udanou cenu nevyznačuje.

V případě zvolení doplňkové služby podle bodu 29 odesílatel vyplní pouze jednu podací stvrzenku, na které mu podnik stvrdí podací číslo z hlavního kusu zásilky a z kolika kusů se zásilka skládá.

48. V případě odesílatelů, kteří mají s podnikem uzavřenou písemnou Dohodu si podnik vyhrazuje právo opravit údaj odesílatele o hmotnosti a/nebo rozměru zásilky, pokud zjistí rozdíl mezi údajem odesílatele a skutečnou hmotností a/nebo rozměrem. Má-li upřesnění hmotnosti a/nebo rozměru vliv na cenu poštovní služby, je podnik oprávněn odesílateli doúčtovat takto vzniklé rozdíly.

49. Pokud odesílatel zásilky Balíkovna plus zvolí doplňkovou službu podle bodu 31 („Bez dokladová dobírka“), je povinen předat podniku podací data k zásilkám elektronickou formou nejpozději spolu s předávanými zásilkami. V případě, že všechna data o podaných zásilkách nebudou správná, podnik vrátí zásilky s chybnými podacími daty zpět odesílateli.
50. Při podání zásilek v místě dohodnutém s odesílatel ve smyslu bodu 3 vystaví pověřený pracovník podniku potvrzení o počtu převzatých zásilek. Stvrzenou podací stvrzenku vrátí podnik odesílateli dohodnutým způsobem.
51. Ceny, za něž je služba poskytována, a ceny doplňkových služeb jsou uvedeny v samostatné části Ceníku.

### **Odstoupení od smlouvy a žádost o vrácení zásilky**

38. Zjistí-li podnik po podání zásilky, že její obsah není dovolen, že nebyly dodrženy zvláštní podmínky podle čl. 2 odst. 3 Základních poštovních podmínek, že způsob jejího balení neodpovídá ustanovení bodu 8, nebo že nebyly dodrženy jiné povinnosti stanovené smlouvou či těmito podmínkami, je oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit a zásilku vrátit odesílateli, případně odesílatele vyzvat, aby si zásilku převzal zpět na místě určeném podnikem. Dodatečné náklady na úkony k tomu potřebné hradí odesílatel. Odlišný postup dle bodu 18 tímto není dotčen.
52. Odesílatel může do okamžiku, kdy podnik převezme zásilku od Balíkovny, kterou odesílatel k předání zásilky podniku využil; nebo v rámci dne, kdy byla zásilka podána na poštu, požádat o zrušení uskutečněné objednávky a vrácení zásilky. Podnik neodpovídá za důsledky toho, že poštovní služba byla poskytnuta za původně sjednaných podmínek, jestliže vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby vrácení zásilky zajistil. Vrácení zásilky je zpoplatněno dle Ceníku.

### **Dodání zásilky**

53. Zásilka se v Balíkovně a na poště ukládá po dobu 7 dnů ode dne, kdy podnik připravil zásilku k vyzvednutí. Zásilka uložená v boxu se ukládá po dobu dvou pracovních dnů do 7:00 hodin. Tyto lhůty platí i pro zásilky přeměňované k uložení do Balíkovny nebo boxu dle bodu 11. Adresát může u zásilky Balíkovna plus do 31,5 kg uložené na poště požadovat „Prodloužení úložní doby - odesílatel“ ze 7 na 15 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí. V případě zásilky Balíkovna plus nad 31,5 kg podnik v úložní době učiní každý pracovní den pokus o dodání, jestliže se nedohodne s adresátem jinak.
54. Zásilku uloženou na poště podnik vydá fyzické osobě, která:

- a) způsobem uvedeným v Základních poštovních podmínkách prokáže, že je adresátem zásilky či oprávněnou osobou k převzetí zásilky, a převzetí zásilky stvrdí svým podpisem. Adresát zásilky uvede podací číslo nebo jeden z kontaktních údajů adresáta: mobilní telefonní číslo sítě nebo e-mailovou adresu; oprávněná osoba odlišná od adresáta musí vždy uvést podací číslo zásilky i mobilní telefonní číslo nebo emailovou adresu, na kterou bylo zasláno avízo o uložení, nebo
- b) uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. Uvedení podacího čísla zásilky nebo jména a příjmení, popřípadě názvu adresáta, lze nahradit předložením čárového kódu. Kód pro vyzvednutí zásilky adresát obdrží v avíze o připravení zásilky k vyzvednutí.
55. Zásilku uloženou v Balíkovně podnik vydá fyzické osobě, která uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. Uvedení podacího čísla zásilky nebo jména a příjmení, popřípadě názvu adresáta, lze nahradit předložením čárového kódu.
56. Zásilku uloženou v boxu podnik vydá fyzické osobě, která uvede kód pro vyzvednutí zásilky.
57. Zásilku Balíkovna na adresu a Balíkovna plus dodá podnik za podmínky, že:
- a) příjemce její převzetí potvrdí,
- b) fyzická osoba uvede kód pro vyzvednutí zásilky spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta; kód pro vyzvednutí zásilky adresát obdrží prostřednictvím avizování; dodání zásilky Balíkovna plus na základě uvedení kódu pro vyzvednutí nebude umožněno v případě, že odesílatel zvolil doplňkovou službu „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“, „Vícekusový balík“ nebo „Cenný obsah“,
- c) adresát s podnikem předem sjednal zvláštní způsob dodávání zásilek (např. uložení do domovního boxu); bližší podmínky v takovém případě upravuje uzavřená smlouva mezi adresátem a podnikem, nebo
- d) adresát doručovatele požádá, aby byla zásilka dodána na jiné vhodné místo bez jejího fyzického předání příjemci. Podmínkou dodání zásilky na jiné vhodné místo je, že adresát sdělí doručovateli kód pro vyzvednutí a místo pro dodání zásilky. Doručovatel nemusí žádosti adresáta vyhovět. Podnik neodpovídá za vhodnost adresátem zvoleného místa. Není-li prokázán opak, považuje se zásilka, v případě postupu podle žádosti podle věty první, za řádně dodanou v souladu s žádostí

adresáta. Doručit zásilku na jiné vhodné místo lze pouze v případě zásilek, které lze doručit na kód, které nemají žádný váznoucí poplatek a není u nich zvolena jedna z doplňkových služeb nebo dispozic: „Cenný obsah“, „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“ anebo „Křehké“.

58. S výjimkou případu uvedeného v bodu 57 písm. b), c) a d) postupuje podnik při dodání zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus, obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek, dodat zásilku podnik může i některému z adresátových sousedů nebo jiné vhodné fyzické osobě.

V případě zásilky Balíkovna plus je vyloučeno dodání prostřednictvím poštovní příhrádky nebo způsobem „Poste restante“ (uložením na poště).

59. Nebude-li pokus o dodání zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, nebo nebyl-li takový pokus za podmínek uvedených v bodě 26 vykonán, podnik zásilku může uložit na vhodném boxu, Balíkovně nebo na poště. Podnik o neúspěšném pokusu o doručení, respektive o uložení zásilky adresáta informuje elektronickou formou. Adresát nemůže požadovat doručení jiným způsobem.

Podnik adresátovi u zásilky Balíkovna plus nad 31,5 kg místo výše uvedeného sdělí informaci o dalším postupu. V případě zásilky Balíkovna plus nad 31,5 kg je adresát kontaktován na uvedeném telefonním čísle v den dodání. Adresát nemůže požadovat uložení zásilky na jiné provozovně. Tuto zásilku si lze vyzvednout pouze v případě, jestliže si to adresát dohodne s provozovnou na telefonním čísle uvedeném ve výzvě, na informaci, v krátké textové zprávě nebo v e-mailu.

60. Podnik může dodat zásilku Balíkovna na adresu a Balíkovnu plus do 31,5 kg v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese na základě předem sjednané trvalé Doslíky. V případě zásilky se zvolenou doplňkovou službou podle bodu 29 podnik dodá v jiném místě všechny kusy této zásilky.

61. Zásilku, kterou se nepodařilo podniku podle předchozích ustanovení dodat, vrátí podnik bez průtahů zpět odesílateli (neplatí v případě služby Balíkovna – vrácení zboží). V případě zásilky podané na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace, je vrácená zásilka připravena k vyzvednutí na poště, na které byla podána, nebo na poště, která je podnikem určena jako zastupující pošta pro Balíkovnu nebo pro box, jejichž prostřednictvím došlo k podání zásilky. Zásilka Balíkovna plus se vrací zpět na uvedenou adresu odesílatele. Vracenou zásilku nelze vydat na základě uvedení kódu pro vyzvednutí zásilky.

## **Vrácení ceny nebo on-line uhrazené částky**

62. Nebyla-li služba zaviněním podniku uskutečněna, vrátí podnik cenu zaplacenou za službu. Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebyla dodržena závazná doba dodání v případě zvolené doplňkové služby „Garantovaný čas dodání“ podle bodu 35, podnik vrátí cenu zaplacenou za doplňkovou službu.
63. V případě, že nedojde k podání zásilky na základě objednávky uskutečněné prostřednictvím k tomu určené aplikace ve lhůtě 7 kalendářních dnů od data uhrazení ceny služby, bude celá částka podnikem vrácena zpět na účet, ze kterého byla uhrazena.
64. V případě, že byla zásilka odesílateli vrácena na základě jeho žádosti podle bodu 52, bude odesílateli vrácena uhrazená cena služby snižená o poplatek, jehož výše je uvedena v Ceníku. Příslušná částka bude podnikem vrácena zpět na účet, ze kterého byla uhrazena.
65. Pokud byla u zásilky vrácené odesílateli, nebo u ztracené zásilky použita doplňková služba „Dobírka - účet“ nebo „Bezdokladová dobírka“ a dobírková částka byla příjemcem zásilky uhrazena on-line, bude podnikem dobírková částka bez zbytečného odkladu vrácena zpět na účet, ze kterého byla uhrazena.

## **Reklamáce a náhrada škody**

66. Odesílatel může ve lhůtě jednoho roku ode dne podání zásilky prostřednictvím kterékoliv pošty reklamovat její dodání. Odesílatel je v takovém případě povinen předložit podací stvrzenku podle bodu 46. Podavatel (plátce DPH) požadující opravný daňový doklad na vrácení ceny za službu, předloží též původní daňový doklad, který obdržel při podání zásilky.
67. Podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (výše udané ceny). Při poškození obsahu podnik nahradí rozdíl mezi cenou, kterou měl obsah zásilky při podání, a cenou, kterou by v této době měl poškozený obsah. Náhradu škody vyplácí podnik v české měně.
68. Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Základních poštovních podmínek.
69. V případě dodání zásilky na poště podnik projedná náhradu škody vzniklé poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Balíkovna a box reklamáce nepřijímá. Dodatečná reklamáce může být uplatněna na kterékoliv poště do dvou pracovních dnů po dodání zásilky za současného splnění dalších předpokladů podle Základních poštovních podmínek. Osoba reklamující

škodu musí současně předložit zásilku a umožnit přešetření rozsahu škody a okolností jejího vzniku.

V případě zásilky Balíkovna plus nad 30 kg může adresát dodatečně reklamovat úbytek nebo zevně neznatelné poškození písemně nebo telefonicky u provozovny, která zásilku dodala, a to do dvou pracovních dnů po jejím převzetí. Písemnou reklamaci doloží potřebnou dokumentací a fotodokumentací. Pokud potřebné podklady nepředloží, je podnik oprávněn svým odborným zaměstnancem sepsat dodatečně ve spolupráci s adresátem podrobný zápis o rozsahu poškození zásilky a o všech okolnostech rozhodných pro zjištění odpovědnosti. Za tímto účelem je podnik oprávněn požádat adresáta, aby umožnil v místě uvedeném v adrese pracovníkovi podniku přešetření rozsahu škody na zásilce a okolnosti jejího vzniku za podmínky, že zásilka bude ve stavu, v jakém byla doručena.

70. Při reklamaci nebo uplatnění nároku na náhradu škody se ve věcech, které neřeší tyto podmínky, postupuje obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek. Není-li dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

### **Otevření, úschova, prodej a zničení zásilky**

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

78. Podnik je oprávněn ihned prodat zásilku nebo její část nebo přiměřeně zkrátit její dobu úschovy, je-li důvodná obava, že se její obsah nebo část jejího obsahu do doby prodeje znehodnotí.

79. Při prodeji poštovní zásilky nebo její části podnik přihlédne k tomu, aby byl prodej pro odesílatele co nejvýhodnější.

80. Je-li to možné, výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění a prodej (dále jen „čistý výtěžek“) vydá podnik odesílateli. Odesílatel má právo požádat o vydání čistého výtěžku ve lhůtě jednoho roku ode dne podání zásilky. Po marném uplynutí takové lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne podniku.

81. Podnik je oprávněn zničit zásilku nebo její část, pokud se ji nepodaří, dle výše uvedených ustanovení, prodat. Podnik dále zničí takovou zásilku, která není vhodná k prodeji.

82. Podnik je oprávněn ihned zničit zásilku nebo její část, jestliže se její obsah zcela znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí či majetku.

### **Řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy**

83. Pokud podnik nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Na návrh Český telekomunikační úřad rozhodne v řízení o námitce proti vyřízení reklamace o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění.

### **Přechodná a závěrečná ustanovení**

84. Aktuální znění těchto poštovních podmínek je účinné od 1. 1. 2026 a je k dispozici na všech poštách a na internetových stránkách [www.balikovna.cz](http://www.balikovna.cz).
85. Podnik si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit.