

8. 6. 2004

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Reklamace nesplnění poštovní smlouvy

Reklamaci lze zahájit do 1 roku od podání ve vnitrostátním styku, reklamuje se nesplnění podmínek poštovní smlouvy. V případě mezinárodního styku lze reklamaci zahájit do 6 měsíců od podání.

Druhy reklamací:

reklamace dodání, resp. nedodání zapsané zásilky (za takovou se považuje i reklamace dobírkové částky a reklamace zásilky s dodejkou včetně žádosti o opatření potvrzené dodejkou),
reklamace úbytku nebo poškození zapsané zásilky,
jiné reklamace případů nesplnění smlouvy (zpožděné dodání, dodání obyčejné zásilky, porušení dispozic odesílatele nebo adresáta zásilky nebo poštovní poukázky, nesprávné dodání zásilky nebo poštovní poukázky určené do vlastních rukou, nedodržení jiných smluvních podmínek),
reklamace dodání poštovní poukázky,
reklamace mezinárodních zásilek.

Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.)

Odesílatel nebo

Adresát

Reklamace může být uplatněna jen jménem odesílatele nebo adresáta. Pošta však nezkontroluje totožnost osoby, která o reklamaci žádá, ani její oprávnění jednat jménem odesílatele, resp. adresáta.

Postup řešení

Podmínkou zahájení reklamačního řízení je předložení potřebných dokladů ve stanovené lhůtě na pobočkách České pošty, s.p.

Pošta s reklamujícím na základě podací stvrzenky, jejího druhopisu nebo opisu, sepiše Reklamační list a zahájení reklamačního řízení potvrdí na rubu podací stvrzenky. Nelze reklamovat na základě fotokopie podací stvrzenky.

Výsledek reklamace sděluje vždy pošta, u níž jste reklamaci uplatnili. Platí zde výjimka - jestliže byla reklamace postoupena jiné (příslušné) poště k vyřízení, potom výsledek reklamačního řízení sděluje ona.

Reklamaci podejte osobně na pobočkách České pošty, s.p., na samostatném pracovišti reklamací nebo u vedoucího pošty.

Vyřizuje

Reklamaci přijímají pobočky České pošty, s.p.

Reklamace poškození nebo úbytku zásilky však uplatněte nejlépe na poště, která vám zásilku dodala.

Potřebné doklady

Na poště předložte:

podací stvrzenku předmětné zásilky,

případně její opis nebo druhopis.

Pokud uplatňujete nárok na náhradu za ztrátu zásilky, předložte:

fakturu nebo účtenku,

případně další doklady.

Formuláře ke stažení

Reklamační list mají k dispozici pobočky České pošty, s.p.

Správní a jiné poplatky

Je-li reklamáce neoprávněná, pošta vybírá cenu 50 Kč podle "Poštovních podmínek - Ceník". Reklamující uhradí částku v hotovosti na poště, nebo prostřednictvím poukázky, kterou obdrží současně s oznámením o výsledku reklamáce.

Lhůty pro vyřízení

Reklamující obdrží výsledek reklamačního řízení do tří týdnů. Odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat ztrátu zásilky. Poškozenou zásilku lze reklamovat pouze 2 dny po dodání.

Další účastníci a jejich činnost

Jiné organizační jednotky České pošty, s.p.
V případě mezinárodního styku zahraniční poštovní správa.
Další činnosti nejsou stanoveny.

Podle kterého právního předpisu se postupuje

29/2000 Sb., zákon o poštovních službách a o změně některých zákonů
28/2001 Sb., o základních službách držitele poštovní licence

Související předpisy

Poštovní podmínky České pošty, s.p. - Základní poštovní služby (k nahlédnutí na pobočkách České pošty, s.p.)

Opravné prostředky

Opravné prostředky nejsou stanoveny.

Sankce v případě nedodržení předepsaných povinností

Sankce nejsou stanoveny.

Návod je zpracován podle právního stavu ke dni 1. 5. 2004

Zdroj: Česká pošta, s.p.