

Obchodní podmínky služby „Odvoz balíků“

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti České pošty, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565 (dále jen „ČP“) a osoby objedávající jednorázový odvoz balíků (dále jen „objednatel“) při zajištění převzetí a přepravy zásilek z místa určeného v objednávce odvozu na místo poštovního podání zásilky a zajištění podání zásilky jménem a dle pokynů objednatele jako zásilky Balík Do ruky, Balík Komplet nebo Balík Na poštu.

1. Objednávka odvozu

1.1 Objednávku odvozu (dále jen „Objednávka“) lze uskutečnit pomocí objednávkového formuláře dostupného prostřednictvím webové aplikace „Podání balíků“ přístupné na internetových stránkách ČP www.ceskaposta.cz.

1.2 Objednávka je závazná okamžikem její autorizace ze strany objednatele. Autorizace objednávky se provádí vyplněním autorizačního kódu do příslušného pole objednávkového formuláře. Autorizační kód bude objednateli zaslán formou SMS na kontaktní telefonní číslo objednatele uvedené v objednávce, po odeslání nezávazné objednávky. V případě služby Balík Do ruky s doplňkovou službou Odvoz zboží nebo Vrácení zboží – zákazník není objednávka verifikována autorizačním kódem a za závaznou se považuje již okamžikem jejího doručení ČP.

1.3 Na základě závazné objednávky ČP při splnění dále uvedených podmínek převezme zásilky na adrese určené v objednávce a zajistí jejich podání jménem a dle pokynů objednatele. Zásilky mohou být dle volby objednatele podány jako zásilky Balík Do ruky (s omezením hmotnosti do 30 kg), Balík Komplet nebo Balík Na poštu. Při využití služby Odvoz balíků nemusí být dostupné všechny doplňkové služby a dispozice upravené v poštovních podmínkách konkrétní služby.

1.4 Odvoz bude na základě objednávky uskutečněn ve zvolený pracovní den z jakékoli adresy v ČR s výjimkou míst, kam ČP nezajišťuje dodávání zásilek. Pokud objednatel žádá o provedení odvozu následující pracovní den po dni uskutečnění objednávky, musí být závazná objednávka doručena ČP do 17:00 hod pracovního dne předcházejícího dne, kdy má dojít k odvozu zásilek.

1.5 V rámci jedné objednávky lze objednat odvoz nejvýše 10 zásilek. V případě zvolení doplňkové služby „Vícekusová zásilka“ se pro účely ověření splnění podmínky uvedené v předchozí větě hlavní i vedlejší zásilky počítají jako samostatné zásilky. Počet objednávek na jeden den není omezen.

1.6 Závaznou objednávku lze zrušit nebo upravit nejpozději do 17:00 hod pracovního dne předcházejícího požadovaný den odvozu prostřednictvím webové aplikace přístupné na internetových stránkách ČP www.ceskaposta.cz.

2. Úprava zásilek

2.1 Objednatel označí zásilky adresními údaji a pořadovými čísly, které odpovídají údajům uvedeným v Objednávce. Zásilky jsou označovány pořadovými čísly 1 až 10, v případě zvolení služby „Vícekusová zásilka“ VK 1/10 (hlavní zásilka) až VK 10/10. Na základě jedné objednávky lze uskutečnit odvoz nejvýše jedné vícekusové zásilky.

2.2 Obsah, balení a způsob psaní poštovní adresy musí odpovídat příslušným poštovním podmínkám objednatel zvolené poštovní služby, jejímž prostřednictvím má být zásilka dodána.

3. Převzetí zásilek

3.1 Pracovník ČP před převzetím zásilek kontroluje:

- nepoškozenost zásilek a vhodnost užitých obalů. V případě, že jsou zásilky předávány poškozené nebo je k jejich balení použit nevhodný obal, může pracovník ČP převzetí zásilek odmítnout.
- zda jsou zásilky označeny adresními údaji a je na nich vyznačeno pořadové číslo zásilek (1 až 10) a v případě zvolení služby „vícekusová zásilka“ VK 1/10 (hlavní zásilka) až VK 10/10 odpovídající údajům vygenerovaným podle objednávky na „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“. V případě zjištění rozporu při přebírání zásilek, pracovník ČP odmítne převzetí dotčených zásilek.
- v případě využití doplňkové služby Dobírka shodnost dobírkové částky uvedené v objednávce, na zásilce a na dobírkové poukázce, nebo dobírkové složenice. Pokud částky nesouhlasí, a na místě nedojde ke zjednání nápravy, nebude zásilka převzata.
- zda počet skutečně převzatých zásilek odpovídá počtu zásilek podle objednávky.
- u Balíku Komplet podací číslo zásilky.

3.2 V případě, že je předáváno méně zásilek, bude příslušná cena poštovní služby odpovídající ceně za nepřevzatou zásilku odečtena od celkové vybírané částky. V případě, že počet přebíraných zásilek klesl na jednu, dojde zároveň ke snížení úhrady za odvoz, tak aby odpovídala ceně za odvoz jedné zásilky podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Ceníku poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p.

3.3 V případě, že je předáváno více zásilek, budou zásilky neuvedené v objednávce odmítnuty.

3.4 V případě, že objednatel, který je držitelem Zákaznické karty České pošty zadal do objednávkového formuláře číslo své Zákaznické karty a požádal o poskytnutí služby Elektronické oznámení odesílateli, pracovník ČP zkontroluje, zda číslo Zákaznické karty předložené osobou předávající zásilky souhlasí s číslem Zákaznické karty uvedeným v „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“. Pokud nebude předložena Zákaznická karta shodného čísla, které Objednatel uvedl v objednávce, bude služba Elektronické oznámení odesílateli zpoplatněna podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Ceník poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p.

3.5 S výjimkou případů, kdy se k úhradě zavázal ČP adresát, převezme pracovník ČP po provedení kontroly podle předchozích bodů úhradu cen poštovních služeb a úhradu ceny za odvoz v souladu s Poštovními podmínkami České pošty, s.p. – Ceníkem poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p. Následné předání a převzetí zásilek potvrdí svým podpisem osoba předávající zásilky a pracovník ČP na „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“, jehož jedno vyhotovení obdrží osoba předávající zásilky a druhé vyhotovení zůstává ČP.

4. Neúspěšný odvoz

4.1 V případě, že se v okamžiku příjezdu pracovníka ČP nenachází na určeném místě objednatel nebo jiná osoba pověřená objednatel k předání zásilek, vloží pracovník ČP do domovní schránky

objednatele nebo na jiné vhodné místo „Oznámení o neúspěšném pokusu o odvoz“. Oznámení bude zároveň odesláno na e-mailovou adresu objednatele uvedenou v objednávce. Další pokus o odvoz v týž den nebude uskutečněn.

5. Změna dne odvozu

5.1 Kontaktní osoba, určená v objednávce, je v den odvozu určený dle objednávky před uskutečněním odvozu telefonicky kontaktována pracovníkem ČP za účelem upřesnění okamžiku odvozu. Kontaktní osoba může v tomto okamžiku změnit den uskutečnění odvozu na následující pracovní den, nebo objednávku zrušit. Na e-mailovou adresu objednatele bude v případě změny dne uskutečnění odvozu odeslána zpráva s informací o důvodu neuskutečnění odvozu a požadavku na uskutečnění odvozu následující pracovní den.

5.2 V případě, že kontaktní osoba požaduje změnu dne odvozu na jiný, než následující pracovní den, bude objednatel informován, že musí učinit novou objednávku. V takovém případě, nebo v případě zrušení objednávky, bude na telefonní číslo kontaktní osoby v místě odvozu odeslána zpráva s informací o důvodu neuskutečnění odvozu.

6. Podání

6.1 ČP zajistí podání převzatých zásilek jménem objednatele. Informaci o podání zásilek, Podací stvrzenku (ve formátu .pdf) a Zjednodušený daňový doklad (ve formátu .pdf) ČP objednateli odešle prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

6.2 Zjistí-li ČP při kontrole adresních údajů uvedených na zásilce Balík Komplet rozpor mezi údaji předanými prostřednictvím internetového objednávkového formuláře a údaji vyznačenými na zásilce, může ČP odmítnout převzetí zásilky. V případě, že ČP zásilku převezme, jsou rozhodující údaje vyznačené na zásilce.

6.3 Zjistí-li ČP při kontrole vyznačených doplňkových služeb uvedených na zásilce rozpor s údaji uvedenými v objednávkovém formuláři, jsou rozhodující údaje uvedené k zásilce odpovídajícího pořadového čísla v objednávkovém formuláři. ČP je oprávněna takto upravit i podací doklady.

6.4 K podání zásilek nedojde v případech:

- překročení maximální hmotnosti nebo rozměrů zásilky
- překročení v objednávce uvedené hmotnosti zásilky, pokud má toto překročení vliv na cenu služby
- rozporu úpravy, balení nebo obsahu zásilky s poštovními podmínkami zvolené poštovní služby
- rozporu mezi dobírkovou částkou uvedenou na zásilce s údaji uvedenými v objednávce nebo na dokladu pro výplatu dobírkové částky
- překročení stanovených rozměrů a neuhrazení příplatku „Neskladné“
- v případě žádosti objednatele, aby ČP za příplatek zacházela se zásilkou se zvláštní opatrností tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní (příplatek „Křehké“) a současného překročení hmotnosti zásilky 10 kg
- neplatné podací nálepky s identifikačním číslem zásilky, podezření na padělek (u Balíku Komplet)
- neplatného identifikačního čísla zásilky, existence předešlého podání k identifikačnímu číslu zásilky, nebo propadlého data podání (v případě doplňkové služby Vrácení zboží a Odvoz zboží)
- rozporu mezi adresními údaji odesílatele či adresáta uvedenými v objednávce odvozu a na zásilce, nebo nekompletní vícekusové zásilky (u Balíku Do ruky a Balíku Na poštu)

6.5 V případě, že z důvodů uvedených v bodu 6.4 nedošlo k podání zásilky, bude zásilka pro objednatele uložena a připravena k vyzvednutí na příslušné ukládací poště určené dle adresy místa odvozu uvedené v objednávkovém formuláři. Informaci o uložení zásilek, seznam příslušných zásilek, důvod jejich odmítnutí, a adresu pošty, kde budou zásilky připraveny k vyzvednutí, obdrží objednatel na e-mailovou adresu, kterou uvedl v objednávce. Objednateli bude, s výjimkou Balíku Komplet, spolu se zásilkou vrácena částka odpovídající uhrazené ceně za neposkytnutou poštovní službu.

6.6 Nepodané zásilky, spolu s částkou odpovídající uhrazené ceně za neposkytnutou poštovní službu (s výjimkou Balíku Komplet), vydá ČP objednateli, nebo osobě oprávněné jednat jménem objednatele po předložení průkazu totožnosti (osobního dokladu) a „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“. „Potvrzení o převzetí svážených zásilek“ může nahradit vytištěný informační e-mail v předmětu s názvem „Informace o objednávce na Odvoz zásilky“

6.7 ČP uloží nepodanou zásilku na příslušné ukládací poště po dobu 15 dnů. Po uplynutí 15 denní úložní doby bude zásilka uložena v Poštovní úložně, 600 30 Brno 300 (dále jen Poštovní úložna), z níž je možno zásilku vyžádat na kterékoli poště. ČP je oprávněna účtovat objednateli 25,- Kč za každý den uložení zásilky překračující 15 denní úložní dobu. Pokud zásilka nebude vyzvednuta ani 6 měsíců od jejího uložení v Poštovní úložně, je ČP oprávněna obsah zásilky prodat na účet objednatele.

6.8 Výtěžek z prodeje vydá ČP objednateli po odečtení ceny za uložení zásilky a účelně vynaložených nákladů spojených s prodejem jejího obsahu. Pokud zásilku nebude možno prodat, je ČP oprávněna přistoupit po uplynutí 6 měsíců od jejího uložení v Poštovní úložně k jejímu zničení.

7. Cena

7.1 Cena odvozu se stanoví podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Ceník poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných Českou poštou, s.p. V případě služby Balík Komplet je cena odvozu zahrnuta v ceně služby.

7.2 Cena za odvoz a cena poštovních služeb požadovaných prostřednictvím odvozu se hradí v hotovosti při předání zásilek pracovníkovi ČP, není-li v souladu s podmínkami služby hrazena adresátem.

8. Odpovědnost ČP

8.1 ČP odpovídá za škodu na zásilce, jež vznikla po jejím převzetí ČP až do jejího podání, ledaže ji ČP nemohla odvrátit při vynaložení odborné péče.

8.2 Za škodu na zásilce však ČP neodpovídá, jestliže byla způsobena:

- a) objednatelem,
- b) vadou nebo přirozenou povahou obsahu zásilky včetně obvyklého úbytku, nebo
- c) vadným obalem, na který ČP upozornila při převzetí zásilky; neupozornila-li ČP na vadnost obalu, neodpovídá za škodu na zásilce vzniklou v důsledku této vadnosti jen tehdy, jestliže vadnost nebyla při převzetí zásilky poznatelná.

ČP je povinna urychleně podat objednateli zprávu o škodě na zásilce vzniklé do jejího podání. ČP

neodpovídá za škodu způsobenou objednateli porušením této povinnosti.

8.3 Při ztrátě nebo zničení zásilky před okamžikem jejího podání je ČP povinna nahradit cenu, kterou zásilka měla v době, kdy byla předána ČP, nejvýše však 100 000,- Kč, v případě Balíku Komplet nejvýše 50.000,- Kč.

Při poškození nebo znehodnocení zásilky před okamžikem jejího podání je ČP povinna nahradit rozdíl mezi cenou, kterou měla zásilka v době jejího převzetí, a cenou, kterou by v této době měla zásilka poškozená nebo znehodnocená, nejvýše však 100 000,- Kč, v případě Balíku Komplet nejvýše 50.000,- Kč. Podnik neodpovídá za škodu Balíku Komplet v případě překročení doporučené hmotnosti zásilky, pokud ke škodě dojde v souvislosti s tímto překročením.

8.4 Obsahem zásilky nesmějí být věci uvedené v čl. 2 odst. 2 a 4 Poštovních podmínek České pošty s.p. – Základní poštovní služby. Věci uvedené v čl. 2. odst. 3. Poštovních podmínek České pošty s.p. – Základní poštovní služby, mohou být obsahem zásilky při dodržení podmínek uvedených v tomto článku.

8.5 Za jiné škody, než škody na zásilce, stejně jako za škody způsobené nepodáním zásilky, neuskutečněním odvozu nebo jeho neuskutečněním ve sjednaném čase ČP neodpovídá.

9. Reklamacce

9.1 Reklamacce služby v případě neprovedení odvozu, újmy na převzaté zásilce před jejím podáním, nepodání zásilky, nebo jiných vad služby lze uplatnit prostřednictvím elektronické podatelny e-podatelna@cpost.cz, nebo na jakémkoliv poště.

9.2 ČP vydá objednateli na požádání písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacce je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně odůvodnění zamítnutí reklamacce.

9.3 Reklamacce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

9.4 Běh lhůty pro vyřízení reklamacce je pozastaven v případě, že ČP neobdržela veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamacce.

9.5 V případě oprávněné reklamacce újmy na převzaté zásilce před jejím podáním nebo nepodání zásilky ČP vrátí Objednateli uhrazenou cenu služby.

9.6 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z této služby mezi spotřebiteli a ČP je příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, lze případný spotřebitelský spor vzniklý v souvislosti s plněním poskytovaným na základě smlouvy uzavřené on-line řešit také prostřednictvím k tomu určené evropské on—line platformy pro mimosoudní řešení sporů (ODR platforma)

Platí od 1. července 2017