

POKYNY PRO PODÁNÍ REKLAMACE PŘI POŠKOZENÍ

Balíku Do ruky nad 30 kg a Balíkovna plus nad 30 kg

Vážený zákazníku,

je nám velice líto, že došlo během přepravy k poškození Vaší zásilky. Pro uplatnění reklamace a vyjádření požadavku na náhradu škody můžete využít formulář, který naleznete na našich webových stránkách. Upozorňujeme, že nárok na náhradu škody může uplatnit jen adresát (při vrácení zásilky zpět odesílatel) nebo osoba oprávněná jménem adresáta (odesílatel) jednat. Právo jednat prokazuje reklamující u právnické osoby prohlášením na formuláři, u fyzické osoby přiloženou ověřenou plnou mocí nebo její ověřenou kopií.

JAK POSTUPOVAT:

- Vyplněný formulář 2x vytiskněte a podepište. Jednáte-li jménem právnické osoby, připojte otisk razítka nebo poznámku „razítko nepoužívá.“ V případě, že jednáte za fyzickou osobu, větu „Prohlašuji, že jsem v této věci oprávněn za odesílatele (adresáta) jednat – jen pro právnické osoby“, prosím, škrtněte. Na jednom z výtisků Vám Česká pošta, s.p., potvrdí přijetí reklamace.
- K vyplněnému a podepsanému formuláři přiložte jako přílohu doklady o výši škody (např. faktura, dodací list, prodejka apod.).
- Dále můžete přiložit vzorek obalu (např. ústřížek kartonové krabice 5 x 5 cm) a jiné doklady umožňující posoudit charakter obalu či obsahu (např. certifikát bezpečnosti) nebo způsobené škody.
- Vše můžete:
 - u Balíku Do ruky nad 30 kg a Balíkovna plus nad 30 kg **do dvou pracovních dnů** od dodání zásilky na e-mailovou adresu oddělení reklamace a stížnosti Balíkovna: reklamace-nadrozmer@cpost.cz,
nebo
 - **předat** kterékoliv poště, jež zprostředkuje odeslání oddělení reklamace a stížnosti Balíkovna.

POKYNY PRO VYPLNĚNÍ FORMULÁŘE:

Podací číslo zásilky – uveďte celé číslo včetně písmen na začátku a na konci (např. DR0740785312X)

Odesílatel zásilky – uveďte jméno nebo název odesílatele a adresu tak, jak byly uvedeny na zásilce

Adresát zásilky – uveďte jméno nebo název adresáta a adresu tak, jak byly uvedeny na zásilce

Rozměry – zásilku změřte a uveďte, v jakých jednotkách je údaj uveden (m, cm, mm)

Obal – uveďte vnější i vnitřní balení zásilky (např. kartonová krabice obalená černou stahovací fólií; uvnitř volný prostor vyplněný papírovou drtí, obsah zabalen do miralonu)

Obsah – vypište, co bylo obsahem zásilky (poškozené i nepoškozené věci)

Popis poškození – uveďte, které věci byly poškozeny, a popište, v které části a jakým způsobem (např. monitor má naražený pravý horní roh – z přední strany prasklina dlouhá 2,4 cm)

Částku požadované náhrady škody uveďte v Kč. Vyberte, zda požadujete opravu poškozené věci (ČP musí s opravou souhlasit) nebo zda požadujete náhradu škody.

Dále vyberte, zda náhradu škody požadujete zaslat na peněžní účet (číslo účtu/kód banky). Aby se Vám došla platba na Vašem účtu lépe identifikovala, doporučujeme uvést Váš variabilní symbol. Případně, zda náhradu škody chcete zaslat na Vaši adresu. Pro lepší komunikaci, prosíme, o vyplnění kontaktního telefonního čísla.

POKYNY PRO POŘÍZENÍ A ODESLÁNÍ FOTOGRAFIÍ:

1. **zásilka zvenčí** – adresní strana, zásilka celkový pohled, poškození obalu – celek i detail
2. **vnitřek zásilky** – uložení obsahu zásilky v obalu, obal zásilky po vyjmutí obsahu – poškozená místa tak, aby bylo zřejmé, kde jsou poškození obsahu – celek i detail
3. **fotodokumentaci** zašlete na e-mailovou adresu: reklamace-nadrozmer@cpost.cz.

Uvedená e-mailová adresa slouží **VÝHRADNĚ K ZASÍLÁNÍ FOTOGRAFIÍ A PODKLADŮ REKLAMOVANÝCH BALÍKŮ**.

NA DOTAZY, PODNĚTY A JINÁ PODÁNÍ zaslané na tuto adresu nebude reagováno. Pro tyto účely slouží e-mailová adresa: pomuzeme@balikovna.cz.

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, (dále jen „ČP“) zpracovává jako správce osobní údaje (dále jen „OÚ“) v rozsahu uvedeném ve formuláři „Reklamáce poškození Balíku Do ruky nad 30 kg a Balíkovna plus nad 30 kg“, případně i další OÚ poskytnuté ČP v souvislosti s tímto formulářem, a to po dobu do vypořádání veškerých vzájemných práv a povinností odesílatele nebo adresáta zásilky a ČP, resp. po dobu delší v případech odůvodněných platnými právními předpisy. Účelem zpracování OÚ je rozhodnutí o reklamaci a náhradě škody, právním titulem je plnění smlouvy uzavřené mezi ČP a odesílatelem zásilky. Poskytnutí OÚ je dobrovolné, bez nich však nelze uplatnit reklamaci a vznést požadavek na náhradu škody prostřednictvím uvedeného formuláře. OÚ mohou být předány na vyžádání třetím osobám oprávněným dle právních předpisů. Reklamující je povinen informovat obdobně jiné fyzické osoby, pokud jejich OÚ předává v souvislosti s uvedeným formulářem ČP. Další informace včetně práv subjektu údajů naleznete v záložce Ochrana osobních údajů – GDPR na webových stránkách www.ceskaposta.cz.

 **Balíkovna**