

# Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty

## 1. Obecná ustanovení

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty (dále jen „VOP“) upravují vztah mezi fyzickými osobami podnikajícími nebo právnickými osobami (dále jen „Uživatel“) a Českou poštou, s.p. (dále jen „ČP“), se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1, IČO: 47114983, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565, při realizaci Dohody o podmínkách podávání poštovních zásilek (dále jen „Dohoda“).
- 1.2 Vztahy neupravené VOP, Ceníkem a Poštovními podmínkami se řídí zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“).

## 2. Vymezení pojmů

### 2.1 Pro účely těchto VOP a Dohody platí:

- Uživatelem je subjekt, který má s ČP uzavřenu Dohodu a podává zásilky, jejichž odesílatelem je on sám, případně třetí osoba (odesílatel),
- Odesílatelem je osoba, která je na zásilce uvedena jako odesílatel,
- Podavatelem je osoba, která ČP zásilky předává,
- obvyčejnými zásilkami jsou zásilky a služby, jejichž podání a dodání ČP nestvrzuje, tj. Obvyčejné psaní, Obvyčejná slepecká zásilka vnitrostátní i do zahraničí, Obvyčejná zásilka do zahraničí, Obvyčejný tiskovinový pytel, Obchodní psaní vnitrostátní i do zahraničí,
- zapsanými zásilkami jsou zásilky, jejichž podání ČP stvrzuje a příjemce potvrdí jejich převzetí, tj. Doporučené psaní, Doporučený balíček, Doporučená slepecká zásilka vnitrostátní i do zahraničí, Doporučená zásilka do zahraničí, Doporučený tiskovinový pytel, Cenné psaní vnitrostátní i do zahraničí, Standardní balík, Cenný balík vnitrostátní i do zahraničí, Balík Do ruky, Balík Na poštu, Balíkovna, Obchodní balík do zahraničí, EMS vnitrostátní i do zahraničí,
- datovým podáním je předání dat o podávaných zásilkách prostřednictvím Podání Online (POL) nebo API rozhraní,
- podací stvrzenkou je Soupis podaných zásilek, na němž je stvrzeno podání zásilek v případě podání prostřednictvím POL a API rozhraní,
- Zásilkou je zásilka podaná podle Dohody,
- Ceníkem jsou [Poštovní podmínky ČP – Ceník základních poštovních služeb a ostatních služeb](#) platných ke dni poskytnutí dané služby,
- Poštovními podmínkami jsou Poštovní podmínky ČP – Základní poštovní služby anebo Poštovní a

obchodní podmínky ČP – Ostatní poštovní služby, případně Poštovní a obchodní podmínky – Zahraniční podmínky, platné ke dni poskytnutí dané služby,

- Poštou je provozovna ČP nebo Pošty Partner,
- Svozem je předání zásilek mimo podací provozovnu a jejich následná přeprava na podací provozovnu,
- Obslužným místem je místo předání zásilek mimo podací provozovnu,
- Evidenčním lístkem je Evidenční lístek poštovního (doklad potvrzující počet zásilek předaných k podání),
- Evidenčním listem je Evidenční list Bezdokladové dobírky,
- cenovou přílohou je příloha Dohody stanovující cenu za poštovní služby poskytované podle Dohody,
- základními poštovními službami jsou služby Obvyčejné psaní, Obvyčejná slepecká zásilka vnitrostátní i do zahraničí, Obvyčejná zásilka do zahraničí, Obvyčejný tiskovinový pytel, Doporučené psaní, Doporučený balíček, Doporučená slepecká zásilka vnitrostátní i do zahraničí, Doporučená zásilka do zahraničí, Doporučený tiskovinový pytel, Cenné psaní vnitrostátní i do zahraničí, Standardní balík, Cenný balík vnitrostátní i do zahraničí.

## 3. Adresní štítky, čárové kódy a adresní strany zásilek

- 3.1 Uživatel má povinnost opatřit podávané zásilky Balík Do ruky, Balík Na poštu, Balíkovna, Obchodní balík do zahraničí, EMS – vnitrostátní a EMS – do zahraničí, Standardní balík a Cenný balík do zahraničí adresním štítkem. V případě Standardního a Cenného balíku, EMS – do zahraničí je adresním štítkem mezinárodní poštovní průvodka. Adresní štítek může tisknout sám nebo jej obdrží od ČP. Adresní štítky vydávané ČP jsou již opatřeny podacím číslem.
- 3.2 V případě, že Uživatel opatřuje zásilky adresním štítkem, který si tiskne sám, musí přitom postupovat podle pokynů ČP, které zahrnují i to, pro které zásilky si může adresní štítky tisknout sám. Uživatel se při opatřování zásilek adresním štítkem bude řídit dokumenty:
- „Pokyny České pošty pro Označování vnitrostátních balíkových zásilek a zakázek RIPM čárovými kódy – hromadní podavatelé“,
  - „Souhrnné pokyny pro úpravu adresních stran zásilek napříč produktovým portfoliem ČP“,
  - „Pokyny pro tisk ADRESNÍHO ŠTÍTKU“.

Dokumenty jsou v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“ (ČP si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit). Tyto adresní štítky musí Uživatel opatřit čárovým kódem a přepisem podacího čísla v souladu se zmíněnými pokyny; pokud je adresní štítek opatřen čárovým kódem a přepisem podacího čísla, který nesplňuje uvedené požadavky, má ČP právo odmítnout převzetí zásilky.

- 3.3 V případě, že Uživatel opatřuje zásilky adresním štítkem, který vydává ČP (dále „AŠ ČP“) budou AŠ ČP Uživateli vydány zdarma v potřebném počtu po uzavření Dohody a dále na základě písemné nebo e-mailové objednávky (výjimečně i telefonické objednávky, která musí být následně potvrzena některým z předcházejících způsobů objednání). AŠ ČP jsou zúčtovatelným tiskopisem. Uživatel postupuje dle „[POUČENÍ pro uživatele Poštovních podacích archů \(papírových\) a pro polepovače poštovních a ostatních zásilek](#)“, který je v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“ (ČP si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit). Uživatel zajistí jejich ochranu a odpovídá ČP za škodu vzniklou jejich případným zneužitím. Nevyužité, poškozené či jinak znehodnocené AŠ ČP vrátí Uživatel bez zbytečného odkladu ČP. Uživatel bude používat adresní štítky vzestupně v pořadí jejich podacích čísel (číslo na AŠ ČP bez poslední číslice, která je kontrolní). Uživatel se zavazuje objednávat AŠ ČP pouze v rozsahu odpovídajícím počtu zásilek, které bude podávat.

- 3.4 Adresní štítek musí obsahovat mimo jiné i údaje o hmotnosti zásilky (tento údaj není nutno uvádět při podání na poště) v kg s přesností na 100 g, není-li v Poštovních podmínkách příslušné služby stanoveno jinak a PSČ podací pošty. Zásilky s nečitelnými údaji na adresním štítku má právo ČP odmítnout.

- 3.5 Uživatel má povinnost označit zásilky dle dokumentace:

- „Pokyny pro označování adresních stran zásilek“,
- „Souhrnné pokyny pro úpravu adresních stran zásilek napříč produktovým portfoliem ČP“
- a dále Doporučené zásilky čárovým kódem dle dokumentace „Pokyny České pošty, s.p. pro označování Doporučených zásilek čárovými kódy – hromadní podavatelé“.

Dokumenty jsou v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“ (ČP si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit).

## 4. Podací data k zásilkám

- 4.1 Uživatel je povinen předat ČP podací data k zásilkám v den podání zásilek, nejpozději spolu s předávanými zásilkami. V případě, že Uživatel podací data ČP nepředá, je ČP oprávněna zásilky nepřevzít do doby, než budou podací data předána. ČP má právo zásilky, ke kterým neobdržela podací data, vrátit Uživateli. Předaná podací data musí být úplná a odpovídat zásilkám předaným k podání. V případě, že Uživatel podává zásilky dle Dohody za cenu, která je stanovena na základě rozměrových parametrů S, M, L, XL, musí být součástí podacích dat pro balíkové zásilky odpovídající rozměrový parametr S, M, L nebo XL.
- 4.2 Podací data k zásilkám lze, pokud není dále stanoveno jinak, předat pomocí datového podání. Podací data k obyčejným zásilkám, s výjimkou zásilek do zahraničí, nelze předat prostřednictvím datového podání.
- 4.3 Uživatel, který podává zásilky:
- a) Balíkovna,
  - b) s doplňkovou službou Bezdokladová dobírka,
  - c) s doplňkovou službou B2B zásilka (Doručit firmě),
- musí ČP předat podací data k zásilkám vždy prostřednictvím datového podání.

## 5. Příprava zásilek k podání

- 5.1 Z listovních zásilek, u kterých je to vzhledem k jejich velikosti a hmotnosti účelné, vytvoří Uživatel svazky, přičemž se přitom bude řídit dokumentem „Pravidla pro přípravu a předzpracování listovních zásilek při podání do přepravní sítě“. Vnitrostátní zásilky a zásilky do zahraničí svazuje Uživatel zvlášť. Uživatel je povinen řídit se pokyny ke třídění a svazkování zásilek uvedenými na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz/rady-a-navody/pokyny-ke-svazkovani-a-trideni-zasilek](http://www.ceskaposta.cz/rady-a-navody/pokyny-ke-svazkovani-a-trideni-zasilek), není-li v Poštovních podmínkách služby stanoveno jinak.
- 5.2 Podací stvrzenku vyhotoví ČP na základě dat předaných podavatelem. Je-li Uživatel držitelem Zákaznické karty ČP/Partnerské ZK a chce při podání zásilek čerpat některé její výhody, je povinen při předání podacích dat uvést číslo Zákaznické karty ČP/Partnerské ZK.
- 5.3 V případě, že Uživatel, bude podávat zásilky s doplňkovou službou Bezdokladová dobírka, vyplní společně s ČP Evidenční list Bezdokladové dobírky (ve trojím vyhotovení). Uživatel v Evidenčním listu stanoví jedinečný účet u peněžního ústavu, kam budou vybrané peněžní částky převáděny nebo má možnost, v případě, kdy využívá více typů zásilek, stanovit jeden účet pro každý typ zásilky. Vyplněné znění Evidenčního listu si strany Dohody ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Evidenčního listu je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Strany Dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Evidenčním listu a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Při změně

údajů obsažených v Evidenčním listu se Uživatel a ČP dohodnou na novém znění Evidenčního listu, které si následně vzájemně odsouhlasí. Do doby nového odsouhlasení Evidenčního listu zůstává v platnosti stávající znění. Při volbě indikace kumulovaný přípis v Evidenčním listu musí být elektronicky předávaný soubor obsahující položkový rozpis plateb za Bezdokladovou dobírku zašifrovan šifrovacím programem ČP CRYPTA, který je zdarma (veškeré informace jsou k dispozici na webových stránkách ČP <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/e-sluzby/interni-certifikacni-autorita-id314/>). Zašifrováním je soubor zabezpečen proti neoprávněné manipulaci s údaji uloženými uvnitř souboru. Kumulovaný přípis na účet Uživatele bude proveden až po vydání technologického certifikátu CRYPTA, do té doby jsou platby připisovány položkově. Neoprávněně převedené částky na účet Uživatele vrátí Uživatel bez průtahů ČP.

- 5.4 Je-li realizováno podání zásilek prostřednictvím svozových jízd ČP, zástupce Uživatele, který je držitelem Zákaznické karty ČP/Partnerské ZK, potvrdí svým podpisem číslo Zákaznické karty ČP/Partnerské ZK a počty kusů předaných Zásilek na vyhotoveném Soupis zásilek ZK – svoz.

## 6. Evidenční listky

- 6.1 Pokud Uživatel ČP nepředává podací data prostřednictvím datového podání ani nepodává Zásilky se Zákaznickou kartou ČP/Partnerskou ZK, je povinen Zásilky předat s vyhotovenými Evidenčními listky. Vzor Evidenčního listku je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Vzor Evidenčního listku rovněž obsahuje návod k vyplnění.
- 6.2 Evidenční listky se vyhotovují dvojmo, číslovají se pořadově v číselných řadách předepsaných ČP a označují se přesnou adresou Uživatele, datem podání a číslem Dohody nebo technologickým číslem (podle pokynů ČP).
- 6.3 Obyčejné zásilky se zapisují do Evidenčních listků podle hmotnostní kategorie, režimu dodání a podle toho, jednalo-li se o zásilku vnitrostátní, do Evropy nebo do mimoevropské země, obyčejné balíky podle velikostních kategorií. V Evidenčním listku se uvede počet zásilek v jednotlivých kategoriích a úhrn jednotlivých cen za službu.
- 6.4 Zapsané zásilky se zapisují do Evidenčního listku úhrnem z podacích stvrzenek jednotlivých druhů zásilek.
- 6.5 Zásilky se podávají v takovém pořadí, v jakém jsou zapsány v Evidenčním listku. U pošt, kde se jednotlivé druhy zásilek podávají u různých přepážek, se vyhotovují samostatné Evidenční listky pro každou přepážku.
- 6.6 Potvrzenou kopii Evidenčního listku a podací stvrzenku ČP předá Uživateli.

- 6.7 V případech, kdy dochází k předávání zásilek s vyhotovenými Evidenčními listky, Uživatel podle kopie Evidenčních listků sestaví k poslednímu dni každé dekády, tj. k desátému, dvacátému a poslednímu dni v měsíci dvojmo dekádní výkaz poštovního (dále jen „dekádní výkaz“) a předá jej poště. Dekádní výkaz označí přesnou adresou Uživatele, datem vyhotovení a číslem Dohody nebo technologickým číslem (podle pokynů ČP). Vzor dekádní výkazu poštovního je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“.
- 6.8 Zjistí-li ČP při podávání zásilek, při kontrole správnosti údajů v Evidenčních listcích a dekádních výkazech nebo při porovnávání zásilek se zápisy v Evidenčním listku, že počet zásilek nebo částky cen poštovních služeb jsou nesprávně uvedeny, rozdíly odstraní a sdělí to Uživateli.
- 6.9 Uživatel může s podací poštou sjednat, aby pošta za Uživatele prováděla výpočet cen a jejich zapisování do Evidenčních listků, včetně vyhotovení dekádního výkazu, za cenu podle [Ceníku](#), platného v den podání. Tuto cenu uvede přijímající pracovník pošty do Evidenčního listku jako poslední položku.

## 7. Podání

- 7.1 Strany Dohody vyplní Seznam provozoven, který obsahuje relevantní kontaktní údaje a popisuje strukturu a podmínky podání zásilek. Jeho vyplnění si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Seznamu provozoven je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Strany dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Seznamu provozoven a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Postup při změně údajů obsažených v Seznamu provozoven je popsán v Seznamu provozoven.
- 7.2 Bude-li tak stanoveno v Seznamu provozoven, budou kontaktní údaje, jakož i struktura a podmínky podávání zásilek stanoveny v Infokartě, kterou Strany Dohody vyplní. Vyplnění znění Infokarty si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Aktuální vzor Infokarty je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. Strany dohody se zavazují postupovat v souladu s informacemi uvedenými v Infokartě a udržovat veškeré údaje přesné a pravdivé. Postup při změně údajů obsažených v Infokartě je popsán v Infokartě.
- 7.3 Pokud bude Svoz prováděn nepravidelně, tj. v předem neurčených pracovních dnech a časových mezích, ČP zajistí Svoz zásilek na základě telefonické objednávky za podmínky oznámení předpokládaného objemu zásilek ke svozu.

- 7.4 Při podání zásilek na obslužném místě je Uživatel povinen zajistit po přistavení vozidla plynulou nakládku zásilek, které musí být připraveny v bezprostřední blízkosti místa přistavení vozidla. Nakládku provádějí pracovníci ČP a Uživatel poskytuje součinnost. Pracovník ČP není povinen zkoumat oprávněnost předávající osoby a čekat na předání zásilek déle než 15 minut.
- 7.5 Pokud dojde k marné jízdě zaviněné Uživatelé je ČP oprávněna účtovat Uživateli cenu této marné jízdy, a to ve výši ceny mimořádné jízdy dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

## 8. Peněžní jistota, cena a způsob úhrady

- 8.1 Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota, je Uživatel povinen před uskutečněním prvního podání zásilek převést na účet ČP peněžní jistotu ve výši stanovené Dohodou.
- 8.2 Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota, může být tato peněžní jistota či její část použita ČP v průběhu účinnosti Dohody k úhradě případného dluhu Uživatele vůči ČP neuhrazeného ve lhůtě splatnosti.
- 8.3 V případě použití v Dohodě sjednané peněžní jistoty nebo její části k úhradě dluhu Uživatele o tom ČP Uživatele informuje a Uživatel je povinen do 15 dnů doplnit peněžní jistotu na původní výši.
- 8.4 Je-li v Dohodě sjednána peněžní jistota a průměrný obrat za služby poskytované podle Dohody za tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce překročí dvě třetiny výše peněžní jistoty sjednané v Dohodě, je Uživatel povinen na výzvu ČP do 15 dnů doplnit složenou peněžní jistotu do výše 1,5násobku průměrného měsíčního obratu za služby poskytnuté podle Dohody za poslední tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce.
- 8.5 Nevýčerpaná část v Dohodě sjednané peněžní jistoty bude vrácena Uživateli do 30 dnů od skončení účinnosti Dohody. ČP je oprávněna před jejím vrácením uhradit z peněžní jistoty částku odpovídající výši splatných neuhrazených dluhů Uživatele vůči ČP.
- 8.6 ČP si vyhrazuje právo nepřevzít zásilky dle podmínek Dohody, pokud v Dohodě byla sjednána peněžní jistota a složená peněžní jistota zjevně nekryje cenu služeb čerpaných Uživatelé v daném zúčtovacím období. V případě prodlení Uživatele s úhradou ceny poštovních služeb či s doplněním peněžní jistoty si ČP vyhrazuje právo nepřevzít zásilky dle podmínek Dohody případně podmínit převzetí zásilek dle podmínek Dohody podáním zásilek na ČP stanovené poště a platbou v hotovosti předem.
- 8.7 Podkladem pro vyúčtování je s výjimkou níže uvedených případů dekadní výkaz poštovního. Případně zjištěné rozdíly se zúčtují podle platných ustanovení Zákona o DPH formou opravných daňových dokladů.

Podkladem pro vyúčtování zásilek v případě datového podání, při podání zásilek se Zákaznickou kartou a při

podání prostřednictvím svozných jízd je Soupis podaných zásilek pro fakturaci, který vystaví ČP. V takových případech Uživatel dekadní výkaz poštovního nepředkládá.

- 8.8 Je-li Uživatel v prodlení s placením ceny, je povinen uhradit úroky z prodlení ve výši stanovené podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.9 Uživatel je povinen v předstihu informovat prokazatelným způsobem ČP o jakékoli změně okolností nezbytných pro určení daňového režimu, především určení místa plnění. V případě nesplnění této povinnosti nese Uživatel v plném rozsahu odpovědnost za škody, které v důsledku takového opomenutí mohou vzniknout, a zavazuje se je uhradit.
- 8.10 Pokud Uživatel nevyrovná své dluhy vůči ČP ve lhůtě splatnosti stanovené v Dohodě, vyhrazuje si ČP právo po dobu prodlení Uživatele s úhradou jeho dluhů nepřevzít zásilky dle podmínek této Dohody, případně podmínit převzetí zásilek dle podmínek této Dohody podáním zásilek na ČP stanovené poště a platbou v hotovosti předem.
- 8.11 Při skončení smluvního vztahu ČP vyúčtuje Uživateli nejpozději do jednoho měsíce po skončení účinnosti Dohody jistinu a předloží mu písemný doklad o jejím vyúčtování.
- 8.12 Uživatel i ČP jsou povinni včas písemně oznámit druhé Straně Dohody veškeré změny týkající se účtu u peněžního ústavu, názvu, označení, sídla nebo organizačních změn, které mají vztah k úhradě z účtu, jakož i další okolnosti, které mohou mít vliv na plnění Dohody.
- 8.13 V případě, že Uživatel má uzavřenou Dohodu, v níž cenu za služby poskytované podle Dohody stanovuje cenová příloha, se cena uvedená v cenové příloze neuplatní v případě, že Uživatel splňuje podmínky marketingové (slevové) akce vyhlášené ČP a současně platí, že cena stanovená ČP v rámci marketingové akce je nižší než cena podle cenové přílohy. V takovém případě má cena stanovená ČP v rámci marketingové akce přednost před cenou uvedenou v cenové příloze.
- 8.14 Cena uvedená v cenové příloze nezahrnuje příplatky a slevy související s formou předání podacích dat k zásilkám a s předáním či nepředáním kontaktních údajů adresáta stanovené [Ceníkem](#) platným ke dni podání. V případě splnění [Ceníkem](#) stanovených podmínek pro uplatnění příplatku či slevy podle předchozí věty, bude cena podle cenové přílohy upravena o výši příslušného



příplatku nebo slevy. To neplatí, je-li jejich uplatnění na toto cenové ujednání [Ceníkem](#) vyloučeno.

8.15 [Ceník](#) je dostupný na všech poštách v ČR a na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz). Uživatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem a významem [Ceníku](#), že mu byl text tohoto dokumentu dostatečně vysvětlen a že výslovně s jeho zněním souhlasí. ČP Uživateli poskytne informace o změně [Ceníku](#) v souladu se Zákonem o poštovních službách, včetně informace o dni účinnosti změn, nejméně 30 dní před dnem účinnosti změn, a to zpřístupněním této informace na všech poštách v ČR a na výše uvedené internetové adrese. Uživatel je povinen se s novým zněním [Ceníku](#) seznámit. Změna [Ceníku](#) opravňuje Uživatele k výpovědi Dohody z důvodu nesouhlasu se změnou poštovních podmínek.

## 9. Odpovědní zásilky

9.1 Služby odpovědní zásilky lze využít výhradně v případě těchto služeb:

- vnitrostátní: Obyčejná zásilka – odpovědní, Doporučená zásilka – odpovědní, Cenné psaní – odpovědní, EMS – odpovědní, Cenný balík – odpovědní, Balík Do ruky – odpovědní, Balík Na poštu – odpovědní,
- mezinárodní zásilka – odpovědní (Correspondance commerciale-réponse internationale – CCRI, International Business Reply Service – IBRS).

9.2 Podmínkou využití služby odpovědní zásilky:

1) je předložení vzorů adresních stran zásilek v souladu s dokumenty:

- „Pokyny pro označování adresních stran zásilek“,
- „Souhrnné pokyny pro úpravu adresních stran zásilek napříč produktovým portfoliem ČP“

2) schválení vzorů ze strany ČP a

3) přidělení technologického čísla na žádost Uživatele

Dokumenty jsou v elektronické podobě k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“. (ČP si vyhrazuje právo uvedené pokyny jednostranně změnit).

9.3 Uživatel je povinen písemně informovat odesílatele odpovědních zásilek o způsobu podání odpovědní zásilky, včetně uvedení adresy odesílatele odpovědní zásilky na zásilce a případném vyplnění podací stvrzenky dle [Poštovních podmínek](#) a předat odesílateli:

- u Obyčejné zásilky obálku s adresními údaji (v případě listovní zásilky)
- u Doporučeného psaní obálku s adresními údaji a s čárovým kódem

- u Cenného psaní zvláštní obal s adresními údaji nebo adresním štítkem
- adresní štítek (u Doporučeného balíčku, Balíku Do ruky, Balíku Na poštu, Cenného balíku a EMS)
- u mezinárodní zásilky – odpovědní obal zásilky s adresními údaji

9.4 U služby odpovědní zásilka nelze využít žádné doplňkové služby, s výjimkou doplňkové služby Cenný obsah u služeb Balík Do ruky – odpovědní a Balík Na poštu – odpovědní.

9.5 Nejvyšší přípustná Udaná cena u odpovědní zásilky může být u:

- Cenného psaní 100.000 Kč
- Cenného balíku 100.000 Kč
- EMS 50.000 Kč
- Balíku Do ruky 100.000 Kč
- Balíku Na poštu 100.000 Kč

9.6 Nejvyšší přípustná hmotnost u odpovědní zásilky může být u:

- Obyčejného psaní – standard 50 g
- Obyčejného psaní 1 kg
- Doporučeného psaní standard a Doporučeného psaní 2 kg
- Cenného psaní 2 kg
- Cenného balíku 10 kg
- EMS 10 kg
- Balíku Do ruky 31,5 kg
- Balíku Na poštu 31,5 kg
- Mezinárodní zásilky odpovědní – dle Poštovních podmínek ČP – Zahraniční podmínky

9.7 Odpovědní zásilky s nečitelnými údaji má právo ČP odmítnout.

9.8 Uživatel je povinen převzít a uhradit všechny odpovědní zásilky došlé na jeho adresu uvedenou ve vzorech adresních stran zásilky dle ustanovení odstavce 9.2 těchto VOP.

## 10. Zásilka Balíkovna – vrácení zboží

10.1 Uživatel je povinen písemně informovat odesílatele zásilek Balíkovna – vrácení zboží o způsobu podání zásilky dle Poštovních podmínek a předat odesílateli:

- adresní štítek
- namísto adresního štítku může být předložen vratkový kód

10.2 U služby Balíkovna – vrácení zboží nelze využít žádné doplňkové služby.

- 10.3 Nejvyšší přípustná Udaná cena u zásilky Balíkovna – vrácení zboží může být 50.000 Kč.
- 10.4 Nejvyšší přípustná hmotnost u zásilky Balíkovna – vrácení zboží může být 15 kg.
- 10.5 Zásilky Balíkovna – vrácení zboží s nečitelnými údaji má právo ČP odmítnout.
- 10.6 Uživatel je povinen převzít a uhradit všechny zásilky Balíkovna – vrácení zboží odeslané mu s příslušným vratkovým kódem.

## 11. Zásilka Balík Do ruky do 31,5 kg s doplňkovou službou Odvoz zboží

- 11.1 Uživatel je povinen písemně informovat odesílatele zásilek Balík Do ruky do 31,5 kg s doplňkovou službou Odvoz zboží podmínkách využití této služby, o způsobu podání zásilky dle Poštovních podmínek a předat odesílateli autorizační kód, který slouží jako ověřovací a vstupní údaj do aplikace „Poslat zásilku“ (část „Odvoz zboží“).
- 11.2 Autorizační kódy bude Uživatel generovat prostřednictvím aplikace ČP Podání On-line („POL“). Platnost autorizačního kódu končí uplynutím doby 10 let ode dne jeho vygenerování, ukončením účinnosti Dohody nebo ukončením poskytování služby Odvoz zboží ze strany ČP.
- 11.3 Podmínkou podání zásilky Odesílatelem je předchozí objednávka doplňkové služby Odvoz zboží uskutečněná prostřednictvím aplikace „Poslat zásilku“ (část „Odvoz zboží“) dostupné na internetových stránkách podniku ([www.postaonline.cz](http://www.postaonline.cz)). Podmínkou vstupu do aplikace je zadání autorizačního kódu předaného Odesílateli Uživatелеm (po uskutečnění objednávky nelze stejný autorizační kód opakovaně použít pro vstup do aplikace).
- 11.4 Podat zásilku může Odesílatel na kterékoliv poště, případně může využít odvoz z adresy udané Odesílatelem v objednávce doplňkové služby Odvoz zboží.
- 11.5 Podání zásilky je možné do 30 kalendářních dnů od uskutečnění objednávky doplňkové služby Odvoz zboží.
- 11.6 Odesílatel může zásilku adresovat výhradně na adresy Uživatele písemně odsouhlasené mezi kontaktními osobami ČP a Uživatele. Tato adresa bude v aplikaci automaticky předvyplněna. Tuto adresu je Odesílatel povinen uvést na zásilku spolu s identifikačním číslem, které mu bylo přiděleno ČP po uskutečnění objednávky.
- 11.7 Uživatel je povinen uhradit cenu za zásilky Balík Do ruky s doplňkovou službou Odvoz zboží odeslané Odesílateli na adresy Uživatele.

## 12. Svoz a rozvoz poštovních zásilek

- 12.1 ČP poskytuje službu „Svoz a rozvoz zásilek“. Svozem se rozumí převzetí zásilek ve stanoveném časovém rozmezí, rozvozem se rozumí dodání zásilek ve stanoveném

časovém rozmezí, u Uživatele, který uzavřel s ČP v tomto smyslu písemnou dohodu.

- 12.2 Strany Dohody vyplní Seznam provozoven pro svoz a rozvoz poštovních zásilek, který obsahuje relevantní kontaktní údaje a popisuje strukturu a podmínky svozu a rozvozu zásilek. Jeho vyplnění znění si následně ke dni uzavření Dohody vzájemně potvrdí. Postup při změně údajů obsažených v Seznamu provozoven pro svoz a rozvoz poštovních zásilek je popsán v tomto seznamu.
- 12.3 Svoz/rozvoz bude prováděn ve vzájemně dohodnutých pracovních dnech a časových rozmezích z/na obslužná místa Uživatele, dle specifikace obsažené v uzavřené písemné dohodě.
- 12.4 **Svoz** – ČP provede převzetí zásilek na obslužných místech pravidelně ve sjednaných pracovních dnech a časech nebo nepravidelně po předchozí písemné Objednávce. Uživatel je povinen zajistit po přistavení vozidla ČP podmínky pro plynulou nakládku zásilek. Zásilky musí být připraveny v bezprostřední blízkosti místa přistavení vozidla. Nakládku provádějí pracovníci ČP. Pracovník ČP není povinen zkoumat oprávněnost předávající osoby a čekat na předání zásilek déle než 15 minut. Aktuální vzor Objednávky je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Při podání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“.
- 12.5 Uživatel předá data o podávaných zásilkách prostřednictvím datového podání. Pověřený pracovník ČP s ním vyplní Soupis zásilek (popř. Potvrzení o převzetí zásilek u odesílatele), který obě strany stvrdí podpisem.
- 12.6 Potvrzenou podací stvrzenku vrátí ČP Uživateli nejpozději při následujícím svozu nebo rozvozu zásilek z/do obslužného místa, na kterém byly předmětné zásilky podány. V případě menšího počtu svozů z obslužného místa Uživatele než 3x týdně bude potvrzená podací stvrzenka dodána Uživateli na příslušné obslužné místo pracovníkem ČP, v jehož působnosti se obslužné místo nachází, při jeho běžné pochůzce.
- 12.7 Uživatel nesmí ke svozu předat zásilky, jejichž obsah je zakázán Poštovními podmínkami platnými pro danou službu a zásilky, nebo jejichž udaná cena převyšuje 150.000 Kč. Zásilky připravené k převzetí musí svými rozměry, vahou a způsobem úpravy odpovídat Poštovním podmínkám platným pro danou službu. Zásilky v obalech musí Uživatel uzavřít tak, aby nemohlo dojít při přepravě k podací poště ke ztrátě, poškození nebo úbytku obsahu.
- 12.8 V případě vyššího objemu zásilek, než je objem, který je stanoven jako obvyklý, nebo v případě podání zásilek, jejichž délka přesahuje 180 cm nebo součet všech tří rozměrů (délka, šířka, výška) zásilky přesahuje 240 cm (u zásilek, které nemají pravoúhlý tvar, se rozměry posuzují obdobně), je Uživatel povinen nejméně 24 hodin před časem svozu telefonicky informovat podací poštu pro dané obslužné místo, uvedenou v uzavřené dohodě. V případě nedodržení této informační povinnosti bude podání vyššího objemu zásilek zpoplatněno jako

mimořádná jízda, jejíž cena bude účtována dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

**12.9 Rozvoz** – ČP provede v předem určených časových mezích rozvoz zásilek adresovaných na obslužná místa. Předmětem rozvozu nejsou zásilky adresované fyzické osobě, které mají být dodány prostřednictvím právnické osoby (Uživatel) a určené k dodání fyzické osobě s doplňkovou službou „Dodání do vlastních rukou“ nebo „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta“, zásilky s doplňkovou službou „Dobírka“, zásilky s jinými váznoucími částkami a zásilky s udanou cenou převyšující 150.000 Kč. V případě těchto zásilek bude Uživateli v rámci rozvozu předána pouze výzva k vyzvednutí zásilky.

**12.10** Uživatel je povinen zajistit po přistavení vozidla ČP podmínky pro plynulé vyložení a předání zásilek. Vyložení a předání zásilek provádí pověřený pracovník ČP ve spolupráci s osobami pověřenými Uživatelem k přebírání zásilek v souladu s bodem 12.11.

**12.11** Převzetí zásilek Uživatelem bude prováděno na příslušném obslužném místě. ČP je oprávněna zkoumat oprávněnost osob pověřených Uživatelem k přebírání zásilek. Převzetím zásilek Uživatelem dochází k jejich dodání.

**12.12** Uživatel zajistí pro své pověřené pracovníky Zákaznickou kartu nebo Průkaz příjemce ČP, popř. ověřené zplnomocnění. Uživatel dále zajistí správné stvrzení všech dodacích dokladů, vztahujících se k předaným zásilkám, a dodejek dle pokynů ČP a v souladu s Poštovními podmínkami. Dodací doklady je povinen Uživatel stvrdit pracovníkovi ČP v okamžiku dodání. Případné nesrovnalosti řeší okamžitě kontaktní osoby uvedené v uzavřené dohodě.

**12.13** Za rozvoz/svoz ČP účtuje Objednateli podle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

**12.14** Maximální počet řádných jízd (svozu i rozvozu) k jednomu obslužnému místu v jednom dni jsou 2 jízdy, každá v jiném čase. Dochází-li jednou jízdou současně k realizaci svozu i rozvozu, počítá se tato jízda jako jedna.

**12.15** Uživatel hradí i cenu svozů/rozvozů realizovaných mimo vzájemně dohodnuté pracovní dny a časová rozmezí podle bodu 12.1. V tomto případě bude tento svoz/rozvoz považován za mimořádnou jízdu. Uživatel hradí cenu všech svozů/rozvozů i za předpokladu, že plně nevyužil dohodnutou frekvenci svozů/rozvozů. V případě, že bude Uživatel požadovat počet svozů/rozvozů přesahující dohodnutou frekvenci, budou svozy/rozvozy převyšující tuto frekvenci považovány za mimořádné jízdy. Ceny mimořádných jízd budou účtovány dle [Ceníku](#) platného ke dni poskytnutí této služby.

**12.16** Celková měsíční cena, nezávislá na dni prvního svozu/rozvozu v průběhu měsíce, bude určena součtem jednotkových měsíčních cen za jednotlivá obslužná místa a cen za mimořádné jízdy ke všem obslužným místům v daném měsíci.

**12.17** V případě nedodržení sjednaného termínu, resp. času svozu/rozvozu ze strany ČP, bude Uživateli na základě písemného požadavku dobropisována ČP částka ve výši rozdílu mezi cenou služby (základní sazba zohledněna o sjednané koeficienty) a cenou služby skutečně poskytnutou (základní sazba zohledněna o koeficienty odpovídající skutečně poskytnuté službě), a to při zachování minimální výše jednotkové ceny na jedno obslužné místo a měsíc.

**12.18** Rozdělení obcí do kategorií pro účely stanovení koeficientu pro výpočet jednotkové ceny dle [Ceníku](#):

- kategorie A – Praha, Brno, Ostrava
- kategorie B – obce uvedené v Seznamu, který je dostupný na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci „[Rady a návody/Přípodání/Dokumenty a návody pro smluvní partnery](#)“
- kategorie C – ostatní obce

### 13. Ochrana osobních údajů

**13.1** ČP při poskytování poštovních služeb nebo dílčích doplňkových služeb vystupuje v pozici správce osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Základní podmínky a informace o zpracování osobních údajů jsou součástí Poštovních podmínek. Další informace související se zpracováním osobních údajů a kontakty na pověřence pro ochranu osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), v sekci „[Ochrana osobních údajů – GDPR](#)“.

**13.2** ČP jako správce zpracovává osobní údaje Uživatele, je-li Uživatelem fyzická osoba, a osobní údaje jeho kontaktních osob poskytnuté v Dohodě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Dohody (dále jen „subjekty údajů“ a „osobní údaje“), výhradně pro účely související s plněním Dohody a po dobu jejího trvání, případně pod dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů.

**13.3** ČP upozorňuje Uživatele, že jeho identifikační údaje a informace o záležitostech, které vypovídají o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti, mohou být vedeny v informačních databázích o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele ve smyslu ust. § 20z a následujících, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („zákon o ochraně spotřebitele“). Podrobnější informace o předávání osobních údajů a o konkrétních registrech jsou k dispozici na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), v sekci „[Ochrana osobních údajů – GDPR](#)“.

## 14. Ostatní ujednání

- 14.1** V případě, že Uživatel podává na základě Dohody více než jeden z druhů zásilek Balík Do ruky, Balík Na poštu nebo Balíkovna, zavazuje se, že v rámci své obchodní činnosti bude svým zákazníkům nabízet alternativně všechny v Dohodě sjednané druhy těchto zásilek s přesným popisem těchto zásilek a uvedením jejich názvů.
- 14.2** ČP není povinna uzavřít poštovní smlouvu ve smyslu § 4 a 5 zákona o poštovních službách v případě, že předmětem této smlouvy je dodání listovních zásilek, které byly podány u jiného provozovatele poštovních služeb. Uživatel, který u ČP podává zásilky, bere na vědomí, že pokud zaviněně zamlčí ČP skutečnost, že podávaná zásilka pochází od jiného provozovatele poštovních služeb, může tím ČP způsobit škodu a dopustit se trestného činu nebo přestupku podvodu.
- 14.3** Uživatel je povinen ČP sdělit, které z jím podaných zásilek byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je ČP a sdělit jeho totožnost. Uživatel se zproští informační povinnosti vůči ČP dle předchozí věty ve vztahu k zásilkám pocházejícím od jiného provozovatele poštovních služeb, než je ČP pokud na žádost ČP prokáže, že je převzal od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, že tuto osobu informoval o své povinnosti podle věty první tohoto odstavce, a pro případ, že zásilky byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, byla třetí osobě uložena povinnost tuto informaci Uživateli sdělit. V případě, že si bude Uživatel vědom nepravdivosti informací od třetí osoby, která není provozovatelem poštovních služeb, ohledně původu zásilek, je povinen ČP informovat způsobem dle první věty tohoto odstavce.
- 14.4** V případě vědomého porušení povinnosti sdělit ČP, které z podaných zásilek byly převzaty, resp. pocházejí od jiného provozovatele poštovních služeb, než je ČP spolu s uvedením jeho totožnosti, je Uživatel povinen uhradit ČP smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou zásilku, u níž nebyla tato povinnost splněna.

## 15. Závěrečná ustanovení

- 15.1** Každá ze Stran Dohody může vypovědět Dohodu i bez udání důvodů s tím, že výpovědní doba 1 měsíc začne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé Straně Dohody. Výpověď musí být učiněna písemně. Pokud Uživatel písemně odmítne změnu [Ceníku](#), současně s tímto oznámením o odmítnutí navrhovaných změn vypovídá Dohodu. Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi ČP, přičemž skončí ke dni účinnosti změny [Ceníku](#). Výpověď musí být doručena ČP přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Výpověď a oznámení o odmítnutí změn [Ceníku](#) učiněné Uživatelem musí mít písemnou formu.
- 15.2** ČP si vyhrazuje právo odstoupit od Dohody, jestliže Uživatel přes upozornění nedodrží sjednané podmínky.

Toto upozornění ČP písemně oznámí Uživateli na jeho poslední známou adresu s tím, že je Uživatel povinen ve lhůtě 15 dnů napravit zjištěné nedostatky. V případě marného uplynutí této lhůty má ČP právo od Dohody odstoupit.

Od Dohody je možné odstoupit také v případě zahájení insolvenčního řízení na Uivatele nebo kdykoliv v jeho průběhu. V takovémto případě není Uživateli poskytnuta dodatečná lhůta 15 dnů a ČP je oprávněna odstoupit od Dohody bez předchozího upozornění.

Odstoupení od Dohody je vždy účinné a Dohoda se ruší ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně Dohody. Vzájemná plnění poskytnutá Stranami Dohody do odstoupení se nevrací a Uživatel je povinen uhradit cenu služeb, poskytnutých ČP do odstoupení.

- 15.3** V případě, že se ČP rozhodne vyřadit některou ze služeb poskytovaných na základě Dohody ze svého portfolia produktů, je oprávněna ukončit poskytování této služby Uživateli. O této změně je ČP povinna Uivatele informovat zveřejněním na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) s předstihem alespoň 30 dní. Trvání Dohody ve vztahu k ostatním poskytovaným službám tím není dotčeno.
- 15.4** ČP je oprávněna jednostranně převést práva a povinnosti z Dohody na své dceřiné společnosti, případně na jiné třetí osoby. O této změně je ČP povinna Uivatele informovat zveřejněním na webových stránkách ČP [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) s předstihem alespoň 30 dní.
- 15.5** Po skončení účinnosti Dohody vrátí Uživatel ČP nepoužité adresní štítky.
- 15.6** Není-li stanoveno jinak, může být Dohoda měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky k Dohodě podepsanými oběma Stranami Dohody.
- 15.7** Strany Dohody se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé strany Dohody a dále o skutečnostech a informacích, které písemně označí jako důvěrné. Za obchodní tajemství jsou stranami Dohody považovány veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se stranami Dohody, jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Pro účely Dohody jsou obchodním tajemstvím zejména informace o smluvních vztazích existujících mezi stranami Dohody, platební podmínky, informace o způsobu zajištění pohledávek, údaje o rozsahu a objemu poskytovaných služeb a podrobnosti vymezující poskytované plnění nad rámec veřejně přístupných informací.
- 15.8** Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).



- 15.9 Strany Dohody se zavazují, že informace výše uvedené povahy zachovají v tajnosti, nesdělí je ani nezpřístupní jiným subjektům, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním Dohody v souladu s účelem stanoveným Dohodou.
- 15.10 Porušením povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí výše uvedených informací soudu, státnímu zastupitelství, příslušnému správnímu orgánu či jinému orgánu veřejné moci na základě a v souladu se zákonem; jejich zveřejnění na základě povinnosti stanovené zákonem nebo jejich poskytnutí zakladateli ČP. Porušením povinnosti mlčenlivosti není ani sdělení uvedených informací zástupci strany Dohody.
- 15.11 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného Dohodou.
- 15.12 Pokud by bylo kterékoli ustanovení Dohody zcela nebo zčásti neplatné nebo jestliže některá otázka není Dohodou upravována, zbývající ustanovení Dohody nejsou tímto dotčena.
- 15.13 Práva a povinnosti plynoucí z Dohody pro každou ze stran přecházejí na jejich právní nástupce.
- 15.14 Vztahy neupravené Dohodou se řídí platným právním řádem ČR.
- 15.15 VOP nabývají účinnosti dnem 01. 07. 2023 a ČP si vyhrazuje právo je měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním podmínek nových.