

SOUHRNNÝ PŘEHLED ZMĚN POŠTOVNÍCH A OBCHODNÍCH PODMÍNEK ČESKÉ POŠTY, s.p. S ÚČINNOSTÍ OD 1. 11. 2026

I. ZMĚNY POŠTOVNÍCH PODMÍNEK – VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB (BALÍKOVNA)

1. Úprava Ceníku - Lidé – dochází ke změnám cen u všech retailových produktů (Balíkovna, Balíkovna na adresu, Balík Do ruky).
2. Úprava a optimalizace Ceníku - Podnikatelé pro klienty s uzavřenou rámcovou smlouvou – dochází ke změně cen u všech produktů (Balíkovna, Balíkovna – vrácení zboží a Balíkovna na adresu), úprava metodiky Taxy palivo a mýto a příplatků k této taxy včetně změny sazeb a snížení množstevních slev pro Balíkovnu na adresu.
3. V rámci rozšíření sítě Balíkovny jsou nově pro výdej balíků zařazeny také samoobslužné Z-BOXy. Z-BOXy lze v rámci sítě Balíkovny využít pro vyzvedávání balíků. Podání balíků prostřednictvím Z-BOXů není v současné době umožněno
4. Obnova dispozice „Uložit zásilku rovnou na poště/Balíkovně“ v aplikaci „[Změna doručení online](#)“ pro všechny doručné produkty Balíkovny (Balíkovna na adresu a Balík Do ruky).
Při volbě této dispozice si může adresát nechat balík rovnou uložit na jím zvolené provozovně (Balíkovna na poště, Balíkovna mimo poštu nebo do boxu).
5. Přidání nového povinného pole „Jméno a příjmení“ tazatele do [Kontaktního formuláře Zákaznického servisu Balíkovny](#). Důvodem změny je především potřeba jednoznačněji identifikovat osobu, která se na nás obrací, a správně posoudit její oprávnění k řešení konkrétního požadavku. Změna přispěje k bezpečnějšímu a správnějšímu vyřizování zákaznických požadavků, zejména těch, u kterých je nutné rozlišit mezi odesílatelem, příjemcem nebo jinou osobou. Jméno a příjmení zpracováváme pouze v rozsahu potřebném pro vyřízení zákaznického požadavku a v souladu s platnými pravidly ochrany osobních údajů.
6. Upřesnění postupu při vyřizování reklamací - zdůraznění oficiálních kanálů pro komunikaci bez umožnění předávání telefonických či e-mailových kontaktů pracovníků ČP.
7. Zavedena možnost stanovit „Rozhodnou dobu podání“ pro Balíkovny na poště - časový okamžik, který určuje, zda bude balík zařazen ke zpracování a přepravě ještě v den jeho podání, nebo až následující pracovní den.

Dochází také k drobným změnám, formálním úpravám a k upřesnění formulací, odkazů a struktury Podmínek a Ceníku.

Poštovní a obchodní podmínky České pošty a Souhrnný přehled jednotlivých změn poštovních a obchodních podmínek jsou k dispozici k nahlédnutí na všech poštách a internetových stránkách České pošty, s.p., na adrese www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/postovni-podminky, resp. www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/cenik-sluzeb-ceske-posty.

Poštovní podmínky - Všeobecné podmínky poskytování služeb včetně příloh Ceník - Lidé a Ceník - Podnikatelé jsou k dispozici na adrese www.balikovna.cz/cs/dokumenty-ke-stazeni.

Informace o poskytovaných službách a změnách v poštovních a obchodních podmínkách poskytuje zákazníkům i Call centrum České pošty, s.p. na telefonní lince 210 123 456 nebo Zákaznický servis Balíkovny na 218 218 218.