



Návštěvní řád veřejně přístupných prostor poboček České pošty

Datum vytvoření	15.06.2026
-----------------	------------

Počet stran	5
-------------	---

Počet příloh	2
--------------	---



Obsah dokumentu

1	Úvodní ustanovení.....	2
2	Oprávnění ke vstupu do prostor pobočky.....	2
3	Pravidla chování a pohybu v prostorách pobočky.....	3
4	Diskrétní zóna a ochrana soukromí klientů.....	3
5	Zakázané jednání.....	4
6	Pokyny zaměstnanců a mimořádné situace.....	5
7	Opatření při porušení návštěvního řádu.....	5
8	Závěrečná ustanovení.....	5

Název dokumentu

1 Úvodní ustanovení

- A. Tento návštěvní řád upravuje podmínky vstupu a pobytu osob ve veřejně přístupných prostorách poboček České pošty, zejména v prostorách určených pro čekání klientů a pro jejich obsluhu u přepážek.
- B. Účelem tohoto návštěvního řádu je zajistit:
- bezpečný a plynulý provoz pobočky,
 - řádný průběh poskytování služeb,
 - ochranu soukromí a osobních údajů klientů,
 - ochranu zaměstnanců České pošty při výkonu práce,
 - ochranu majetku a zařízení České pošty.
- C. Vstupem do veřejně přístupných prostor pobočky se klient nebo jiná osoba zavazuje dodržovat tento návštěvní řád a řídit se pokyny zaměstnanců České pošty.

2 Oprávnění ke vstupu do prostor pobočky

- A. Do veřejně přístupných prostor pobočky mohou vstupovat osoby za účelem využití služeb České pošty nebo v jiných případech souvisejících s poskytováním služeb ČP.
- B. Do veřejně přístupných prostor pobočky je dovoleno vstupovat pouze ve vhodném, dostatečném a čistém oblečení bez zápachu. Není přípustné odkládat oděv způsobem odporujícím důstojnému provozu pobočky.
- C. Do veřejně přístupných prostor pobočky není dovoleno vstupovat s dopravními prostředky či vjíždět dopravními prostředky (např. kola, koloběžky, in-line brusle) s výjimkou pomůcek hendikepovaných osob a dětských kočárků.



- D. Do prostor pobočky není dovoleno vstupovat osobám:
- pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
 - které se chovají agresivně, hlučně, vulgárně nebo jinak narušují provoz pobočky,
 - které svým jednáním ohrožují bezpečnost osob, provoz pobočky nebo majetek,
 - se zbraněmi, výbušninami a jinými předměty způsobilými ohrozit život nebo zdraví osob nebo způsobit škodu na majetku,
 - se zvířaty, s výjimkou vodicích, asistenčních nebo služebních zvířat, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak.
- E. Zaměstnanec České pošty je oprávněn odepřít vstup nebo vyzvat k opuštění prostor osobu, která porušuje tento návštěvní řád nebo narušuje provoz pobočky.

3 Pravidla chování a pohybu v prostorách pobočky

- A. Osoby přítomné v prostorách pobočky jsou povinny chovat se slušně, ukázněně a ohleduplně vůči ostatním klientům i zaměstnancům České pošty. Jakákoliv forma verbální či fyzické agrese vůči zaměstnancům nebo jiným klientům je nepřijatelná a je důvodem k vykázaní z pobočky.
- B. Není povoleno chovat se násilným nebo dehonestujícím způsobem, používat neslušných výrazů a gest nebo výrazů či jakýchkoli jiných projevů hanobících rasu, náboženství nebo etnikum či jiným způsobem naplňujícím znaky přestupku nebo trestného činu, případně jiným způsobem narušujícím provoz pobočky a obsluhu klientů.
- C. Klienti jsou povinni:
- dodržovat systém organizace obsluhy, zejména vyvolávací systém na poštách, pořadí příchodu nebo pokyny zaměstnanců,
 - zdržovat se pouze v prostorách určených pro veřejnost,
 - neblokovat vstupy, průchody, únikové cesty ani prostor před přepážkami,
 - dbát pokynů zaměstnanců České pošty.
- D. Děti se mohou v prostorách pro veřejnost pobočky pohybovat pouze pod dohledem dospělé osoby, která za ně odpovídá. Dospělá osoba, která má děti pod dohledem odpovídá za jejich chování tak, aby nedocházelo k poškození majetku a vybavení pobočky.
- E. Osoby přítomné v prostorách pobočky jsou povinny udržovat čistotu a pořádek, zejména vyhazováním odpadků (obaly od zásilek apod.) do určených nádob na odpad. Jsou-li na pobočce nádoby na tříděný odpad jsou všichni přítomní povinni třídit odpad dle těchto nádob.
- F. Klienti jsou povinni počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku, vybavení a zařízení pobočky, a to platí i pro externí značení – jako je např. informační cedule a samolepky před a na vstupu do pobočky.

4 Diskrétní zóna a ochrana soukromí klientů

- A. V prostoru přepážek je klient povinen dodržovat diskrétní zónu vyznačenou na podlaze, informační tabulí nebo určenou pokynem zaměstnance České pošty.



- B. Na poštách vybavených Vyvolávacím systémem je pořadí klientů řízeno dle tohoto systému a pořadovými lístky, které zaručují spravedlivé místo ve frontě podle požadavku na obsluhu, u přepážky je pouze obsluhovaný klient – vzniká tak přirozená diskrétní zóna.
- C. Klient čekající na obsluhu smí přistoupit k přepážce až po vyzvání.
- D. Pokud je u přepážky obsluhován jiný klient, je čekající klient povinen dodržovat odstup, vyčkat mimo diskrétní zónu obsluhovaného klienta, aby nebyla narušena důvěrnost jednání a ochrana osobních údajů. Osobám čekajícím na obsluhu je zakázáno:
 - vstupovat do diskrétní zóny jiného klienta,
 - sledovat doklady, zásilky, peněžní operace, formuláře, obrazovky nebo jiné údaje týkající se obsluhy jiného klienta,
 - zasahovat do jednání mezi zaměstnancem České pošty, a právě obsluhovaným klientem.
- E. Každá osoba je povinna respektovat soukromí ostatních klientů a zdržet se jednání, které by mohlo vést k neoprávněnému seznámení se s osobními údaji nebo jinými chráněnými informacemi.

5 Zakázané jednání

Ve veřejně přístupných prostorách pobočky je zakázáno zejména:

- narušovat pořádek, klidný průběh obsluhy nebo bezpečnost provozu a obtěžovat hlukem, pachem, nadměrně hlasitým chováním nebo žebráním,
- předbíhat ostatní klienty nebo obcházet zavedený systém obsluhy, nedodržovat diskrétní zónu,
- vstupovat do prostor určených pouze zaměstnancům České pošty,
- bez souhlasu manipulovat se zařízením pobočky, poškozovat vybavení, zařízení, nábytek, informační systémy, vyvolávací systém a další HW zařízení nebo jiné součásti provozu, platí i pro externí označení pobočky,
- dobíjet veškeré vlastní donesené prostředky elektronických zařízení (zejména mobilní telefony, notebooky, tablety či powerbanky) a prostředky osobní mobility (zejména elektrokola a koloběžky) z elektrické sítě pobočky,
- odkládat věci tak, aby omezovaly pohyb osob nebo bezpečný provoz,
- kouřit nebo manipulovat s otevřeným ohněm, používat elektronické cigarety nebo užívat návykové látky,
- konzumovat alkohol,
- konzumovat jídlo a pití, které bude znečišťovat prostory, vybavení a nábytek a jiné součásti provozu pobočky nebo obtěžovat (zápachem apod.) ostatní klienty a zaměstnance,
- vysedávat a užívat veřejné prostory pobočky, pokud není návštěva pobočky spojená s využitím poskytovaných služeb na pobočce,
- vstupovat na pobočku se zvířaty, s výjimkou vodicích, asistenčních nebo služebních zvířat, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak,
- provádět obchodní, reklamní, propagační, náborovou nebo obdobnou činnost bez souhlasu České pošty,



- pořizovat fotografie, zvukové záznamy nebo audiovizuální záznamy zaměstnanců České pošty, klientů, přepážek, technologického vybavení nebo provozu pobočky bez příslušného oprávnění nebo souhlasu České pošty, pokud právní předpis nestanoví jinak.

6 Pokyny zaměstnanců a mimořádné situace

- A. Klienti a ostatní osoby jsou povinni řídit se pokyny zaměstnanců České pošty, které směřují k zajištění bezpečnosti, pořádku, ochrany soukromí klientů a plynulého provozu pobočky.
- B. V případě mimořádné situace jsou všechny osoby povinny bezodkladně uposlechnout pokynů zaměstnanců České pošty, případně příslušných složek integrovaného záchranného systému.
- C. Každý, kdo zjistí závadu, mimořádnou událost, bezpečnostní riziko nebo podezřelé jednání, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit zaměstnanci pobočky.

7 Opatření při porušení návštěvního řádu

- A. Osoba, která porušuje tento návštěvní řád, může být:
 - upozorněna zaměstnancem České pošty,
 - vyzvána k nápravě,
 - vyzvána k opuštění prostor pobočky,
 - v případě neuposlechnutí předána k řešení příslušným orgánům.
- B. Odpovědnost osoby podle obecně závazných právních předpisů tím není dotčena.
- C. Osoba odpovídá za škodu, kterou způsobí porušením tohoto návštěvního řádu nebo svým jednáním v prostorách pobočky.

8 Závěrečná ustanovení

- A. Tento návštěvní řád je závazný pro všechny osoby vstupující do veřejně přístupných prostor pobočky České pošty.
- B. Návštěvní řád je zveřejněn ve vstupních prostorách pobočky nebo jiným vhodným způsobem.
- C. Česká pošta je oprávněna tento návštěvní řád přiměřeně upravovat podle provozních, bezpečnostních a organizačních potřeb.