

## POŠTOVNÍ PODMÍNKY Česká distribuční k.s.

### OSOBNÍ PSANÍ

Platnost od 1. 1. 2020



Neadresná  
distribuce



Geomarketing



Letáková  
samoobsluha



Adresné  
doručování



Tisk  
a kompletace

## Obsah

|   |    |
|---|----|
| 1. Definice pojmů .....                                 | 3  |
| 2. Popis poskytované poštovní služby .....              | 3  |
| 3. Způsob uzavření poštovní smlouvy .....               | 3  |
| 4. Databáze adresátů, kód listovní zásilky .....        | 4  |
| 5. Povinná úprava listovní zásilky .....                | 6  |
| 6. Rozměry a hmotnost listovní zásilky .....            | 7  |
| 7. Nebezpečný a nedovolený obsah listovní zásilky ..... | 7  |
| 8. Vyloučení, pozastavení poštovních služeb .....       | 8  |
| 9. Způsob a podmínky podání listovní zásilky .....      | 8  |
| 10. Způsob a podmínky dodání listovní zásilky .....     | 9  |
| 11. Cena poštovní služby .....                          | 10 |
| 12. Reklamace .....                                     | 10 |
| 13. Řešení sporu .....                                  | 11 |
| 14. Otevření listovní zásilky .....                     | 11 |
| 15. Prodej nebo zničení listovní zásilky .....          | 11 |
| 16. Rozsah odpovědnosti za vzniklou škodu .....         | 12 |
| 17. Závěrečná ustanovení.....                           | 12 |

## SEZNAM OBRÁZKŮ

|  |   |
|--|---|
| Obrázek 1 - Čárový kód .....                 | 5 |
| Obrázek 2 - Vzor kódu listovní zásilky ..... | 5 |

## 1. Definice pojmů

- 1.1. Provozovatel – Česká distribuční k.s., Na Rovince 879, 720 00 Ostrava – Hrabová, IČ 26791692, zapsána u Krajského soudu v Ostravě, oddíl A, vložka 21926.
- 1.2. Listovní zásilka – jednotlivá zásilka o rozměrech specifikovaných v čl. 6. těchto podmínek, která byla provozovatelem po provedené validaci převzata k poskytnutí poštovní služby. Součástí zásilky mohou být i drobné předměty nepatrné ceny. Celková hmotnost listovní zásilky nesmí přesáhnout 0,5 kg.
- 1.3. Osobní sdělení – jde o sdělení určené pouze konkrétnímu jednomu adresátovi (klientovi), jehož údaje jsou ve sdělení obsaženy.
- 1.4. Odesílatel – je osoba, která je na zásilce jako odesílatel označen, není-li odesílatel označen, je jím osoba, která uzavřela poštovní smlouvu.
- 1.5. Validace – proces, při kterém jsou jednotlivé adresy analyzovány, a je určeno, zda je adresa platná. Bez validace databáze adres zásilek není možné realizovat dodávání zásilek v síti provozovatele.
- 1.6. Neplatné adresy – jsou adresy, které jsou nejednoznačné, adresy, které jsou napsány tak, že jim není možné strojově přiřadit adresný bod potažmo adresa, která není v databázi adresných bodů provozovatele.
- 1.7. Adresát – je osoba, kterou odesílatel uvede na listovní zásilce jako příjemce listovní zásilky.
- 1.8. Svazek – balíček listovních zásilek se shodným číslem sektoru, kódem svazku.
- 1.9. Schránka – domovní schránka, která je určena nebo o níž je možné se domnívat, že je určena k dodávání listovních zásilek.
- 1.10. Personifikace – je proces, pomocí kterého jsou na adresní stranu zásilky umístěny adresní údaje (adresa adresáta, adresa odesílatele, ...).

## 2. Popis poskytované poštovní služby

Jde o službu, kterou je dodávání listovních zásilek malé hodnoty s obsahem osobního sdělení. Příjem ani dodání zásilky provozovatel nestvrzuje.

## 3. Způsob uzavření poštovní smlouvy

- 3.1. Provozovatel poskytuje službu dodávání zásilek a další služby výhradně na základě písemně uzavřené poštovní smlouvy (dále jen smlouvy) s odesílatelem. Ze smlouvy vzniká provozovateli povinnost dodat zásilku způsobem uvedeným v poštovních podmínkách a odesílateli vzniká povinnost uhradit provozovateli dohodnutou cenu.
- 3.2. Provozovatel je oprávněn při uzavírání smlouvy požadovat, aby odesílatel prokázal, že zásilka a její úprava odpovídá těmto poštovním podmínkám; není však povinen toto zjišťovat. Za obsah a úpravu zásilky odpovídá odesílatel.

- 3.3. Smlouva se uzavírá písemně na základě poptávky odesílatele – tzv. poptávkový formulář, jež je zveřejněn na internetových stránkách provozovatele [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz). Smlouva může být uzavřena také na základě písemné objednávky, a to jen za podmínek budou-li v objednávce uvedeny všechny povinné náležitosti. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy je ze strany provozovatele akceptován návrh na její uzavření, tím se rozumí zejména odeslání validované databáze adresátů provozovatelem odesílateli. Smlouva se uzavírá pouze ohledně listovních zásilek, které budou dodány adresátům, ohledně nichž proběhla validace dle čl. 4.4. těchto podmínek, a které byly na jejím základě zařazeny do distribuční sítě provozovatele. Podepsaná smlouva či objednávka musí být doručena fyzicky nebo elektronicky před zahájením dodávání na adresu sídla provozovatele.
- 3.4. Ve smlouvě či objednávce musí být kromě standardních identifikačních údajů a podpisu odesílatele i tyto náležitosti a údaje:
- 3.4.1. Typ zásilky.
  - 3.4.2. Formát zásilky – rozměry.
  - 3.4.3. Váha 1 ks zásilky.
  - 3.4.4. Termín odevzdání dat (databáze) pro adresné zpracování zásilek.
  - 3.4.5. Termín dodání.
  - 3.4.6. Celkový počet dodávaných zásilek.
  - 3.4.7. Cena za dodání jednoho kusu zásilky.
  - 3.4.8. Cena celkem bez DPH.
  - 3.4.9. Cena celkem včetně DPH.
  - 3.4.10. Způsob platby, doba splatnosti.
  - 3.4.11. Požadavky na vystavení faktury, adresa pro fakturaci.
  - 3.4.12. Zacházení se zásilkami při nemožnosti jejich dodání.
  - 3.4.13. Ostatní (zvláštní podmínky, doplňující informace).

## 4. Databáze adresátů, kód listovní zásilky

### 4.1. Databáze adresátů

4.1.1. Databáze adres adresátů musí být konkrétní a úplná tak, aby provozovatel mohl provést validaci a při dodání listovní zásilky nedošlo k pochybnostem, komu má provozovatel listovní zásilku dodat. Databáze adresátů musí být odesílatelem dodána v databázovém formátu (.txt, .csv, .xls nebo .xlsx) v následující struktuře:

- 4.1.1.1. Titul před jménem.
- 4.1.1.2. Titul za jménem.
- 4.1.1.3. Funkce.
- 4.1.1.4. **Jméno, příjmení** nebo **název firmy** (jméno a příjmení mohou být v samostatných polích). Jméno a příjmení či název firmy mohou být nahrazeny jednoznačným identifikátorem na základě, kterého si odesílatel ke zvalidované adrese doplní zpětně jméno a příjmení či název firmy. Je-li databáze bez označení adresáta (bez jména, příjmení či názvu firmy) s jednoznačným identifikátorem (např. číslem smlouvy) jde o tzv. slepou databázi.
- 4.1.1.5. **Ulice.**
- 4.1.1.6. **Číslo popisné / orientační** (čísla mohou být případně společně v poli s ulicí, s tím, že jsou uvedena za názvem ulice, oddělena mezerou).
- 4.1.1.7. **PSČ**
- 4.1.1.8. **Obec.**
- 4.1.1.9. Doplnující informace (např. mutace, ...). Doplnující informace mohou být maximálně ve 20 sloupcích.

**Následující údaje jsou povinné: Jméno, příjmení nebo název firmy či jednoznačný identifikátor, ulice, číslo orientační/popisné, PSČ, obec.**

4.2. Databáze přebírá zástupce provozovatel na přenosném médiu (cd, flash disk, ...) nebo je umístěna odesílatelem na FTP provozovatele.

Pro umístění na FTP platí tato pravidla:

4.2.1. Databáze ke zpracování bude odesílatel předávat provozovateli šifrovaným přenosem prostřednictvím provozovatelem přidělené složky na FTP serveru.

4.2.2. Přístupy k FTP serveru sdělí provozovatel odesílateli do dvou pracovních dnů od doručení požadavku na nacenění poptávky.

4.2.3. Odesílatel bude provozovatele informovat prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mail adresu [adresna@distribucni.cz](mailto:adresna@distribucni.cz), že provedl vložení databáze na FTP server.

4.2.4. Odesílatel i provozovatel se zavazují, že přidělenou složku na FTP serveru budou řádně označovat/udržovat, aby nedošlo k přeplnění nebo k případné záměně databází.

4.2.5. Databáze bude předána ve znakové sadě UTF-8 (pokud nebude domluveno jinak).

#### 4.3. Kód listovní zásilky

4.3.1. Kód listovní zásilky se skládá z jedinečného kódu zásilky a kódu svazku dále jen kód zásilky. Na základě tohoto kódu dochází k dalšímu zpracování listovních zásilek.

4.3.2. Listovní zásilku opatří kódem v podobě čárového i číselného kódu provozovatel pouze v případě, že zajišťuje personifikaci zásilek. Jinak je povinen zásilku přiděleným kódem provozovatele opatřit odesílatel.

4.3.3. Bez čitelného čárového kódu provozovatele (čárový kód je vytištěný na laserové tiskárně a jeho čitelnost je ověřena a písemně potvrzena provozovatelem před započítáním zhotovování zásilek) není možné zásilku přijmout do přepravy a zajistit její dodání.

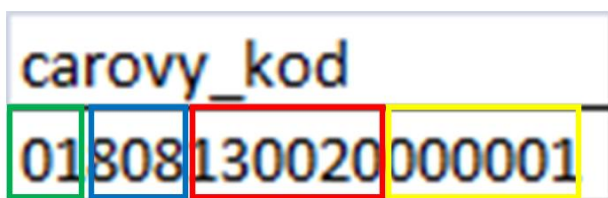
4.3.4. Kód listovní zásilky – skladba kódu:

4.3.4.1. Pozice 1 a 2 kód skladu

4.3.4.2. Pozice 3 – 5 kód území

4.3.4.3. Pozice 6 – 11 číslo objednávky

4.3.4.4. Pozice 12 – 17 identifikační číslo



Obrázek 1 - Čárový kód

4.3.5. Číselné vyjádření kódu se tiskne typem písma Arial 7.



Obrázek 2 - Vzor kódu listovní zásilky

#### 4.4. Zvalidovaná databáze adresátů

4.4.1. Provozovatel po zpracování vstupní databáze adres adresátů listovních zásilek dodané odesílatelem poskytne odesílateli výstup, který bude obsahovat níže uvedené databáze

potřebné pro výrobu a sorting listovních zásilek do sítě provozovatele Výstup pro odesílatele obsahuje dvě databáze:

- 4.4.1.1. Databáze (EI), která bude obsahovat data z databáze adresátů dodané odesílatelem pro listovní zásilky, jež není možné dodávat v síti provozovatele.
- 4.4.1.2. Databáze (CD), která bude obsahovat data z databáze adresátů dodané odesílatelem pro listovní zásilky zařazené do distribuční sítě provozovatele, doplněné o údaje z databáze provozovatele, zejména údaje, kterými je potřeba zásilku dle těchto podmínek označit a to kód konkrétní zásilky (čárový kód), kterým je zásilku povinen opatřit odesílatel, není-li předmětem závazku provozovatele dle smlouvy také personifikace zásilek a kód svazku, kterým je zásilku povinen opatřit odesílatel, není-li předmětem závazku provozovatele dle smlouvy také personifikace zásilek.

## 5. Povinná úprava listovní zásilky

### 5.1. Balení listovní zásilky

- 5.1.1. Listovní zásilka musí být upravena a zajištěna tak, aby věci tvořící její obsah nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost, nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy a nemohly poškodit jiné listovní zásilky nebo zařízení používané provozovatelem.
- 5.1.2. Listovní zásilka musí být zajištěna tak, aby nebylo možno vniknout dovnitř listovní zásilky bez zanechání zjevných stop a aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci.
- 5.1.3. Vnější a vnitřní balení listovní zásilky musí být dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými listovními zásilkami a aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů.
- 5.1.4. Vnější i vnitřní balení zásilky musí být přiměřené povaze a hmotnosti věci tvořící její obsah, způsobu a délce přepravy listovní zásilky a způsobu, jakým se s listovní zásilkou manipuluje v průběhu přepravy.
- 5.1.5. Věci tvořící obsah musí být zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem či nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.

### 5.2. Adresní strana listovní zásilky

- 5.2.1. Adresa adresáta je umístěna souběžně s delší stranou listovní zásilky. V případě listovních zásilek v poštovní obálce bude adresa adresáta umístěna na lícové hladké straně obálky, tj. na straně obálky bez uzavírací chlopně.
- 5.2.2. Adresa adresáta bude umístěna v dolní polovině adresní strany.
- 5.2.3. Adresa adresáta bude provedena tak, aby splňovala tyto podmínky:
  - 5.2.3.1. text adresy bude napsán nebo vytištěn čitelně latinkou a arabskými číslicemi;
  - 5.2.3.2. minimální velikost použitého písma bude 2,5 mm;
  - 5.2.3.3. musí být napsána takovým prostředkem, aby nemohlo dojít k jejímu vymazání;
  - 5.2.3.4. nebude v ní přepisováno.
- 5.2.4. Adresa adresáta bude uvedena v následujícím pořadí:
  - 5.2.4.1. označení adresáta, tj. u fyzické osoby jméno a příjmení, a u právnické osoby název dle obchodního rejstříku (včetně např. vedení organizační složky apod.);
  - 5.2.4.2. adresa dodání, tj. název ulice nebo náměstí (pokud se v dané obci nepoužívají názvy ulic, pak postačí název obce nebo její části), popisné, resp. orientační číslo domu;
  - 5.2.4.3. PSČ, název obce;Při personifikování zásilek je odesílatel povinen toto provádět na základě zvalidované databáze předané mu provozovatelem.

- 5.2.5. Pokud bude v poštovní adrese adresáta uveden na prvním místě název právnické osoby a na druhém místě jméno a příjmení fyzické osoby, za adresáta se považuje právnická osoba.  
Pokud bude v poštovní adrese adresáta uvedeno na prvním místě jméno a příjmení fyzické osoby a na druhém místě název právnické osoby, za adresáta se považuje fyzická osoba s tím, že listovní zásilka může být dodaná této právnické osobě.
- 5.2.6. Na adresní straně musí být umístěn kód listovní zásilky, a to jak jedinečný kód zásilky v číselném vyjádření, tak v provedení čárového kódu, tak i číselné vyjádření kódu svazku, jak byly tyto údaje sděleny provozovatelem odesílateli na základě validace a zpracování databáze. Blíže čl. 4.3 těchto podmínek.
- 5.2.7. Každá listovní zásilka podaná u poštovního operátora, musí být dle zákona č. 29/2000 Sb. označena názvem provozovatele. Odesílatel je povinen každou zásilku označit provozovatelem a to tak, že na zásilku uvede „Podáno: Česká distribuční k. s.“. Toto označení nesmí být v pravé horní čtvrtině adresní strany zásilky.
- 5.2.8. Provozovatel si vyhrazuje právo označit listovní zásilku svými identifikačními znaky.
- 5.2.9. Pravá horní čtvrtina adresní strany zásilky bude ponechána volná bez jakýchkoliv údajů, poznámek nebo grafických vyobrazení.
- 5.2.10. Pokud je na zásilce uvedeno označení odesílatele, musí splňovat tyto podmínky:
- 5.2.10.1. umístěno do levého horního rohu adresní strany zásilky;
  - 5.2.10.2. dostatečně zřetelně odděleno od adresy adresáta, aby byla vyloučena jakákoli záměna těchto údajů;
  - 5.2.10.3. adresa odesílatele musí být adresou místa na území České republiky.
- 5.2.11. Poštovní známky vydané Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky podle §35, 29/2000 Sb. není možné použít pro úhradu ceny za dodávání listovních zásilek u provozovatele.

## 6. Rozměry a hmotnost listovní zásilky

- 6.1. Minimální rozměr adresní strany listovní zásilky je 14x9 cm.
- 6.2. Maximální rozměr listovní zásilky je 35x25x1 cm.
- 6.3. Hmotnost jednotlivé listovní zásilky nesmí přesahovat 0,5 kg.

## 7. Nebezpečný a nedovolený obsah listovní zásilky

- 7.1. Odesílatel nesmí provozovateli předat a provozovatel je oprávněn nepřevzít listovní zásilky s nedovoleným obsahem. Nedovolený obsah je jakýkoliv obsah odporující platným právním předpisům České republiky a jakýkoliv nebezpečný a jiný obsah zejména:
- 7.1.1. peníze, cenné papíry, šperky, starožitnosti, drahé kovy, drahé kameny a předměty podobné povahy;
  - 7.1.2. výbušniny a hořlaviny, jedovaté látky, žiraviny, radioaktivní látky, nebezpečné či jinak nevhodné biologické látky a omamné a psychotropní látky;
  - 7.1.3. tuhý oxid uhličitý, tlakové nádoby, stlačené zkapalněné plyny a plyny v roztocích, toxiny, oxidující hořlavé a jinak nebezpečné chemické látky;
  - 7.1.4. potraviny včetně tekutin a látky, které mohou podléhat zkáze a mohly by ohrozit lidské zdraví;
  - 7.1.5. jakékoliv látky nebo věci, které by mohly ohrozit lidské zdraví, ostatní zásilky nebo majetek nebo by jejich vlastnictví, držení či přeprava byly v rozporu s právními předpisy;
  - 7.1.6. živé nebo neživé organismy.

## 8. Vyloučení, pozastavení poštovních služeb

- 8.1. Provozovatel neposkytuje tyto poštovní služby:
- 8.1.1. dodávání listovních zásilek určených do vlastních rukou účastníků soudních řízení a řízení před správními orgány (úřední zásilky);
  - 8.1.2. přepravu a dodání listovních zásilek, pokud je počet listovních zásilek zařazených do databáze CD při jednorázovém podeji nižší než 2 000 kusů;
  - 8.1.3. přepravu a dodání listovních zásilek, pokud hmotnost jedné zásilky přesahuje 0,5 kg nebo rozměry jednotlivé poštovní zásilky přesahují 35x25x1 cm, a to jednoho nebo více z uvedených rozměrů;
  - 8.1.4. přepravu a dodání listovních zásilek s nedovoleným obsahem ve smyslu těchto poštovních podmínek;
  - 8.1.5. přepravu a dodání listovních zásilek, které nejsou v souladu s těmito poštovními podmínkami;
  - 8.1.6. dodání peněžité částky;
  - 8.1.7. dodání zásilek adresovaných do zahraničí.
- 8.2. Provozovatel může odmítnout poskytnutí služeb v těchto případech:
- 8.2.1. listovní zásilka nevyhovuje požadavkům stanoveným provozovatelem zejména na rozměry, obsah či hmotnost, tak jak je stanoveno v těchto poštovních podmínkách;
  - 8.2.2. poskytnutí služby by znamenalo nebezpečí pro osoby nebo majetek provozovatele;
  - 8.2.3. informace poskytnuté odesílatelem, které poskytuje dle těchto podmínek, jsou neúplné nebo nesprávné;
  - 8.2.4. listovní zásilka obsahuje nedovolený obsah podle těchto poštovních podmínek;
  - 8.2.5. zásilky jsou již zabaleny a personifikovány (opatřeny adresou adresáta) a schází na nich kód listovní zásilky;
  - 8.2.6. listovní zásilky nejsou vytřízeny a vysvazkovány v souladu s Pokyny České distribuční k.s. pro třídění a svazkování listovních zásilek.
- 8.3. Provozovatel může pozastavit poskytnutí služeb.
- 8.3.1. Provozovatel je oprávněn pozastavit plnění smlouvy či objednávky, pokud dojde ke zjištění, že převládá jedna nebo více okolností uvedených v odstavcích 8.1. a 8.2. těchto poštovních podmínek. Za takových okolností bude odesílateli listovní zásilka vrácena, přičemž budou uvedeny důvody tohoto vrácení a odesílatel bude vyzván, aby uvedl zásilku do takového stavu, který neodporuje ustanovením těchto poštovních podmínek. Pokud odesílatel neučiní nápravu do 30 dnů od vyzvání, je provozovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a dodání listovní zásilky neuskutečnit.
  - 8.3.2. Provozovatel může okamžitě odstoupit od smlouvy z důvodu, že odesílatel řádně a včas neuhradí cenu za služby.

## 9. Způsob a podmínky podání listovní zásilky

- 9.1. Listovní zásilky jsou na základě uzavřené poštovní smlouvy přijímány na vybraných skladech provozovatele v rámci otevírací doby pro podej adresných zásilek příslušného skladu zveřejněné na internetových stránkách provozovatele [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz) nebo přímo na adrese skladu.
- 9.2. Listovní zásilky jsou uspořádány adresní stranou nahoru – všechny stejně.
- 9.3. Každý svazek je opatřen svazkovkou, která obsahuje údaje dle pokynů provozovatele pro třídění a svazkování, které mu budou zaslány spolu se zvalidovanou databází adresátů.
- 9.4. Listovní zásilky ve svazku jsou uspořádány abecedně podle ulic, čísel popisných, čísel orientačních.
- 9.5. Svazky jsou odděleny pomocí balící pásky nebo jiným obdobným způsobem.



- 9.6. Spolu se zásilkami uspořádanými ve svazcích je provozovateli předán Seznam svazovek – přehled všech svazovek (svazků) v tištěné i elektronické podobě (ve formátu .txt, .csv, .xls nebo .xlsx) vypracovaný dle pokynů provozovatele pro třídění a svazkování, které mu budou zaslány spolu se zvalidovanou databází adresátů.
- 9.7. Každá paleta musí být opatřena paletovým lístkem v souladu s pokyny provozovatele pro třídění a svazkování, které mu budou zaslány spolu se zvalidovanou databází adresátů.

## **10. Způsob a podmínky dodání listovní zásilky**

### 10.1. Způsob dodání

10.1.1. Listovní zásilky, jejichž adresátem je fyzická osoba, provozovatel vloží na místě určeném v adrese do schránky adresáta. Za schránku fyzické osoby se považuje:

- 10.1.1.1. schránka, která je označena jménem a příjmením adresáta;
- 10.1.1.2. pokud není na místě schránka podle článku 10.1.1.1. těchto poštovních podmínek, schránka, která je označena příjmením shodným s příjmením adresáta;
- 10.1.1.3. pokud není na místě schránka ani podle článku 10.1.1.2. těchto poštovních podmínek, schránka nebo místo, o kterém se dá vzhledem k okolnostem předpokládat, že ho adresát zřídil pro účely dodání listovních zásilek.

10.1.2. Listovní zásilku, jejímž adresátem je právnická osoba, vloží provozovatel na místě určeném v adrese do schránky adresáta. Za schránku právnické osoby se považuje:

- 10.1.2.1. schránka, která je označena obchodní firmou nebo názvem adresáta;
- 10.1.2.2. pokud není na místě schránka podle části 10.1.2.1. těchto poštovních podmínek, schránka nebo místo, o kterém se dá vzhledem k okolnostem předpokládat, že ho adresát zřídil pro účely dodání listovních zásilek, např. podatelna, vrátnice, kancelář, prodejna.

10.1.3. Listovní zásilku, jejímž adresátem je právnická osoba, může provozovatel též odevzdat fyzické osobě, která se zdržuje v kanceláři, provozu nebo jiném uzavřeném prostoru označeném názvem adresáta, a která prohlásí, že je oprávněná ji převzít.

10.1.4. Listovní zásilky se odevzdávají bez stvrzení převzetí.

### 10.2. Dodací lhůta

Listovní zásilky se dodávají v termínu, který bude s odesílatelem dohodnut ve smlouvě.

### 10.3. Nemožnost dodání a postup provozovatele

10.3.1. Za nemožnost dodání jsou považovány zejména tyto případy:

- 10.3.1.1. listovní zásilka je nedodaná dle části 10.4. nebo
- 10.3.1.2. listovní zásilka nemůže být vložena do schránky z důvodu, že schránka byla zaplněna, nebyla způsobilá pro dodání (např. poškozena, otevřena) nebo schránka fyzicky neexistuje.

10.3.2. Při nemožnosti dodání budou nedodané zásilky provozovatelem zaevidovány a vráceny odesílateli, nebo s těmito bude naloženo jinak, dle podmínek uzavřené smlouvy.

### 10.4. Nedodání listovní zásilky

10.4.1. Listovní zásilku není možné dodat pokud:

- 10.4.1.1. na uvedené adrese se adresát nenachází;
- 10.4.1.2. neexistuje žádná schránka adresáta na dané adrese;
- 10.4.1.3. adresát odmítá zásilku převzít.

### 10.5. Dodání listovní zásilky prostřednictvím jiné osoby

10.5.1. Provozovatel zabezpečuje dodání listovních zásilek vlastní distribuční sítí.

10.5.2. Provozovatel je podle svého vlastního uvážení oprávněn pověřit dodání listovní zásilky další osobou. Za dodání však odpovídá tak, jako by listovní zásilku dodával sám.

## **11. Cena poštovní služby**

- 11.1. Cena poštovní služby
  - 11.1.1. Uzavřením poštovní smlouvy vznikne odesílateli povinnost uhradit provozovateli cenu dle smlouvy.
  - 11.1.2. Cena bude účtována dle platného ceníku zveřejněného na webových stránkách provozovatele, nebude-li v uzavřené poštovní smlouvě sjednáno jinak.
  - 11.1.3. K ceně za poskytnutí poštovní služby budou připočteny ceny všech dalších zvolených služeb či činností v souladu se specifikací uvedenou ve smlouvě či objednávce uzavřené s odesílatelem.
  - 11.1.4. Odesílatel listovní zásilky musí pravdivě poskytnout provozovateli takové informace (poptávkový formulář), aby bylo možné určit cenu za dodání listovních zásilek už při sestavování nabídky. Provozovatel je oprávněn změnit cenovou nabídku při zjištění neúplně poskytnutých informací.
- 11.2. Způsob úhrady poštovní služby
  - 11.2.1. Cenu poštovní služby je odesílatel povinen uhradit převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu, a to se splatností do 14 dnů od jeho vystavení, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
  - 11.2.2. Provozovatel si vyhrazuje právo vyžádat složení zálohy před zahájením dodávání listovních zásilek, a to na základě zálohové faktury a ve výši dle smlouvy. Záloha se hradí bezhotovostně, převodem na bankovní účet provozovatele, uvedený na zálohové faktuře.
  - 11.2.3. Odesílatel je povinen rovněž uhradit cenu za další služby a činnosti uvedené ve smlouvě, pokud jejich případné poskytnutí nebo realizace z dohodnuté smlouvy vyplývá, převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu, a to se splatností do 14 dnů od jeho vystavení.
  - 11.2.4. V případě prodlení s úhradou ceny dodání dle vystavených daňových dokladů (faktur), je odesílatel povinen uhradit provozovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky za každý započatý kalendářní den.
- 11.3. Vrácení ceny za listovní zásilku
  - 11.3.1. Jestliže bylo v rámci reklamačního řízení zjištěno, že jde o oprávněnou reklamaci, tedy že provozovatel porušil svou povinnost vyplývající z poštovní smlouvy, vrátí bez průtahů provozovatel cenu za nedodané listovní zásilky (oprávněné reklamace) tomu, kdo ji provozovateli uhradil.

## **12. Reklamace**

- 12.1. Veškeré námitky či stížnosti musí být odesílatelem doručeny do 30 dnů od ukončení plánovaného termínu dodání listovní zásilky, a to písemně. Svou stížnost či námitku na porušení povinnosti provozovatele může odesílatel doručit v písemné podobě na adresu sídla provozovatele nebo zadáním do připraveného formuláře na internetových stránkách provozovatele [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz).
- 12.2. Stížnosti či námitky doručené provozovateli v písemné formě musí obsahovat:
  - 12.2.1. Kód listovní zásilky.
  - 12.2.2. Jméno a příjmení adresáta listovní zásilky.
  - 12.2.3. Adresa dodání listovní zásilky.
  - 12.2.4. Detailní popis porušení povinností – důvod reklamace.
  - 12.2.5. Kontakt na stěžovatele (telefon, e-mail, korespondenční adresa)

12.3. Nebude-li dodržena třicetidenní lhůta pro doručení stížnosti či námitky nebo nebude-li námitka či stížnost doručena poskytovateli v písemné formě nebude k ní přihlíženo.

12.4. Provozovatel je povinen vyřídit stížnost či námitku odesílatele do 30 dnů ode dne doručení.

### **13. Řešení sporu**

Pokud provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen Úřad) ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Neuzavřou-li účastníci řízení smír nebo Úřad tento smír neschválí, Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Na návrh Úřad rozhodne v řízení o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo Zákona o poštovních službách (zákon č. 29/2000 Sb.). Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvlášť složitých sporů prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat vydání rozhodnutí.

### **14. Otevření listovní zásilky**

14.1. Provozovatel je oprávněn otevřít listovní zásilku v případě že:

14.1.1. listovní zásilku nelze dodat a současně ji nelze vrátit odesílateli, nebo nemá být dle uzavřené poštovní smlouvy vrácena;

14.1.2. je důvodné podezření, že obsahuje nedovolený obsah podle těchto poštovních podmínek;

14.1.3. je poškozena nebo existuje důvodná obava, že došlo, nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku škody;

14.1.4. je to nezbytné k dodržení povinností uložených provozovateli služeb zvláštním právním předpisem.

14.2. Provozovatel je povinen o otevření listovní zásilky informovat při dodání adresáta, případně odesílatele při vrácení zásilky. Obsah listovní zásilky bude při jejím otevření přezkoumán pouze v rozsahu nezbytném ke zjištění účelu otevření. Provozovatel bude při otevření listovní zásilky postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana poštovního a listovního tajemství a jiných skutečností chráněných podle zvláštního právního předpisu.

### **15. Prodej nebo zničení listovní zásilky**

15.1. Provozovatel je oprávněn listovní zásilku zničit, pokud nedošlo k jejímu dodání a není možné ji vrátit odesílateli, nebo dle uzavřené poštovní smlouvy nemá být vrácena, a to po uplynutí lhůty 90 dnů od sjednaného termínu dodání. Provozovatel je oprávněn listovní zásilku nebo její část zničit ihned, pokud je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí, nebo pokud s dřívější likvidací výslovně ve smlouvě písemně souhlasí odesílatel.

15.2. Zničení listovní zásilky provozovatel provede způsobem, který bude s přihlédnutím ke všem okolnostem považovat za nejvhodnější. Při zničení zásilky budou přítomni dva zaměstnanci provozovatele. O zničení listovní zásilky provozovatel vyhotoví písemný záznam. Náklady na zničení listovní zásilky je povinen uhradit odesílatel.

## 16. Rozsah odpovědnosti za vzniklou škodu

- 16.1. Provozovatel odpovídá za škodu vzniklou při poskytování poštovní služby v rozsahu stanoveném zákonem o poštovních službách a poštovními podmínkami. Provozovatel odpovídá za škodu, která vznikla v době od podání do dodání poštovní zásilky nebo jejího vrácení. Za jiné škody Provozovatel neodpovídá, není-li v poštovních podmínkách výslovně stanoveno jinak.
- 16.2. Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky provozovatel odpovídá jen v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě. Za jinak vzniklé škody na poštovní zásilce odpovídá, jen bylo-li to v poštovní smlouvě sjednáno.
- 16.3. Při ztrátě poštovní zásilky hradí provozovatel škodu ve výši ceny, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání. Byla-li však sjednána náhrada škody v paušální výši, provozovatel hradí škodu ve výši sjednané paušální částky.
- 16.4. Je-li obsah poštovní zásilky poškozen nebo je neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi cenou, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání, a cenou, kterou by měla v době a místě poštovního podání poštovní zásilka poškozená nebo neúplná; je-li však účelné provést opravu, provozovatel hradí škodu ve výši nákladů opravy.
- 16.5. Prokáže-li se, že ztráta, poškození nebo úbytek obsahu poštovní zásilky vznikly úmyslným jednáním zaměstnance provozovatele nebo osoby oprávněné za provozovatele jednat nebo jiné osoby, které provozovatel použil, anebo provozovatele, který je fyzickou osobou, náhrada škody se poskytne ve výši podle odstavců 16.3 a 16. 4, přičemž k omezení rozsahu odpovědnosti sjednanému podle odstavce 16.2 se nepřihlíží. Pokud byla sjednána náhrada škody v paušální výši podle odstavce 16.3. věty druhé, lze místo nároku na náhradu škody v paušální výši uplatnit vůči provozovateli nárok na náhradu škody podle odstavce 16.3. věty první.

## 17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Provozovatel poskytuje poštovní službu osobní psaní na území České republiky všem subjektům výhradně podle těchto poštovních podmínek. Všechny poštovní smlouvy či objednávky uzavřené provozovatelem se řídí těmito poštovními podmínkami. Záležitosti neupravené těmito poštovními podmínkami se řídí zejména zákonem o poštovních službách.
- 17.2. Tyto poštovní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách provozovatele [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz). Ukončit platnost nebo provést změnu či doplnění těchto poštovních podmínek je možné oznámením vyhlášeným stejným způsobem jako tyto poštovní podmínky, práva a povinnosti, které vznikly na základě těchto poštovních podmínek, zůstávají jejich pozdější změnou nebo zrušením nedotčeny. Tyto poštovní podmínky nabývají účinnosti od 1. 1. 2020 a jsou dostupné k nahlédnutí na internetových stránkách provozovatele [www.distribucni.cz](http://www.distribucni.cz) a na veřejně přístupném místě v jeho provozovnách.