

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

Česká pošta v právní úpravě a praxi České republiky

Jana Chlupová

©2015 ČZU v Praze

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "*Česká pošta v právní úpravě a praxi České republiky*" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 25.2.2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí diplomové práce Mgr. Ivaně Hájkové za velmi vstřícný přístup a vedení, které mi v průběhu vytváření práce poskytovala. Rovněž bych také chtěla poděkovat své rodině, především manželovi, který mi po celou dobu mého studia poskytoval zázemí, které mi umožnilo tuto práci zakončit.

Česká pošta v právní úpravě a praxi České republiky

Czech Post in legislation and practice in the Czech Republic

Souhrn

Tato diplomová práce se zabývá legislativním prostředím v rámci České pošty s ohledem na možné páchaní trestné činnosti. Dělí se na dvě části. Teoretická část se zabývá vývojem legislativy poštovníctví a právními úpravami, které jdou směrem k zákazníkovi. Praktická část se zaměřuje na řešení reklamací v České poště v nynější úpravě a naznačuje možná řešení do budoucnosti.

Summary

This dissertation look into legislative environment in the Czech post with respect on possibility commit punishable acitivity in complaint and compensation. It shares on two parts. Theoretic part is focus on progress in legislation on post and legal acts which come to client. Practice part is focus to finde some solution in complaint in the Czech post at present adjustment and indicate some solution in to the future.

Klíčová slova:

Česká pošta, reklamace, náhradové řízení, poškozené zásilky, poštovní unie, poštovníctví, poštovní legislativa, poštovní tajemství, reklamace, podání zásilek

Keywords:

Czech post office, complaint, compensation procedure, damage items, Post union, post, post legislation, privacy of correspondecnce, mailing

Obsah

1. Úvod.....	8
2. Cíl a metodika práce	9
2.1. Cíl práce	9
2.2. Metodika práce.....	9
3. Teoretická východiska	10
3.1. Historie poštovníctví	10
3.1.1. Světová historie poštovníctví	10
3.1.2. Historie poštovníctví v Českých zemích	14
3.2. Právní úprava České pošty	21
3.2.1. Legislativní normy České pošty	22
3.2.2. Poštovní tajemství	24
3.2.3. Listovní tajemství	25
3.2.4. Služební a obchodní tajemství.....	26
3.2.5. Informace pro veřejnost.....	27
3.2.5.1. Informace o poštovních zásilkách.....	27
3.2.6. Součinnost s ostatními orgány.....	28
3.3. Marketingový mix České pošty, s. p.....	31
3.3.1. Produkty České pošty	33
3.3.2. Marketingové prostředí	34
3.3.3. Cena produktu	37
3.3.4. Distribuce	38
3.3.5. Komunikační mix	39
4. Praktická část	40
4.1. Pošta a veřejnost.....	40
4.2. Reklamace dodání zapsané zásilky	41
4.3. Reklamace poškození nebo úbytku obsahu.....	46
4.3.1. Obsah poštovní zásilky	51
4.3.2. Balení poštovní zásilky.....	56
4.3.3. Náležitosti poštovní zásilky.....	58

4.4.	Jiné reklamace	59
4.5.	Reklamace dodání poukázané peněžní částky	60
4.5.1.	Sporné výplaty poukázaných peněžních částek	62
4.5.2.	Vrácení ceny služby nebo její části	63
4.5.3.	Poštovní úložna	65
4.6.	Ukládání provozních dokladů	66
5.	Závěr a doporučení	66
6.	Seznam použitých zdrojů	69
7.	Seznam obrázků	71
8.	Přílohy	72

1. Úvod

Poštovníctví má magickou přitažlivost pro téměř každou oblast historických studií, je inspirací pro zapálené badatele. Zájem o dějiny pošty pramení také ze skutečnosti, že pošta často podněcovala, či se přímo podílela, na technickém pokroku lidstva i významných historických událostech. To je podstata pošty jako univerzálního komunikačního prostředku, který slouží pro dopravu zpráv i předmětů.

Potřeba výměny různorodých informací a zpráv se datuje hluboko do minulosti lidstva. První zprávy se šířily ústně, teprve později vznikaly psané dopisy. Tyto prvotní zprávy jsou pravděpodobně předchůdci organizované poštovní služby. Pošta sloužila především panovníkům a vládcům říší.

Česká pošta s. p. je státní podnik, který vznikl dne 1. 1. 1993 z Československé pošty, zaniklé v důsledku rozdělení republiky (Česká a Slovenská republika). Pošta již od svého počátku měla významné postavení na trhu doručování balíků a listovních zásilek. Vzhledem k tomuto zaměření se také musela umět poprat se stížnostmi a řešením reklamací, protože zákazník je nedílnou součástí tohoto koloběhu.

Tato diplomová práce se zabývá problematikou současného řešení reklamací a náhradových řízení v rámci celého provozu České pošty, včetně rizik, která s touto činností souvisejí. Úniky výplatného, zaviněné poškození zásilek, nedbalost, to vše vede k reklamacím ze strany zákazníka a poté k řešení náhradových řízení. V práci jsou rovněž naznačena možná řešení, které by těmto únikům do budoucnosti mohla zamezit. Taktéž se tato práce snaží naznačit nová řešení pro celý systém zpracování reklamací v rámci České pošty.

2. Cíl a metodika práce

Cíl práce a metodika jsou v souladu se zadáním této diplomové práce, avšak níže uvedený popis je podrobněji a přesněji definuje.

2.1. Cíl práce

Cílem práce je zhodnotit stávající stav řešení reklamací a náhradových řízení, tyto poznatky analyzovat a navrhnout nové řešení, které by mělo zjednodušit zpracování reklamací a tím i zamezit páchání trestné činnosti.

2.2. Metodika práce

Diplomová práce je tematicky rozdělena do několika částí.

První část se podrobněji zabývá historií poštovníctví ve světě a na území České republiky.

V další části je provedena právní úprava podniku Česká pošta, s. p., včetně poštovního provozu. Třetí část se zabývá marketingovým mixem České pošty.

V praktické části se tato diplomová práce podrobně zabývá službami pro veřejnost, podáním zásilek, a při nedokonalém doručení následnými reklamacemi a náhradovými řízeními, jsou navrhována možná řešení, která by v budoucnu lépe pracovala se systémem reklamací v rámci celého provozu České pošty a znemožňovala by nepoctivým občanům a pracovníkům České pošty v páchání trestné činnosti v souvislosti s reklamačním a náhradovým řízením.

Metodika řešené problematiky je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Na základě případové studie formulují závěry diplomové práce. Součástí práce jsou i přílohy, které obsahují výchozí soubory dat.

3. Teoretická východiska

3.1. Historie poštovníctví

3.1.1. Světová historie poštovníctví

Člověk ve společnosti začal přetvářet přírodu ve svůj prospěch již v dávnověku. Jedním z důsledků těchto činností byl vznik písma. Lidé už od pradávna měli potřebu se dorozumívat: prostřednictvím řeči, a později právě písmem. Základy písma se objevují již u Sumerů ve čtvrtém tisíciletí př. n. l. Používali především obrázkové písmo, z něhož se vyvinulo již známější písmo klínové. Egypťané psali na papyrus hieroglyfy. Všechny tyto typy písma mají společný základ, totiž jednotlivé znaky vyjadřovaly obvykle celá slova či slovní spojení. Ve třináctém století př. n. l. vytvořili Féniciané převratnou novinku s dalekosáhlými důsledky, a to první hláskovou abecedu. Tuto abecedu, která měla ze začátku pouze 22 písmen, převzaly další národy, a postupně se z ní vyvinula latinka, kterou píšeme dodnes.

Rovněž samotný způsob předávání zpráv se vyvíjel postupně. Zpočátku se obvykle zprávy předávaly ústním podáním nebo formou písemných záznamů. V Egyptě a Římě bylo k přepravě zpráv často využíváno ptactvo, především holubi. Obyvatelé starověkých společností se dorozumívali i pomocí ohňů nebo kouřových signálů. Všechny tyto způsoby dorozumívání brzy překonalo doručování zpráv za pomoci posílů. Brzy se začaly objevovat nepatrné zárodky organizovaných skupin poselských služeb. Starověké říše potřebovaly zajistit řád a pořádek, bylo potřeba zajistit jednotnou státní správu na územích s velikou rozlohou, aby v případě napadení cizími nájezdníky bylo možno rychle vojensky zasáhnout.

Dopravním prostředkem pro přepravu ústních, a zejména psaných zpráv, byly původně pouze nohy starověkých posílů, později jezdečtí koně nebo jiná zvířata¹. Současně s tím, jak se vyvíjel obchod ve starověku, rostla potřeba přepravovat stále větší množství

¹ Čtvrtník, Pavel a kol. Poštovníctví v Čechách na Moravě a ve Slezsku

výrobků, a proto se objevila různá plavidla, vleky, a nakonec také vůz na kolech tažený koňmi. V Mezopotámii se vytvořily efektivní systémy posílů, které sloužily vládnoucí vrstvě. Na svou dobu velmi kvalitně propracovaný systém poštovních posílů měla Persie. Tento systém inspiroval další vládce starověku. Makedonský král Alexandr Veliký na tomto systému nepochybně postavil své vojenské operace, ve kterých měl neobyčejný úspěch.

Velmi efektivně pracoval poštovní systém v Egyptě. Poštovní stanice byly od sebe rozmístěny v pravidelných rozestupech, o příjezdech a odjezdech kurýrů se vedly přesné záznamy. Byla zavedena přeprava s pravidelným jízdním řádem. Po dobytí Egypta si Římané vybudovali velmi podobný systém.

S postupnou expanzí Říma vznikla potřeba vytvořit důkladné základy státní správy, a zároveň i dopravy a poštovníctví jako takového. Římané vybudovali poštovní spojení s velkolepou přesností a precizností. „Cursus publicus“, jak byla tato státem vytvořená poštovní organizace nazvána, vznikla za vlády císaře Augusta². Pro tuto činnost byla vybudována síť silnic, které byly nezbytnou podmínkou pro pravidelné jízdní spoje mezi provinciemi.



Obrázek 1: císař Octavianus Augustus

Zdroj: http://histoirepostale.com/histoire/la_poste_romaine.htm

Základ státní pošty zpočátku vznikl výlučně pro účely státní správy. V počátcích umožňovala přepravu zpráv pouze pěšími posly, které postupně vystřídal kurýrské vozy.

² Čtvrtník, Pavel a kol. Poštovníctví v Čechách na Moravě a ve Slezsku

Poštovní doprava byla podřízena pouze veliteli císařské tělesné stráže. Později jej nahradil úředník, kterému podléhala správa pro vozy, měl na starosti pošty, silnice a bezpečnost poštovního provozu. Za císaře Hadriana se rozšířila poštovní přeprava o lodní poštovní přepravu.

„Cursus Publicus“ byl v dané době rychlý a spolehlivý systém pro přepravu zpráv i dopravu, ale nebyl dostupný pro všechny. Tato služba byla přístupná pouze pro státní úředníky, vojevůdce, císaře a osoby z jeho okolí. Soukromá osoba, pokud chtěla této službě využít, musela mít zvláštní povolení opatřené pečetí a podpisem císaře nebo místodržitele. V této listině byl určen přesně určen druh a počet dopravních prostředků, které byla tato osoba oprávněna k dopravě využít. Časem se tohoto privilegia dostávalo stále většímu počtu vyšších úředníků, což mělo za následek, že se s těmito povolenkami začalo různě pokoutně obchodovat. Proto císař Julianus Apostata úplně zakázal tuto službu používat k jiným než státním nebo vojenským účelům.

Ve středověku se poštovní služby nijak výrazně nevyvíjely. Bylo to způsobeno především mnoha kmenovými válkami a nedostatkem dopravních prostředků. Hospodářský úpadek se projevoval úpadkem řemesel a obchodu, silnice nebyly udržovány a opravovány. Panské dvorce žily svým vlastním životem a byly dostatečně soběstačné a hospodářsky nezávislé, proto zde nebyla potřeba příliš vzájemně komunikovat. Teprve počátkem jedenáctého století začala vznikat hospodářsky silná města, která potřebovala komunikovat s ostatními. V těchto významných městech začaly vznikat tranzitní uzly obchodu. Významnou roli při formování Evropy středověku sehrála katolická církev.³ Církev si začala budovat vnitřní hierarchii po vzoru Římanů a svou organizační strukturu si rychle upevnila. Také jako jediná dbala na znalost čtení a psaní, proto také zajišťovala pro císaře Karla Velikého vysoké státní posty.

³ Historie pošty [cit. 2015-12-28]: [http:// es.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15](http://es.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15)



Obrázek 2: Karel Veliký

Zdroj: <http://herold.ujancaku.net/herold-clanky/files/5fe1b74d84af9eb38f20c7297fb5968b-52.html>

Charakteristickým rysem středověkých poselských služeb byla absence jakéhokoliv náznaku jednotného a státem organizovaného systému doručování zpráv. Vlastní posly měly všeobecně významnější světské i církevní instituce, ale nebyla mezi nimi sjednocenost a organizace. Poselské služby prošly ve středověku významnými změnami. V raném středověku jezdila obvykle jen příležitostná diplomatická poselstva. Později se vyvinula dobře organizovaná soukromá poselská zařízení, která i po vzniku státem řízené pošty, byla její velkou konkurencí.

Počátek novověku přinesl obrat v oblasti poštovníctví. To bylo způsobeno především zámořskými cestami, které přinesly mnoho nových objevů. Pošta této doby má své kořeny především v severní Itálii. Hospodářsky vyspělá země splňovala požadavky pro vznik silné poselské organizace. V této zemi totiž nevznikl centralizovaný feudální stát, ale operovala zde silná obchodní města, která vytvořila různé komunity, které mezi sebou čile obchodovaly.

Rok 1457 je považován za počátek říšské pošty. Tento rok pověřil císař Fridrich III. Habsburský vrchního lovčího Ruggera Tassa zřízením jízdního spojení. A to je také prvopočátek ovládnutí pošty italskou rodinou Thurn – Taxisů. Taxisové přesídlili z Itálie do Německa a vytvořili pevné a velmi organizované poštovní spojení habsburských provincií. V roce 1489 se stal Johann von Taxis generálním poštmistrem říšské pošty se sídlem v Bruselu. Pro Habsburky se stali Taxisové zcela nepostradatelní. Při složitých

politických jednání a situacích, kdy bylo potřeba rychlé a spolehlivé dopravy diplomatických nebo vojenských zpráv, byli vždy po ruce, a zcela se řídili heslem „Perpetua-fide“ (nepřetržitě-spolehlivě). Taxisové zavedli pravidelné poštovní přepravní spoje, stanovili zásady, podle kterých se řídil při práci personál pošty. Využili především stávající poštovní tratě a brali do své správy starší poselské cesty. Teprve později sami budovali své nové tratě. A i tyto nové tratě uměli mistrně zabudovat do přepravního toku tak, aby z nich vytvořili vzájemně provázanou poštovní síť.



Obrázek 3: Johann von Taxis

Zdroj: <http://www.ebay.de/itm/Johann-Baptista-von-Taxis-PORTRAIT-c1721-/150369893301>

3.1.2. Historie poštovníctví v Českých zemích

Spojení Čech s ostatním územím Evropy bylo poněkud komplikované vzhledem geografickým podmínkám. Územím se prolínaly zemské stezky, které byly zabezpečeny tzv. zemskými branami, průchody, které vedly přes pohraniční lesy. Obvykle je chránila opevněná stanoviště – pomezí hrady a celní stanice. Trasy zemských stezek se často měnily s politickým a hospodářským vývojem státu. Patrně nejstarší a nejznámější doloženou cestou, která procházela naším územím, byla tzv. jantarová stezka, spojující Středozeří s baltským pobřežím⁴. Na vrcholu středověku se mohli poutníci na stezkách

⁴ ČTVRTNÍK, Pavel a kol. Poštovníctví v Čechách na Moravě a ve Slezsku

podívat do orientačních pomůcek, tzv. itinerářových map. Tyto tištěné popisy nejdůležitějších zemských silnic byly důležitým pomocníkem na cestách.

V roce 1527 nařídil Ferdinand I. Habsburský zajistit orgány státní správy ve Vídni a v Praze tím, že zřídil pravidelné poštovní spojení, jehož úkolem bylo zajistit přepravu panovnických dopisů a úřední korespondence mezi oběma destinacemi.⁵ V Praze byl založen úřad poštmistra, a na silnici mezi Prahou a Vídní byly postaveny první poštovní stanice, které sloužily pro výměnu koní jízdních kurýrů. V čele poštovní správy stál nejvyšší dvorský poštministr, který byl odpovědný za zřízení, přeložení, nebo zrušení poštovních tratí i stanic. Pro české poštovnictví byl důležitý muž Jan Kryštof Paar, který byl prvním dědičným poštmistrem, který nebyl příbuzný s rodem Taxisů. Paarové brzy své postavení v Čechách posílili, a to natolik, že téměř všechnen zisk plynul do jejich pokladny. Proto se také česká komora stavěla velmi negativně k většímu nárůstu poštovních tratí a vzniku nových stanic. Toto výsadní postavení si rodina Paarů udržela až do roku 1722.

Chod pošty byl zcela přizpůsoben hlavnímu úkolu - zabezpečit řádnou přepravu panovnické a úřední korespondence. Nejdůležitější pošta byla označena poznámkou „Cito“ nebo „Justica“. Tato pošta vyžadovala zvláštní zacházení v podobě okamžitého odbavení a zajištění mimořádné přepravy do správných rukou. Mnohé z nich byly šifrovány. Pro případné zachycení dopisu nepřítelům se používaly číselné šifry. Pravidla cenzury byla důvěrná, a proto o ní nejsou dostatečné zprávy. Její existenci potvrzuje jeden z mála dochovaných pramenů dotýkajících se této problematiky – císařské nařízení z července 1589 s příkazem, aby se dopisy cizinců, kteří jsou v zemi usazeni, přestaly otevírat.⁶

Poštmistři na hlavních úřadech se významně zasadili o šíření rukopisných i tištěných zpráv novinového charakteru.

Rok 1722 je zlomovým rokem pro poštu, tehdy se začal rodit moderní poštovní úřad. Pošta postupně přecházela ze soukromých rukou dědičných poštmistrů pod státní správu. Administrativa v Rakousku dostala větší pravomoc a získala možnost přizpůsobit

⁵ LUKŠÍČEK, M. [cit. 2014-12-28]:<http://www.franzferdinand.cz/cz/rakousko-uhersko/>

⁶ ČTVRTNÍK, Pavel a kol. Poštovnictví v Čechách na Moravě a Slezsku

zastaralý systém novým požadavkům moderní doby. Měnící se podmínky vyžadovaly rychlejší a pružnější formu komunikace. Ze začátku po částečném zestátnění byla pošta ztrátová, ale byla nastavena pevná pravidla pro výběr poplatků za přepravu soukromé korespondence. Marie Terezie si vyhradila právo jmenovat poštovní personál a tím završila zestátnění pošty a odebrání všech práv ze soukromých rukou rodiny Paarů, kteří i nadále zůstávali s poštou propojeni, ale již pouze jako státní úředníci, kteří dostávali řádnou mzdu za tuto činnost. V roce 1749 byla panovnicí provedena reforma státní správy včetně pošty. Centrálním řízením pošty byla pověřena dvorská poštovní komise, jejímž předsedou se stal kníže Václav Paar.



Obrázek 4: Václav Paar

Zdroj: <http://www.smirice.eu/usedlosti/majitel.htm>

Stát chtěl mít přehled o finanční situaci pošty, proto museli všichni poštmistři a správcové poštovních stanic vést evidenci výnosů a nákladů, kterou pravidelně odesílali do dvorské poštovní účtárny, kde byla zpracována, zkontrolována a využívána pro stanovení hodnot, kolik má který poštovní správce odvést do státní pokladny. Krajské úřady měly také za úkol kontrolovat pravidelně poštovní služebny. Tyto kontrolní systémy zlepšily provázanost mezi nabídkou a poptávkou v krajích. Všechny zásadní provozní i služební předpisy pro poštu byly vyhlášeny v celé monarchii jednotně. Množství a složitost reforem zaváděných po roce 1722 potřebovalo právní zakotvení všech platných předpisů. To se stalo v letech 1829 – 1832, kdy stál v čele významný poštovní reformátor Maxmilián Ottenfeld, který byl pověřen vypracováním podkladů pro poštovní zákon. Zákon zpracoval a předložil během dvou let, schválen byl v roce 1837 a vydán

s platností od 1. července následujícího roku.⁷ Tento zákon platil na našem území až do roku 1946. Dalším velmi důležitým nařízením byl služební řád pro poštovní stanice, ve kterém byly stanoveny služební povinnosti poštovního personálu. V návaznosti na vydání zákona vytvořila rakouská poštovní správa systém kontrolních orgánů, které dbaly na to, aby každý z poštovních úřadů vykonával svou činnost podle zavedených pravidel. Byl založen služební věstník, strukturu toho věstníku později převzala i československá správa a vychází dodnes.



Obrázek 5: Maxmilián Ottenfeld

Zdroj: http://de.wikipedia.org/wiki/Rudolf_Otto_von_Ottenfeld

V květnu 1848 bylo řízení pošty převedeno pod správu ministerstva financí, a ještě tentýž rok pak pod správu Ministerstva pro obchod, kde zůstalo až do roku 1918. Vrchní poštovní správy se postupně měnily na poštovní ředitelství.

Značení korespondence přijaté do přepravy se ujalo kolem roku 1839. Takovým jednoduchým způsobem potvrzovala pošta svoji odpovědnost za převzetí svěřeného dopisu. Zároveň tímto způsobem pošta prováděla kontrolu, kudy zásilka cestovala. V počátcích si nechávali poštovní razítka zhotovovat poštmistři samostatně, teprve později

⁷ ŠPIRITOVÁ, Alexandra. K dějinám poštovníctví v Čechách

pošta přijala centralizovanou formu. Poštovní razítka obsahovala místní název, údaj o dni, měsíci a roku, tak, jak je tomu doposud.

K zajištění plynulosti listovní přepravy bylo nutné zrychlit dopravu korespondence, a proto byly zavedeny poštovní kursy, které byly pravidelnými spojkami mezi určenými stanicemi. Souběžně se zavedením poštovních kursů byly vytvořeny listovní sběrný v okolí tratí. Tyto sběrný měly za úkol shromažďovat zásilky a poté je přepravovat do mateřské poštovní stanice k další dopravě.

28. října 1918 v 18.20 hodin byl vypraven telegrafický oběžník Národního výboru, který oznamoval samostatnost československého státu. Krátce po převratu převzalo poštu Ministerstvo pošt a telegrafů, zřízené zákonem č. 40 Sb. ze 13. listopadu 1918. Mužem číslo jedna na tomto ministerstvu se stal Jiří Stříbrný - rozporuplná osobnost, která se nijak výrazně do poštovnictví nezapsala.



Obrázek 6: Jiří Stříbrný

Zdroj: <http://leccos.com/index.php/clanky/stribny-jiri>

Nejvyšším výkonným představitelem pošty se stal JUDr. Maxmilián Fatka, který byl zcela nepochybně nejvýraznější osobností dějin našeho poštovnictví. Vzdělaný odborník s mezinárodním rozhledem měl veškeré profesionální i lidské kvality muže

zastávajícího vysoké funkce v nelehké době první světové války. Ve vedení Československé pošty zůstal až do roku 1935.



Obrázek 7: JUDr. Maxmilián Fatka

Zdroj: <http://www.langhans.cz/cz/archiv/online-archiv/name/f/fatka/314/>

1. ledna 1925 se Československá pošta stala samostatným ekonomickým subjektem hospodařícím na komerčním základě v prostředí rozvinutého tržního hospodářství. Vrchní vedení podniku stále podléhalo správě Ministerstva pošt a telegrafů. Pravomocí ministra bylo jmenovat generálního ředitele pošty, který stál v čele správního sboru a revizní komise. Vlastní podnikovou správu vykonávalo Ředitelství pošt a telegrafů.

Hospodaření Československé pošty bylo do roku 1924 přímo vázáno na státní rozpočet a veškeré zisky byly odváděny do státní kasy. Stát hradil z rozpočtu Ministerstva veřejných prací náklady spojené se stavbou státních poštovních budov, Ministerstvo železnic zase platilo přepravu poštovních zásilek a také financovalo obnovu železničního vozového parku. Po vzniku státního podniku si tyto náklady hradila pošta sama. V prvních třech letech samostatnosti hospodařila pošta se ztrátou. Po roce 1922 měla pošta již kladný

hospodářský výsledek. Po roce 1925 začala poštovní správa vykazovat své hospodářské výsledky podle zásad obchodního podniku.

Vládní nařízení z 19. července 1936 nahrazovalo částečně nedokonalý a zastaralý poštovní zákon. Toto nařízení široce pojmenovávalo činnosti pošty a přesně určovalo odpovědnost a povinnosti, které je potřeba v poštovním provozu dodržovat. Mimo jiné v něm bylo také pevně zakotveno dodržování listovního tajemství. Novými poštovními předpisy se řídila každá práce poštovních zaměstnanců. Byly vypracovány normativy na veškerou činnost na poště.

Základem poštovní přepravy v Československu byl tzv. radiálně větвовý systém, jehož páteř tvořily vlakové pošty a další železniční kursy, propojené s poštovními úřady silničními.⁸ Tento systém byl postupně vylepšován k dokonalosti. Vlaky byly páteří sítě poštovní přepravy, tuto doplňovala silniční doprava, která jí byla podřízena. Po první světové válce se stala fenoménem letecká přeprava. Válka podpořila technický pokrok a letadla se stala běžnou součástí všedního života, zasáhla tedy i do přepravy zásilek u pošty. Tímto technickým pokrokem se zvýšil podíl přepravovaných mezinárodních zásilek.

Po druhé světové válce byl dne 7. listopadu 1946 vydán nový poštovní zákon č. 222/46 Sb., který završil předválečné úsilí, a částečně první etapu poválečné doby, o obnovu a ucelení státní poštovní správy. Výrazným posunem v oblasti práva bylo zavedení pojmu „poštovní tajemství“ (§8).

Po druhé světové válce nastala doba reforem českého poštovníctví. Již v roce 1963 bylo zrušeno Ministerstvo dopravy a spojů, a pošta se na 5 let ocitla bez řádného resortu. V té době se také přestává užívat slovo úřad - poštovní úřad se stává poštou. V rámci budování nové tváře pošty byl vytvořen nový znak, rovněž byla provedena zásadní změna tradičních barev - modrou barvu nahradila barva oranžová. Na poštovních schránkách, automobilech, i na budovách se přestal používat státní znak a byl nahrazen novým znakem spojů. Další novinkou byla výměna zaměstnanců. V rámci akce „Muži do výroby – ženy na poštu“ bylo nuceno opustit poštu kolem 10 000 kvalifikovaných poštovních úředníků.

⁸ ČTVRTNÍK, Pavel a kol. Poštovníctví v Čechách na Moravě a Slezsku

Druhá vlna reformy měla dlouhodobý dopad. Padesátá léta preferovala v rámci plánovaného socialistického hospodářství výstavbu těžkého průmyslu, proto byly některé resorty podfinancovány. Toto nerovnoměrné rozložení finančních prostředků postihlo zejména poštu. Nová úprava odměňování nivelizovala příjmy a ty se propadly na jednu z posledních příček v národním hospodářství. Důsledkem těchto změn byla obrovská ztráta prestiže poštovního zaměstnání.

3.2. Právní úprava České pošty

Česká pošta, s. p. (dále jen ČP), se sídlem v Praze, byla založena Ministerstvem hospodářství České republiky dne 1. ledna 1993. Za řízení podniku zodpovídá generální ředitel, jmenovaný do funkce příslušným ministrem, v jehož působnosti ČP je. V současnosti plní funkci zřizovatele ministerstvo vnitra. Jak ČP zajišťuje základní poštovní služby, kontroluje Český telekomunikační úřad (ČTÚ). ČP je na základě rozhodnutí ČTÚ držitelem poštovní licence do 31. 12. 2017.⁹ ČTÚ v rámci svých kompetencí stanoví, jaké služby musí držitel této licence poskytovat, a zároveň přesně určuje jejich základní kvalitativní požadavky. Tyto požadavky se týkají především dostupnosti pošt a poštovních schránek, rychlosti doručování základních služeb, rozsahu poskytování informací o základních službách a způsobu jejich využití.

ČP je firma, jejíž existence je plně závislá na příjmech z prodeje služeb a hospodářském výsledku, není financována ze státního rozpočtu. V této době se jedná o platbách od státu za služby poskytnuté veřejnému resortu.

Posláním pošty je poskytovat požadovanou službu zákazníkovi k jeho naprosté spokojenosti. Podmínkou jsou rychle, spolehlivě, ekonomicky a efektivně poskytnuté služby. Hlavním cílem poštovního podnikání je zisk, který zajistí rozvoj firmy, dobré pracovní podmínky, a zároveň kvalitní mzdové ohodnocení zaměstnanců.

ČP usiluje, aby její image vzbuzovala důvěru ve státní instituci. Image vytváří podnikové logo, jednotné firemní tabule, stejnojmenné zaměstnanců. Rozhodujícím činitelem

⁹ Česká pošta, s. p. Organizační řád České pošty, s. p. 2010

jsou zaměstnanci, kteří svými znalostmi a vědomostmi jsou schopni vyřešit zákazníkům požadavek k jejich naprosté spokojenosti.



Obrázek 8: Logo České pošty

Zdroj: <http://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/logo-cp>

3.2.1. Legislativní normy České pošty

Pro poskytování služeb pošty je nezbytné, aby všechny zúčastněné strany postupovaly jednotně na celém území České republiky, proto musí být pevně stanovena práva a povinnosti všech stran.

Podmínky ČP pro poskytování a provozování poštovních služeb upravuje především zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, v platném znění. Další velmi důležitou normou je vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Tyto legislativní normy mají povahu obecně platných právních předpisů, jsou zveřejňovány ve Sbírce zákonů České republiky. Jak vyplývá ze zákona o poštovních službách, pošta poskytuje poštovní služby na základě soukromoprávních vztahů, řídí se tím, co je dohodnuto ve smlouvě.

Poštovní podmínky České pošty jsou vydávány v samostatných dílech pro jednotlivé oblasti. Jsou závazné jak pro Českou poštu, tak pro každého, kdo projeví vůli uzavřít s poštou smlouvu podle zákona o poštovních službách (odesílatel) a pro další subjekty, kterých se podmínky dotýkají (adresát, zmocněnec adresáta...). Vůle uzavřít

smlouvu se obvykle projevuje podáním věci nebo peněžní částky prostřednictvím dané poštovní služby. Pošta nezkontroluje totožnost ani způsobilost odesílatele, který o tuto službu žádá. V případě, že služba není základní službou, se k ceně připočítává daň z přidané hodnoty (DPH). Práva a povinnosti odesílatele i ČP se vždy řídí poštovními podmínkami v den podání zásilky.

Mezinárodní poštovní styk upravují úmluvy a ujednání uzavřené na Kongresech Světové poštovní unie (SPU), souhrnně označované Akta Světové unie. Akta Světové poštovní unie jsou svým charakterem multilaterálními mezinárodními smlouvami uzavíranými mezi členskými státy SPU, kterými jsou stanovena závazná jednotná pravidla pro mezinárodní poštovní styk.¹⁰ Technologické postupy upravují interní provozní předpisy, které jsou závaznou normou pro výkon všech činností, které se dotýkají zaměstnanců ČP, tak i pro osoby, které pracují pro poštu na základě smluvních vztahu. Ustanovení provozních předpisů nelze využívat ve styku se zákazníky, tedy nelze jim je dát k nahlédnutí nebo citovat z nich v písemném styku. Pokud je nutné citovat, pak pouze odvoláním přímo na ustanovení zákona, vyhlášky nebo poštovních podmínek. Provozní předpisy jsou uspořádány podle jednotlivých činností do souborů tzv. poštovních pravidel. Nedílnou součástí těchto pravidel jsou přílohy.

ČP vydává Věstník, kde jsou vyhlášeny předpisy a směrnice, dále jsou vyhlášeny změny těchto předpisů, opravy a doplňky. Věstník též obsahuje i další pokyny a sdělení zaměstnancům ČP. K základním povinnostem zaměstnanců patří včasné a prokazatelné seznamování s opatřeními každé částky Věstníku, taktéž je nutné oprávněným zaměstnancem průběžně provádět vyhlášené opravy v příslušných publikacích.

Aktuální informace ČP, které jsou primárně určeny veřejnosti, jsou zveřejňovány výhradně na internetových stránkách ČP na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske->

¹⁰ <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/vestniky-pravni-predpisy/akta-spu> [cit. 2014-12-28]

poste/vestniky-pravni-predpisy/vestniky-zmeny-postovnich-podminek s názvem „Věstník – Informace pro veřejnost.“¹¹

Sdělení Českého telekomunikačního úřadu a Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, které se týkají ČP, jsou zveřejňovány na internetových stránkách ČTÚ a v Poštovním věstníku ČTÚ.

Neméně důležitými interními předpisy pošty jsou Domácí řád a Bezpečnostní řád každé jednotlivé pošty.

Domácí řád upřesňuje a doplňuje provozní předpisy podle místních podmínek. Přesně stanovuje podřízenost pracovišť a vymezuje odpovědnost za jejich provoz. Stanovuje odpovědnost pracovníků za výkon služby a svěřené hodnoty.

Bezpečnostní řád stanovuje hlavní zásady ochranných a bezpečnostních opatření včetně jejich realizace v podmínkách jednotlivých pošt a obsahuje pokyny pro zabezpečení budov, ve kterých se daná pošta nachází. Také přesně stanovuje a vymezuje odpovědnost jednotlivých pracovníků za dodržování bezpečnostních opatření. Obvykle vedoucí pošty odpovídá za to, že přímo podřízení zaměstnanci jsou s ustanoveními domácího a bezpečnostního řádu včas a prokazatelně seznámeni, při dodržení určitých podmínek.

3.2.2. Poštovní tajemství

Zaměstnanec ČP nesmí nikomu dávat zprávy o poštovním styku určitých osob, nebo o obsahu poštovních zásilek. Nesmí otevírat uzavřené zásilky ani pátrat po jejich obsahu. Kromě odesílatele a adresáta nesmí zaměstnanec poskytnout žádné informace.

¹¹ <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/vestniky-pravni-predpisy/vestniky-zmeny-postovnich-podminek> [cit. 2014-12-28]

Poštovní tajemství je povinnost uložená poště, vztahuje se na všechny druhy zásilek a není časově omezena. Trvá i potom, kdy pracovní poměr pro poštu skončil.¹²

Poštovní tajemství porušuje ten zaměstnanec, který neoprávněně sděluje údaje o obsahu poštovních zásilek nebo zásilce samotné, a to i těch, které jsou otevřené. Jestliže zaměstnanec vystavuje zásilky u přepážky tak, aby nepovolané osoby mohly číst obsah nebo adresu na těchto zásilkách, taktéž porušuje poštovní tajemství. Poštovní tajemství je též porušeno, když doručovatel na pochůzce ponechává zásilky volně na chodbách domů, na domovních schránkách nebo jiných místech uvnitř nebo vně objektu, které nejsou přímo určené k doručení zásilek. Poštovní tajemství je nutné odlišovat od mlčenlivosti ve věcech služebních. Tato povinnost ukládána všem pracovníkům ČP v Pracovním řádu ČP. K porušení poštovního tajemství dochází obvykle nesprávným postupem u dodávání zásilek při nedodržování stanovených technologických a příslušných provozních předpisů.

Porušením poštovního tajemství není, pokud je zásilka dodána jinému příjemci (sousedovi adresáta), pokud tento adresát z příjmu zásilek toto nevytloučil, a zásilka není určena jen do vlastních rukou. Jestliže plní pracovník oznamovací povinnost podle ustanovení trestního zákona, tzn. v případech, kdy se dozví hodnověrným způsobem, že byl spáchán některý z trestných činů (teroristický útok, padělání a pozměňování peněz, obecné ohrožení, týrání svěřené osoby, vraždy.....), pak toto jednání také není porušením poštovního tajemství.

3.2.3. Listovní tajemství

Listovní tajemství je jedním ze základních lidských práv, které může být omezeno pouze zákonem. Vztahuje se na všechny občany a je zakotveno v Listině základních práv

¹² Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách - § 16 Poštovní tajemství

a svobod. Listovním tajemstvím je chráněno zejména právo na nedotknutelnost obsahu sdělení přepravovaného v uzavřeném obsahu.¹³

Porušení listovního tajemství je trestné a trestného činu se dopouští každý, kdo úmyslně poruší tajemství uzavřeného listu nebo jiné písemnosti při poskytování poštovních služeb (otevírá listovní zásilky, čte obsah cizích písemností vložených do poštovních zásilek). Každý, kdo má v úmyslu způsobit jinému škodu nebo opatřit sobě nebo někomu jinému neoprávněný prospěch, prozradí tajemství, o němž se dozvěděl z písemnosti nebo toto tajemství využije, se dopouští porušování listovního tajemství. Zaměstnanec ČP nebo její smluvní partner, který jinému úmyslně umožní porušit nebo využít tajemství uzavřeného listu nebo jiné písemnosti dopravované poštou nebo pozmění, popř. potlačí takovou písemnost, se dopouští trestného činu.

3.2.4. Služební a obchodní tajemství

Služební tajemství zahrnuje důležité skutečnosti, které přímo souvisí s činností ČP, a to ty, které by měli zůstat utajeny před veřejností. Zaměstnanci musí dodržovat mlčenlivost a dbát na to, aby nedocházelo k vyobrazení důležitých skutečností (např. přeprava peněz, úschova peněz atd.).

Obchodní tajemství je významné pro obchodní podnikání a musí zůstat utajeno před nepovolanými osobami, v tomto případě hlavně před konkurencí (např. nové obchodní produkty, služby atd.).

¹³ Listina základních práv a svobod, čl. 13

3.2.5. Informace pro veřejnost

Rozsah informací, které musí být zveřejněny, nebo na požádání sděleny na poštách nebo provozovnách, je stanoven vyhláškou č. 464/2012 Sb. V jednotlivých provozních předpisech je zpracován a specifikován rozsah informací, které se týkají poskytování základních služeb, a způsob jejich předávání.

Před vchodem do budovy pošty musí být umístěna vývěsní tabule s firemním štítem, informace o otevírací době pošty, a o tom, která pošta v nejbližším okolí zajišťuje základní služby, když má daná pošta zavřeno.

Na každé poště musí být k dispozici k nahlédnutí úplně znění poštovních podmínek základních služeb, zahraničních podmínek, ostatních služeb a ceníku v platném znění, a všechna její znění, která přestala být účinná během posledních dvanácti měsíců.

Každá pošta na požádání sděluje příslušnou adresní poštu a její PSČ pro žadatelem udanou adresu. Také na požádání poskytne informace o adrese a telefonním čísle kterékoliv pobočky ČP, včetně skutečnosti, jak je zajištěna obsluha osob na invalidním vozíku a osob, která mají kočárek s dítětem.

Na vyžádání též každá pošta sdělí telefonní číslo na Call centrum – 800 104 410, adresu internetových stránek ČP – www.ceskaposta.cz, adresu schránky elektronické pošty – info@cpost.cz, telefonní číslo pro obchodní účely (předplatné časopisů, filatelie) – 800 300 302.

Call centrum ČP zajišťuje předávání žádostí adresátů o prodloužení úložní doby, změnu ukládací pošty u uložených zásilek, zprostředkovávání podání imobilní osoby.

3.2.5.1. Informace o poštovních zásilkách

Informace o poštovních zásilkách smí pošta podávat jen odesílateli a adresátovi, jejich oprávněným zástupcům nebo právním nástupcům. Soudům a úřadům smí pošta

vydat poštovní zásilky, podávat o nich zprávy nebo dovolit nahlížet do poštovních dokladů jen v případech stanovených zákonem.

Pošta na základě dotazu odesílatele nebo adresáta může poskytnout některé informace. Může podat adresátovi informaci o odesílateli konkrétní uložené zásilky nebo poštovní poukázky, může adresátovi sdělit, zda se konkrétní zásilka nebo poštovní poukázka nachází uložena na dané poště, může podat adresátovi informaci o konkrétní vrácené nebo doslané zásilce, pokud toto lze z provozních dokladů zjistit. Tyto informace lze poskytnout i zmocněnci nebo zákonnému zástupci adresáta.

Informace o poštovních zásilkách může pošta sdělit pouze po dobu, po kterou má k dispozici provozních doklady, ze kterých lze tyto údaje vyčíst. Telefonické informace pošta neposkytuje, pokud to není výslovně uvedeno v poštovních podmínkách pro příslušnou službu.

3.2.6. Součinnost s ostatními orgány

Ze zákona č. 29/2000 Sb., jsou ČP a osoby podílející se na provozování poštovních služeb povinny chránit poštovní tajemství a nesmějí umožnit, aby se s nimi neoprávněně seznámila jiná osoba. Poskytovat informace lze jiným osobám jen v souladu s poštovním zákonem a na základě zvláštních předpisů upravujících poskytování takových informací (poskytování součinností). Při poskytování součinností ČP sděluje pouze informace, které eviduje v rámci své úřední činnosti, neopatřuje informace nové a zásadně nesděluje domněnky. ČP rozhodně nevydává kopie jakýchkoli listin, pokud tuto povinnost nemá uloženou přímo zákonem nebo není vyhodnoceno poskytnutí kopie dokladu jako účelnější.

Podle ustanovení §8 odst. 1 zákona č. 141/1961 SB., trestního řádu je ČP povinna vyhovovat dožádáním orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů (soud, státní zástupce, policejní orgán). Plnění této povinnosti lze odmítnout s odkazem na ochranu poštovního tajemství. Takto chráněné informace lze pro trestní řízení vyžadovat po předchozím souhlasu soudce.

Za účelem objasnění skutečností důležitých pro trestní řízení je ČP povinna zadržet poštovní zásilku a vydat ji po předsedovi senátu (samosoudci), a v přípravném řízení státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu, a to na základě písemného příkazu státního zástupce. ČP je povinna taktéž vydat peněžní částku nebo dobírkovou částku, která je věcí také o důležitou pro trestní řízení. Poukázaná částka nebo dobírková částka jsou ve smyslu zákona č. 141/1961 Sb., věci, nikoliv zásilkou.

Bezpečnostní informační služba (BIS) je oprávněna v oboru své působnosti používat zpravodajské prostředky, kam patří i vyhledávání, otevírání a zkoumání dopravovaných zásilek a jejich vyhodnocování. Toto lze provést jen na základě písemného povolení předsedy senátu vrchního soudu příslušného podle sídla BIS. Pracovníci BIS musí předložit výpis z rozhodnutí o povolení, obsahující nejnútnejší identifikační službě.

Na základě žádosti insolvenčního správce je ČP povinna podle ustanovení § 43 a zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákona) podat údaje o majetku dlužníka, a to ve stejném rozsahu, v jakém by je poskytla přímo dlužníku. Povinností ČP je hlavně informovat o dlužnických doručovacích místech, rozsahu a povaze doručovaných zásilek, a úhrnu peněžních částek, které dlužník přijímá jejím prostřednictvím. Správce se prokazuje usnesením soudu, kterým byl do funkce správce ustanoven. Kopii usnesení si ČP ponechává a zakládá. V řízení je možno požadovat náhradu nákladů vzniklých s poskytnutím součinností.

ČP je povinna na základě písemné žádosti exekutora sdělit údaje potřebné k provedení exekuce, zejména totožnost osob, které si pronajímají poštovní přihrádky a také o jejich odesílatelích, úhrn peněžních prostředků docházejících povinnému poštou nebo do jeho poštovní přihrádky, a totožnost příjemce zásilek poste restante. Taktéž je povinna umožnit exekutorovi tyto údaje získat přímo na poště a správnost údajů oznámených poštou na místě ověřit. Exekutor je povinen k žádosti doložit pověření k provedení exekuce a uvedené údaje je oprávněn požadovat pouze v souvislosti s prováděním exekuce. Kopii si ČP ponechává a zakládá. V tomto řízení je možno požadovat náhradu nákladů vzniklých s poskytnutím součinnosti.

ČP je povinna podat vysvětlení správnímu orgánu v souladu s §137 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Údaje se poskytují na základě výzvy k podání vysvětlení,

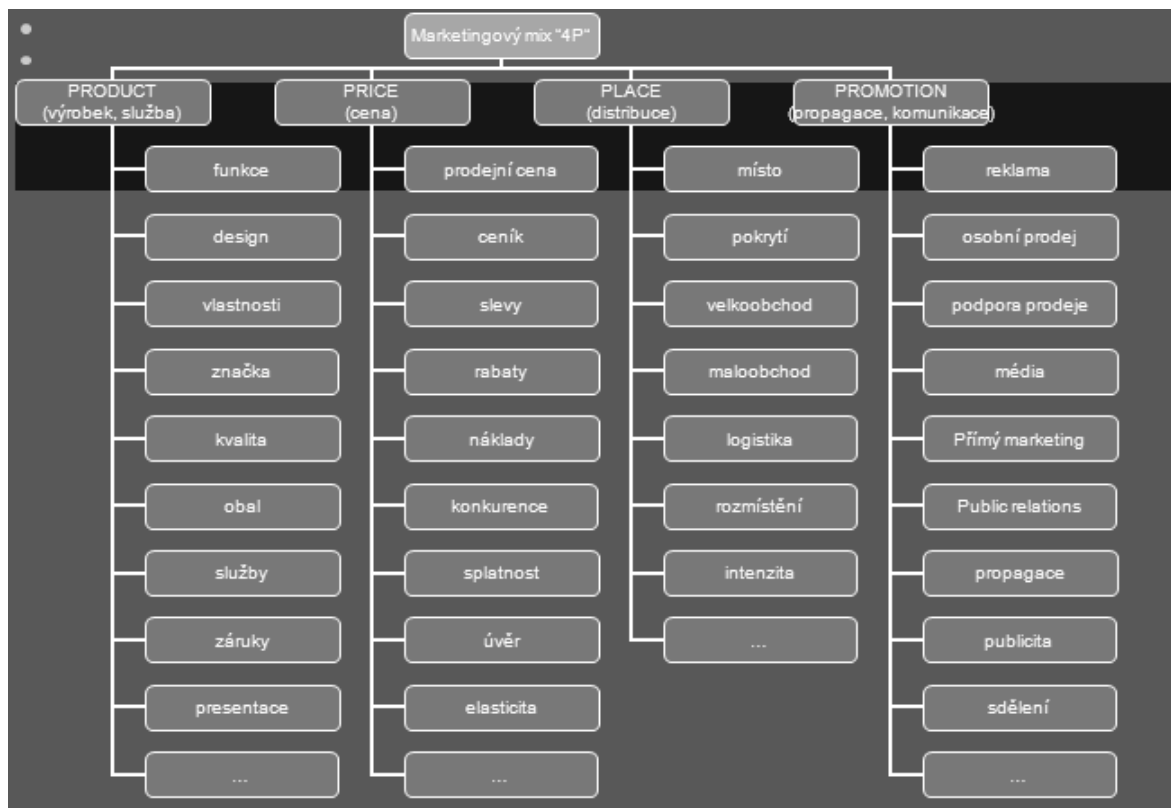
ze které je patrné, že tazající je správním orgánem, a jakou informaci žádá. Plnění této povinnosti lze odmítnout s odkazem na ochranu poštovního tajemství. Odepřít lze i tehdy, pokud by ČP hrozilo nebezpečí stíhání pro trestný čin nebo správní delikt.

Součinnost ČP podle ustanovení zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, spočívá především v povinnosti podání vysvětlení. Podání vysvětlení může být odepřeno, jestliže by ČP hrozilo nebezpečí postihu za přestupek, popřípadě za trestný čin, nebo by hrozilo porušení poštovního tajemství nebo jiné zákonem uznané povinnosti mlčenlivosti. ČP je povinna vydat správnímu orgánu věc důležitou pro správní řízení.

V ostatních řízeních než je uvedeno výše poskytuje ČP součinnost na základě písemné žádosti, ze které by mělo vyplývat, podle jakého právního předpisu je ČP povinna tuto součinnost poskytnout. Povinnost součinnosti pošta ověří u pověřeného pracovníka právního odboru, týmu právní podpory poštovních služeb.

3.3. Marketingový mix České pošty, s. p.

Marketingový mix je soubor taktických marketingových nástrojů, které společnost používá k nabídce produktů na daném trhu. Je to soubor všeho, co může firma udělat, aby ovlivnila na trhu poptávku po svém produktu. Marketing je spojován se směnou na trhu.



Obrázek 9: Marketingový mix

Zdroj: vlastní zpracování

Marketingový mix zahrnuje tzv. 4P:

- PRODUCT – výrobní politika
- PRICE – cenová politika
- PLACE – distribuční politika
- PROMOTION – marketingová komunikace

Pro poštovní služby se v poslední době používá rozšířený marketingový mix, který obsahuje sedm prvků, tj. produkt, cena, distribuce, propagace, lidé, procesy a materiálové prostředí.¹⁴

V souvislosti 4P nesmíme zapomenout ani na 4C, který je taktéž částečně Českou poštou akceptován. Z pohledu zákazníka musí každý marketingový nástroj přinášet výhodu. Jeden marketingový expert navrhl, aby společnosti čtyři složky marketingového mixu (4P) vnímaly jako čtyři faktory na straně zákazníka (4C):¹⁵

- CUSTOMER NEED AND WANTS – potřeby a přání zákazníka – zisk pro zákazníka, výrobek pozitivně ovlivňuje činnost zákazníka, pokud ho zakoupí
- COST TO THE CUSTOMER - náklady na straně zákazníka – nízké náklady, přesvědčuje zákazníka o minimálních nárocích na cenu (především množství a sezónní slevy)
- CONVENIENCE – dostupnost – pohodlí pro zákazníka (call centrum, odvoz zdarma)
- COMMUNICATION - komunikace – je nutné být v kontaktu se zákazníkem po celou dobu procesu (zpětná vazba)

¹⁴JANEČKOVÁ, L. Marketing služeb

¹⁵LAUTERBORN, R.: New marketing litany: four Ps passé,C-words také over. Advertising age

3.3.1. Produkty České pošty

Česká pošta poskytuje velmi široké portfolio služeb v plně konkurenčním prostředí. Podniká v několika významných segmentech obchodního trhu:

- Balíkový trh – zde jsou výraznými produkty expresní balíky a to především prostřednictvím balíku do ruky, na poštu



Obrázek 10: loga nejvýraznějších produktů balíkových služeb

Zdroj: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/baliky/cr/balik-na-postu>,

<https://www.ceskaposta.cz/sluzby/baliky/cr/balik-do-ruky>

- Trh listovních poštovních služeb
- Známková tvorba – filatelie a Postfila
- Bankovníctví
- Pojišťovnictví
- eGovernment
- Obstaravatelské služby – Western Union, Home Credit, ČSSZ

Nedílnou součástí portfolia produktů je také prodej zboží, kde Česká spolupracuje s několika prověřenými dodavateli (Mikro Trading, Aria, Pemic, Mediaprint.....). Prodej zboží probíhá především formou komise a marže.

Široké portfolio služeb nemusí být vždy zárukou splnění požadavků a zajištění zisku pro Českou poštu, proto je nutné zajišťovat i kvalitu dodávaných služeb. Kvalitou

se rozumí především rychlost a spolehlivost poskytované služby.¹⁶ Rychlost je charakterizována časem mezi podáním a dodáním zásilky. Spolehlivost se prokazuje podílem sledovaných poštovních zásilek doručených den po dni dodání (D+1).

3.3.2. Marketingové prostředí

Marketingové prostředí firmy se skládá z vnějších faktorů, které ovlivňují realizaci marketingových aktivit zaměřených na cílové zákazníky, vytváří jak příležitosti, tak rizika. Pro úspěch firmy je nezbytné neustále vnější prostředí analyzovat a reagovat na jeho vývoj.¹⁷

Marketingové prostředí je ovlivňováno vnějšími a vnitřními faktory.¹⁸ Rychlá proměnlivost přináší do prostředí neustálé zvraty. Změny, které neustále přicházejí, mohou působit na konkrétní firmy pozitivně i negativně.

V marketingovém prostředí rozlišujeme makro a mikroprostředí. Mikroprostředí je oblast, ve které podnik vstupuje do blízkého kontaktu s nejbližšími subjekty, které přímo na firmu působí. Účastníky jsou dodavatelé, zákazníci, marketingoví zprostředkovatelé, konkurence a veřejnost.

¹⁶ ŠVADLENKA, L. Management v poštovních službách

¹⁷ KOTLER, P., ARMSTRONG, G.: Marketing

¹⁸ KOZEL, R. Moderní marketingový výzkum



Obrázek 11: mikroprostředí podniku

Zdroj: vlastní zpracování

Makroprostředí představují síly, které působí na jednotlivé účastníky mikro prostředí. Je méně ovlivnitelné a nezávislé na vůli podniku. Makroprostředí je tvořeno fyzikálními, technologickými, ekonomickými, demografickými, politicko-legislativními a sociálně-kulturními faktory.



Obrázek 12: Makroprostředí

Zdroj: vlastní zpracování

K faktorům, které nejvíc ovlivňují Českou poštu, bezpochyby patří zákazníci, konkurence a v neposlední řadě i samotní zaměstnanci. Velká pozornost ze strany pošty je věnována zákazníkům, kteří tvoří odbytové trhy. Pošta rozděluje své zákazníky na komerční a náhodné podavatele. Jak už bylo zmíněno, součástí mikroprostředí je též konkurence. Je to skupina podniků, která podniká na stejném trhu se stejnými nebo podobnými produkty – substituty. Firmy na konkurenčním trhu by se měly řídit podle základního marketingového pravidla, které říká, že pokud má být firma úspěšná, musí uspokojovat potřeby a přání zákazníků lépe než konkurence.¹⁹

V roce 2006 si nechala Česká pošta zpracovat od společnosti Median výzkum na téma „Spokojenost s expresními službami“. Tento výzkum pojednával o preferencích poteniconáolních klientů na poli expresních služeb.

Výběrový vzorek byl vytvořen metodou náhodného výběru. Výsledky byly zpracovány zvláště v rámci jednotlivých klientů různých společností (Česká pošta, DPD, PPL a ostatní přepravci bez rozlišení).

Sběr dat se prováděl po celém zemi České republiky v období 6/06 – 7/06. Požadavek na minimální počet respondentů byl daný číslem 1290 zákazníků. V závěrečné fázi bylo dotázáno 1374 respondentů.

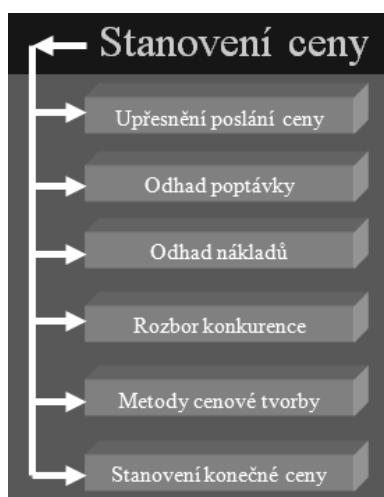
Z tohoto výzkumu bylo zjištěno, že více než dvě třetiny klientů České pošty (67,2%) využívá k expresní přepravě pouze Českou poštu. Další třetina (32,8%) využívá kromě České pošty i vlastní přepravu.²⁰

¹⁹ HESKOVÁ, M. a kol.: Category management

²⁰ dokument od firmy Median: Spokojenost s expresními službami

3.3.3. Cena produktu

Cena je jedním z nejdůležitějších nástrojů marketingového mixu. Obecný pojem ceny je vyjádření hodnoty zboží nebo služby. Česká pošta podniká v kapacitním odvětví (masové zpracování zásilek), kde se cena stanovuje předem na jednotlivá portfolia produktů. Tvorba cen základních služeb České pošty je regulována Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ). Prodejní ceny jsou centralizované – pro všechny pobočky na celém území ČR stejné. Při tvorbě ceny se bere v úvahu vztah mezi nabídkou konkurence a poptávkou zákazníků. Základním předpisem je Zákon o cenách 526/1990 Sb. Obecný postup na tvorbu cen je v zásadě stejný u všech podniků. Prvním krokem je určení nákladů na realizaci jednotlivé služby nebo výrobku. Dále se stanoví míra zisku a daňové závazky. Výsledná suma se porovná se situací na trhu.



Obrázek 13: Model stanovení ceny

Zdroj: vlastní zpracování

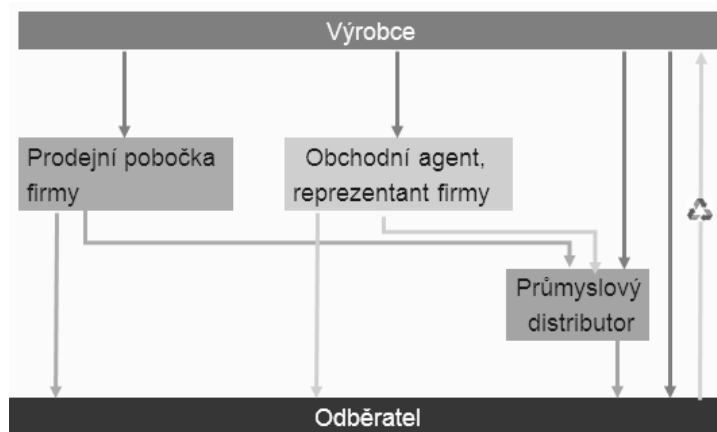
3.3.4. Distribuce

Distribuční cesta je množina nezávislých organizací, které se podílejí na procesu zajištění dostupnosti výrobku nebo služby pro zákazníka – konečného spotřebitele nebo zákazníka na průmyslovém trhu.²¹

Prodejním místem, respektive koncovým bodem poštovní sítě je místo, v němž zásilka z rukou odesílatele vstupuje do poštovního systému, nebo v něm tento systém opouští do rukou adresáta.²²

Distribuční cesty se rozlišují podle úrovní. V současné době se využívají dva druhy cest:

- Přímá distribuční cesta – systém bez prostředníků
- Nepřímá distribuční cesta – jeden nebo více prostředníků



Obrázek 14: Model distribuční cesty

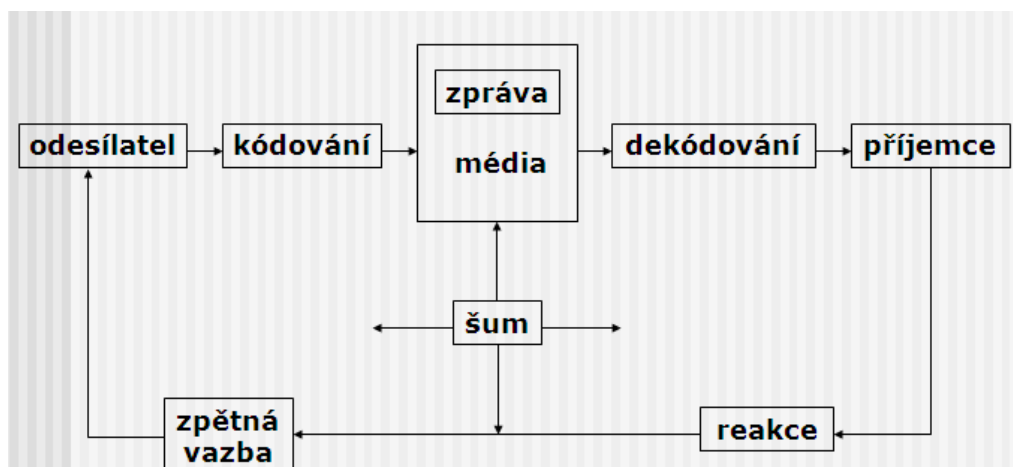
Zdroj: vlastní zpracování

²¹ KOTLER, P., ARMSTRONG, G.: Marketing

²² ŠVADLENKA, L.: Marketing v poštovních službách

3.3.5. Komunikační mix

Neoddělitelnou součástí marketingového mixu je promotion, tzn. komunikační mix. Podniky musí komunikovat se svými současnými i budoucími zákazníky, dodavateli, zprostředkovateli a také s veřejností, aby mohli na trhu se svými produkty uspět.



Obrázek 15: Model komunikačního procesu

Zdroj: vlastní zpracování

Česká pošta používá všech nástrojů komunikačního mixu:

- REKLAMA – loga které jsou umístěny obvykle na firemních autech (trumpeta, EMS, balík do ruky, na poštu....)
- PODPORA PRODEJE – zákaznické slevy (množstevní, při akcích aliančních partnerů, při stahování zboží), účasti na výstavách a veletrzích (Invex Brno, Sběratel Praha)
- PUBLIC RELATIONS – podnikové noviny (poštovní noviny), výroční zprávy, které jsou k dispozici na stránkách České pošty, příspěvky na konferencích, články v odborných časopisech, intranet, Česká pošta též podporuje svoji značku zaměstnavatele pomocí metod personálního marketingu
- OSOBNÍ PRODEJ – primárně osobní kontakt se zákazníkem na přepážkách
- PŘÍMÝ MARKETING – pasivní telemarketing, callcentrum, internetové stránky

4. Praktická část

4.1. Pošta a veřejnost

Snahou České pošty je poskytovat poštovní služby z pohledu jejích zákazníků co nejkvalitněji, občas dochází k tomu, že zákazník spokojený není. Česká pošta k těmto případům přistupuje s odpovědně a s pochopením. Reklamací a stížnostmi zajišťuje objektivně, odborně a co nejrychleji.

Účelem reklamačního řízení je ověření, zda smlouva uzavřená s Českou poštou byla či nebyla odpovídajícím způsobem splněna nebo zda došlo či nedošlo ke škodě.

Při vyřizování reklamací se musí Česká pošta řídit legislativou EU, tak i legislativou České republiky. Povinnosti jsou stanoveny zákonem č. 29/2000 Sb. (zákon o poštovních službách), základními kvalitativními požadavky stanovenými ČTÚ a poštovními podmínkami České pošty. Pro kvalitní vyřízení reklamace je také důležité dodržování závazných lhůt stanovených legislativními předpisy. Lhůty jsou rozlišné pro vnitrostátní zásilky a pro mezinárodní zásilky.

- VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY – zahájit reklamaci lze do dvanácti měsíců od podání zásilky, reklamace se vyřizuje třicet dní, výplaty dobírkových částek tři týdny
- MEZINÁRODNÍ ZÁSILKY – zahájit reklamaci lze do šesti měsíců od podání zásilky, reklamace se obvykle vyřizuje cca dva měsíce, výjimku tvoří USA a Itálie, kde se tato doba prodlužuje na šest měsíců

Reklamací dodání, poškození nebo úbytku obsahu zásilky nebo dodání poukázané peněžní částky přijímá jakákoliv pošta (provozovna). Žádná pošta nesmí odepřít přijetí reklamace s tím, že se jí netýká.

Reklamaci dodání zásilky podavatelem, který podává zásilky s datovým souborem a netiskne podací arch lze uplatnit pouze na podací poště.

Reklamacie může být uplatněna pouze jménem odesílatele nebo adresáta. Pošta ovšem nezkontroluje totožnost osoby, která o reklamaci žádá, ani její oprávnění jednat jménem odesílatele respektive adresáta. V praxi to znamená, že reklamaci dodání může uplatnit kdokoli, ale výsledek pošta sděluje pouze odesílateli. Reklamaci poškození či úbytku obsahu zásilky po dodání může též uplatnit kdokoli, ale nárok na náhradu škody má adresát, byla-li dodána adresátovi. Jestliže se zásilka vrátila odesílateli, pak nárok na náhradu má odesílatel.

Výsledek pátrání po zásilce v případě dodání zásilky sděluje vždy pošta, u níž byla reklamacie uplatněna (reklamační pošta). Reklamacie je ukončena, jakmile je reklamujícímu sdělen výsledek provedeného šetření. Pokud je zjištěno pochybení pošty, je reklamacie standardně ukončena až po provedení opatření, která z výsledku šetření vyplývají (vrácení ceny služby, výplata náhrady...).

Pokud z šetření vyplývá povinnost poskytnout náhradu škody, postupuje pošta tuto reklamaci se všemi jejími přílohami nadřízené organizační složce tak, aby byla dodržena lhůta.

V domácím řádu je určeno pracoviště, které zajišťuje agendu reklamací, pokud se takové na poště nenachází, pak agendu spravuje vedoucí provozovny. Za správnost vždy zodpovídá vedoucí provozovny.

Vedoucí má též minimálně jednou za měsíc kontrolovat vedení reklamačního protokolu, protokolu zápisů a protokolu služební korespondence, do kterých udělá záznam o provedené kontrole. Důležitým kontrolním bodem je též dodržování lhůt pro vyřízení reklamací.

4.2. Reklamacie dodání zapsané zásilky

Reklamacie dodání zapsané zásilky se zahajuje na základě předložené podací stvrzenky, jejího druhopisu, opisu nebo ověřené kopie. Před sepsáním reklamačního listu je nutné zkontrolovat, jestli neuplynula doba delší než jeden rok od podání reklamované

zásilky. Pokud je reklamováno před uplynutím odběrní lhůty, je nutné reklamujícího upozornit, že vyřízení nemusí být konečné.

Reklamace dodání zapsané zásilky se vyřizuje reklamačním listem (příloha č. 1, 2), který se sepíše na základě podací stvrzenky. Originál podací stvrzenky je nutný při výplatě náhrady škody, vrácení nesplněné ceny služby nebo reklamaci výplaty dobírkové částky.

Reklamační se vyplňuje přesně a čitelně podle předtisku. Obsah reklamované částky musí být uveden co nejpodrobněji, např. dámská sukně červená, s volánem, velikost M. Při reklamaci elektrotechniky se uvádí značka, typ, případně i výrobní číslo. U mobilních telefonů se obvykle uvádí IMEI telefonu, typ, barva, číslo SIM karty nebo telefonní číslo. Svá specifika mají i reklamace stravenek, kde se uvede výrobce stravenky, případně číselná řada stravenek. Nezná-li reklamující všechny tyto podrobné údaje, není to důvod k nepřijetí reklamace. Pošta pouze upozorní reklamujícího, že podrobný popis obsahu slouží k pátrání v poštovní úložně. Jestliže nestačí k popisu určené místo na reklamačním listu, pokračuje reklamant s popisem na dalším čistém papíře, který posléze k listu připojí a v reklamačním protokolu o tomto vytvoří poznámku.

Pokud reklamující zašle podací stvrzenku písemně, pak pošta obálku, ve které byla podací stvrzenka zaslána, uvede „Došlo dne“, doplní datum příchodu, připojí otisk denního razítka a podpis. Obálka se uschová u reklamačního protokolu a po uzavření reklamace se připojí jako příloha reklamačního listu. Den příchodu písemné reklamace se považuje za den zahájení reklamace.

Jestliže reklamující žádá o reklamaci přímo na dodací poště, pak pošta zákazníkovi nabídne možnost ověření, zda zásilka byla dodána, bez reklamačního řízení. Výsledek se sděluje formou nezávazné ústní informace. Pokud reklamující trvá na písemné formě výsledku, pak je nutné klasicky zahájit reklamaci se všemi úkony, které byly popsány výše.

U reklamace dodání s dodejkou se k reklamačnímu listu připojí nová dodejka, která se v záhlaví označí nápisem „druhopis“. V případě reklamace s bezdokladovou dobírkou se na reklamačním listu pod textem „Dobírka Kč.... měla být:“ doplní slovo „BEZDOKLADOVÁ“ na novějších předtiscích se zaškrtně políčko bezdokladová. Jmile reklamující, předloží při reklamaci daňový doklad k ceně služby za zásilku, na kterou uplatňuje reklamaci, pošta vypíše číslo tohoto dokladu do poznámky na reklamačním listu,

aby v případě, že bude prokázána ztráta zásilky, bylo možné vyhotovit opravný daňový doklad.

Za zásilky, za které pošta odpovídá v paušální výši (doporučená zásilka včetně doporučeného balíčku, doporučená slepecká zásilka) se náhrada vyplácí, aniž by odesílatel vyčíslaval v případě ztráty vzniklou škodu. Proto musí být při zahájení reklamace s odesílatelem projednán způsob, jakým mu bude zaslána případná náhrada. Jestliže reklamující požaduje poslat náhradu na svoji adresu, která je uvedena na reklamačním listu, není zapotřebí vyplňovat další tiskopis. Je-li požadováno zaslat náhradu na účet nebo jiné osobě, pak je nutné tyto údaje vypsát na formulář „Dispozice pro zaslání náhrady v paušální výši“. Tento formulář vytiskne reklamant v systému APOST. Jestliže odesílatel reklamuje větší počet zásilek najednou, může také dispozici pro zaslání náhrady uvést na reklamační listy. Toto musí stvrdit na reklamačním listu svým podpisem.

Pokud je pátrání neúspěšné na dodací nebo ukládací poště, pak se též pátrá v poštovní úložně.

Není-li reklamační vrácen do 5 pracovních dnů od jeho odeslání, vyhotoví pošta druhopis (v záhlaví je nutné uvést červeně poznámku „Druhopic“) a tento list zašle rovnou dodací poště. Pokud se nevrátí vyřízený druhopis nebo originál reklamačního listu do pěti pracovních dnů po odeslání druhopisu, pořídí pošta třetí vyhotovení reklamačního listu (v záhlaví je červeně uvedena poznámka „URGENCE“) a zašle ho na příslušnou dodejnu, kde vyhotoví scan ve formátu PDF a předá ho elektronicky nadřizované poště, které byl zaslán originál i druhopis reklamačního listu.

Reklamační list musí pošty vyřídit v den jeho příchodu nebo ve výjimečných případech nejpozději následující pracovní den.

Výsledek reklamačního řízení sdělí pošta na tiskopise „Oznámení o výsledku reklamačního řízení“ (příloha č. 8), který se zasílá jako obyčejná zásilka. V případě, že reklamující požaduje jiný způsob předání výsledku reklamačního řízení (doporučeně nebo osobně) pošta mu vyhoví.

Dodací, ukládací nebo adresní pošta po zásilce pátrá ve všech příslušných dokladech za období nejméně tři týdnů ode dne podání zásilky. Ihned po příchodu na výše uvedené pošty se list zapíše do reklamačního protokolu.

Pošta na základě výsledku pátrání vypíše reklamační list v oddíle „Výsledek pátrání“:

- Jestliže zásilka byla řádně dodána, zapíše se do předtisku a vrací se reklamační poště.
- Jestliže je zásilka stále uložena na poště, vyznačí se tato skutečnost do listu a ten se vrací reklamační poště.
- Jestliže je zásilka uložena na jiné poště, toto se vyznačí na listu a ten se pošle na tuto poštu.
- Jestliže je doslána na jinou poštu, informace o dosílce se vyznačí do reklamačního listu a dodací pošta zašle tento list do nového místa dodání.
- Jestliže zásilka byla vrácena, toto se vyznačí do listu a reklamační list se odešle dodací poště odesílatele.
- Jestliže je zásilka předložena jako neodbytná poštovní úložně, pak se reklamační list zašle na poštovní úložnu, která sídlí v Brně.
- Jestliže zásilka nebyla dodána a o jejím osudu není nic známo, vyznačí se tato skutečnost v listě a současně se vyplní tiskopis „Prohlášení adresáta“, který se zašle nebo vydá adresátovi.

U zásilek se závaznou dobou přepravy je potřeba doplnit, zda byla dodržena sjednaná lhůta. Závazná lhůta pro dodání se sjednává u zásilek EMS, vnitrostátních balíků Expres, balíků Do ruky a Na poštu.

Lhůty dodání:

- D+1 – balík Na poštu, balík Do ruky
- D+1 + garance doby dodání do 14 hodiny – balík Do ruky

- D+2 + služba Neskladné – balík Do ruky, balík Na poštu
- Vícekusové zásilky musí být dodány všechny současně

Lhůta pro dodání je splněna též, když balík leží na poště připraven k vyzvednutí adresátem, je oznámena nebo doslána.

Po zásilce musí být pátráno na všech dotčených poštách, které by se mohly na dodání podílet. Z tohoto důvodu musí být na všechny v úvahu připadající pošty postupně daný reklamační list zaslán. V praxi to znamená, že pátrání nemůže proběhnout pouze na ukládací poště, bez pátrání na dodávací poště, což se někdy stává.

Pokud je zásilka na dobírku dodána a dobírková částka je vplacena poštovní poukázkou nebo dobírkovou složenkou, dodací pošta do reklamačního listu doplní, kdy tato částka vplacena a pod jakým podacím číslem a reklamační list se odesílá na specializované pracoviště České pošty – odbor zpracování platebního styku, Vítkov. Tento odbor doplní potřebné údaje a zašle reklamační list zpět reklamační poště.

Pokud byla zásilka na dobírku dodána, a:

- Dobírková částka vybrána, ale nebylo ji možno vplacit (u daného pracovníka je účtován pokladní přebytek), dobírková částka se ihned na základě údajů v reklamačním listě vplatí a zaúčtuje se jako neuhrazený pokladní schodek a dále se postupuje podle vnitřních předpisů
- Dobírková částka byla příjemce uhrazena, ale z nezjištěných důvodů nebyla vplacena (částka není zaúčtována jako pokladní přebytek, podezření na páchaní trestné činnosti), dobírková částka se ihned na základě údajů v reklamačním listu vplatí, zaúčtuje se jako neuhrazený pokladní schodek s tím, že se dodatečně vybere od příslušného pracovníka. Nepodaří-li se tímto způsobem pokladní schodek vyrovnat, pak e celá věc řeší ve spolupráci s právním odborem a podle okolností s oddělením provozní inspekce
- Dobírková částka nebyla od adresáta vybrána, částka se též ihned vplatí na základě údajů v reklamačním listu a zaúčtuje se pokladní schodek, dodací pošta se pokusí

dodatečně částku vybrat od adresáta, když se toto nepodaří, případ se předá právnímu odboru, obdobně se postupuje, pokud se vybrala částka nižší

K vplacení dobírkové částky na základě reklamace se používá náhradní doklad (poštovní dobírková poukázka A, dobírková složenka nebo poštovní dobírková poukázka C), na kterém je jako plátce uveden adresát zásilky, který je uvedený v reklamačním listu. Do kolonky „Identifikace platby“ na dobírkové poštovní poukázce C se vepíše údaj „reklamace“ a pořadové číslo reklamačního protokolu reklamační pošty.

Jednotlivé pošty evidují své reklamační listy v „Reklamačním protokolu“, do které se zapisují došlé i vypravené reklamace. Zapisuje se jednotlivě do kolonek tomu příslušných – sepsání, odeslání, příchod a vyřízení reklamačních listů, případně poznámky, které se přímo vážou k reklamačním řízením. Protokol může být veden pro všechny druhy zásilek společně nebo zvlášť pro vypravené a došlé reklamační listy. Reklamace se číslují pořadovými čísly ročně shodně s reklamačním protokolem. V protokolu musí být též kromě výsledku pátrání zaneseno datum příchodu a odeslání reklamačního listu (RL), včetně všech podacích čísel doporučených zásilek, jimiž byly reklamační listy poštou zaslány nebo které k poště došly. Důležitým údajem je také datum a způsob, jakým byl oznámen výsledek reklamujícímu. Reklamace se zasílají mezi poštami doporučeně, obálka musí být označena služební nálepkou „Reklamační list“.

Náhrada škody za ztracenou zásilku musí být vyplacena nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy bylo odesílateli odesláno oznámení o výsledku reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba, která uplyne do doby, než je uplatněn nárok na náhradu škody. Nárok se promlčí uplynutím dvou let od odeslání oznámení o výsledku reklamace.

4.3. Reklamace poškození nebo úbytku obsahu

Za úbytek nebo poškození obsahu pošta odpovídá u všech druhů zapsaných vnitrostátních zásilek. Úbytek je, že v zásilce není celý původní obsah. Poškození zásilky znamená, že hodnota věci v zásilce se snížila a to včetně poškození vnitřního obalu. Úplné zničení zásilky nebo úbytek celého obsahu zásilky se z hlediska odpovědnosti považují za ztrátu.

Pokud je závada, která by mohla mít vliv na odpovědnost pošty, zjištěna ještě před dodáním a adresát byl již vyzván převzetí zásilky na poště, nebo jestliže příjemce reklamuje závadu na zásilce přímo při vydání zásilky, pak příslušná provozovna sepisuje průpisem „Zápis“ (příloha č. 6, 7).

Při zjištění poškození zásilky se obvykle postupuje následovně:

- Závada se poznamená v přepravním dokladu, na zásilce se uvede poznámka „Došlo poškozeno“, vedle poznámky se pracovník podepíše a i otisk denního razítka, zásilky se převáží, pod původní údaj hmotnosti se vyznačí „Převáženo dne.....hmotnost.....g (kg).
- Vedoucí pošty nebo příslušný pověřený pracovník sepíše průpisem první stranu „Zápis“.
- Zásilka, která došla poškozena, se uschová pod uzávěru.
- Adresát se vyzve, aby se dostavil na poštu osobně, jelikož jeho zásilka došla poškozena, pracovník ji vydá u přepážky s vysvětlením.
- Dojde-li k dodávací poště zásilka se zápisem, zásilka se převáží a sepíše se nový zápis, stejným způsobem se postupuje i v případě, když adresát odmítne převzetí.

Záhlaví zápisu a jeho přední strana se vyplňují před otevřením zásilky. Zadní strana se vyplňuje v případě, žádá-li adresát o otevření zásilky před dodáním. Je-li zřejmé, že se jedná o vyloupení zásilky (zapsané nebo obyčejné) nebo jeví-li zásilka stopy neoprávněného otevření, pracovník toto ihned oznámí vedoucímu provozovny, který neprodleně vyrozumí odbor bezpečnosti.

Reklamací poškození nebo úbytku obsahu zásilky zjištěném po jejím dodání může adresát uplatnit u kterékoliv pošty, pošta tuto reklamací přijme za podmínky, že reklamující předloží zásilku ve stavu, v kterém byla dodána nebo tento stav hodnověrně doloží. Poškození může být doloženo fotodokumentací, která obsahuje stav obalu z vnitřní i vnější strany, adresní stranu, která čitelná, způsob uložení obsahu v obalu a poškození vzniklé na obsahu. Pokud reklamující přidává tuto fotodokumentaci k zápisu, pak je nutné

toto na zápise uvést „vyhotoven na základě fotodokumentace“ a tato pak zůstává nedílnou součástí.

Sepisující pracovník zapisuje jen to, co vidí. To znamená, že přesně popíše vnější balení a jeho poškození, vnitřní balení, způsob uložení obsahu v zásilce a způsob poškození obsahu. Neposuzuje ani odpovědnost pošty ani zavinění odesílatele. Pokud v zásilce chybí obsah, přesně ho popíše.

Zápisy se evidují v „Protokolu zápisů“ a také se zaevidují do poštovního systému APOST.



Obrázek 16: poškozené zásilky

Zdroj:

https://www.google.cz/search?q=poškozené+zásilky&rlz=1C1TGIB_enCZ511CZ515&espv=2&biw=1280&bih=899&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=F

Reklamuje-li příjemce zásilky, že v poštovní zásilce je vložený jiný obsah než očekával, provozovna postupuje následujícím způsobem. Pracovník pošty přezkoumá obal zásilky a porovná hmotnost. Jestliže je zřejmé, že byl obal při dodávání zásilky neporušený a souhlasí hmotnost zásilky, sdělí toto reklamujícímu, že k záměně obsahu nemohlo dojít v době od jejího podání až k dodání a doporučí, aby svoji reklamaci postoupil k odesílateli. Má-li adresát podezření na nečestné jednání nebo nepoctivý záměr ze strany odesílatele, protože našel v zásilce na dobírku jiný obsah, než jaký si objednal, a požaduje po poště vrátit uhrazenou dobírkovou částku proti zásilce, pošta mu nevyhoví.

Doporučí mu obrátit se na orgány činné v trestním řízení nebo orgány správní, které mohou následně poštu vyzvat k vydání dobírkové částky.

Náhrada škody za poškození nebo úbytek obsahu zásilky musí být vyplacena do 15 dnů od uplatnění reklamace, respektive sepsání II. Strany zápisu. Do této lhůty není započítána doba, která uplyne do doby, než je uplatněn nárok na náhradu škody. Nárok na náhradu škody se promlčí uplynutím tří let od sepsání zápisu.

Jestliže reklamující navrhone, že si poškozenou věc opraví sám, pošta mu vyhoví za podmínky, že jí vznikla náhradová povinnost a výše za opravu nebude vyšší než částka odpovídající náhradě škody. Reklamující může částku za opravu sdělit ihned nebo dodatečně, v takovém případě ho pošta upozorní, aby tak učinil ve vlastním zájmu co nejdříve.

Ve výjimečných případech může příslušné oddělení pošty navrhnout zajištění opravy poštou, a to zejména tehdy, když náklady na opravu budou nižší než odpovídající náhrada a bude dostatečná záruka, že oprava bude provedena kvalitně. Reklamující musí samozřejmě s touto variantou náhrady souhlasit, tato skutečnost se uvede v zápise a na tiskopise „Prohlášení – náhrada škody“. Taktéž je možné se dohodnout, že za ztracenou nebo poškozenou věc pošta opatří novou a to za stejných podmínek jako při provedení opravy.

Pro jednání o uplatnění nároku na náhradu, požádá pošta příjemce zásilky, aby na poště ponechal na dobu nezbytně nutnou v případě poškození zásilky obal a poškozenou část, v případě úbytku obal. Pošta toto vyžaduje, aby mohla posoudit, zda nedošlo k rozporu mezi zápisem a skutečným stavem zásilky v případě dalších sporů. Po skončení případu, nejpozději po vyřízení případně vznesených podmínek se ponechané věci vrátí příjemci. Pokud reklamující s tímto nesouhlasí, pošta ho upozorní, že odmítnutí může mít vliv na posouzení odpovědnosti za škodu. Skutečnost, že reklamující nevyhověl žádosti, se poznamenává do zápisu. Ponechání poškozeného obsahu může být nahrazeno znaleckým posudkem, případně jeho ověřenou fotokopií nebo fotodokumentací, která by měla obsahovat stav obalu z vnitřní i vnější strany a to nejen poškození, ale i to, že k poškození obalu nedošlo. Dále by měly fotografie obsahovat adresní stranu

zásilky, způsob uložení obsahu v obalu a poškození vzniklé na obsahu, který reklamující poště předá.

Pokud odesílatel, případně adresát uplatňuje náhradu, reklamační pošta vytiskne poštovním systémem APOST šablonu „Průvodka k náhradovému spisu“, kterou vyplní dle předtisku a připojí k ní podle druhu reklamace přílohy:

- Reklamační list, zápis
- Prohlášení – náhrada škody ve dvojnásobném vyhotovení nebo uplatnění nároku jinou písemnou formou, případně postoupení nároku druhé straně.
- Prohlášení adresáta, že zásilku neobdržel, pokud je pošta stihla obdržet do doby, než je průvodka odesílána do příslušného oddělení.
- Faktura nebo účtenka, případně další doklady, které prokazují výši částky reklamované věci, pokud je reklamující předkládá.
- Dispozice pro zaslání náhrady v paušální výši, pokud ji odesílatel uplatňuje.
- E-mailová zpráva o výsledku pátrání v poštovní úložně, pokud tato informace již není na reklamačním listě.

V případě, že došlo ke ztrátě doporučené zásilky (doporučené psaní, doporučený balíček) pak odesílatel nárok na náhradu škody neuplatňuje. Uplatňována je rovnou náhrada za ztrátu, reklamační pošta neprodleně vyhotoví průvodku k náhradovému spisu a zasílá příslušnému oddělení pošty.

4.3.1. Obsah poštovní zásilky

Obsahem zásilek mohou být jakékoliv věci, kromě výjimek, které jsou taxativně vyjmenovány:

- Výbušniny



Obrázek 17: nábojnice

Zdroj: vlastní foto



Obrázek 18: zábavní pyrotechnika

Zdroj: vlastní foto

- Radioaktivní látky
- Omamné a psychotropní látky



Obrázek 19: druhy omamných a psychotropních látek

Zdroj: http://cs.wikipedia.org/wiki/Psychoaktivn%C3%AD_droga

- Jedovaté a žíravé látky
- Nakažlivé biologické látky
- Tuhý oxid uhličitý
- biologická agens a toxiny, oxidující, hořlavé a ostatní chemické látky a přípravky, které jsou klasifikovány jako nebezpečné podle § 5 zákona 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), vyhláška č. 474/2002 Sb., kterou se provádí zákon č. 281/2002 Sb., o některých opatřeních souvisejících se zákazem bakteriologických (biologických) a toxinových zbraní a o změně živnostenského zákona
- tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích



Obrázek 20: tlaková nádoba

Zdroj: vlastní foto

- živí obratlovci



Obrázek 21: krajta královská

Zdroj: vlastní foto

Za zvláštních podmínek, a pokud nejde o taxativně vyjmenované věci výše, lze zasílat tyto:

- biologické látky podléhající zkáze – za podmínky, že zkažené látky nebudou obtěžovat své okolí zápachem a neproniknou obalem poštovní zásilky



Obrázek 22: domácí cukroví

Zdroj: vlastní foto



Obrázek 23: zelenina

Zdroj:

https://www.google.cz/search?q=zelenina&rlz=1C1TGIB_enCZ511CZ515&espv=2&biw=1280&bih=899&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ei=kyHOVMOhHcTFO_brgcgC&ved=0CAYQ_AUoAQ#imgdii=N0qtlLV0k929dM%3A%3BZICCYifQSUSLDM%3BN0qtlLV0k929dM%3A&imgrc=N0qtlLV0k929dM%253A%3B1bNO24J1Ow0jEM%3Bhttp%253A%252F%252Ffiles.hamhana-zdarns.cz%252Fsystem_preview_detail_200000336-96ce698ffb-public%252FOBLI%2525C4%25258CEJ%252520ZELENINA.jpg%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.hamhana-zdarns.cz%252Falbum%252Fa%252Foblicej-zelenina-jpg%252F%3B450%3B360

- jiná živá zvířata než obratlovci – za podmínky, že jim během poskytnutí poštovní služby nebude zapotřebí poskytovat zvláštní péči a pozornost



Obrázek 24: cvrček

Zdroj:

https://www.google.cz/search?q=zelenina&rlz=1C1TGIB_enCZ511CZ515&espv=2&biw=1280&bih=899&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=kyHOVMOhHcTFO_brgcgC&ved=0CAYQ_AUoAQ#tbm=isch&q=cvr%C4%8Dci&imgdii=_&imgsrc=N4rDoKb11G6HsM%253A%3BCIOMcKjCe-dUBM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.bat-rodents.eu%252Fcms%252Fbatrodentsczshop%252Fproducts%252Fhmyz%252Fcvrcek-stepni.jpg%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.bat-rodents.eu%252Fcz%252Fkrmny-hmyz%252Fcvrci%3B520%3B271

- snadno rozbitelné věci – za podmínky, že jsou upraveny zvláštním tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací s poštovní zásilkou nemohly poškodit



Obrázek 25: cenné zrcadlo, lustr

Zdroj: vlastní foto

- tekutiny – za podmínky, že nemohou vytéci z obalu poštovní zásilky nebo tímto obalem prosáknout



Obrázek 26: tekutina v lahvích

Zdroj: vlastní foto

- peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb mohou být obsahem poštovní zásilky jen tehdy, je-li to u určité poštovní služby výslovně stanoveno

4.3.2. Balení poštovní zásilky

Poštovní zásilky by měly být upraveny a zajištěny tak, aby věci, které tvoří její obsah, nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost, nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy, nemohly poškozovat jiné poštovní zásilky nebo zařízení používané podnikem.

Poštovní zásilka musí být zajištěna tak, aby nebylo možné vniknout bez zanechání zjevných stop.

Vnější i vnitřní balení musí být přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky, způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování poštovní služby manipulovat, včetně případného třídění za pomoci mechanických zařízení.

Balení zásilky musí být:

- Dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými poštovními zásilkami - třením, tlakem, nárazem.
- Dostatečné k tomu, aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů

Poštovní zásilka musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci. Pokud je hmotnost poštovní zásilky vyšší než 15 kg, musí být upravena tak, aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby. Vnější obal poštovní zásilky nesmí nést stopy předchozího použití při službě poskytnuté podnikem.



Obrázek 27: ukázka správného balení zásilky

Zdroj:

https://www.google.cz/search?q=po%C5%A1kozen%C3%A9+z%C3%A1silky&rlz=1C1BXPB_enCZ507CZ507&es_sm=122&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=fsXPVJH8N9HraO37gNgM&ved=0CAgQ_AUoAQ&biw=1920&bih=955#imgdii=&imgcr=uJbO9uS7CBqbwM%253A%3B85E7O5NVv1nlpM%3Bhttp%253A%252F%252Fmyfreight.cz%252Fimages%252Fkartofix.png%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.dokladka.cz%252F%253Faction%253Dpriprava_zasilky%3B600%3B263

4.3.3. Náležitosti poštovní zásilky

Poštovní adresa zásilky musí být napsána latinkou, čitelně, přehledně, dostatečně velkým písmem a bez přepisování. Pokud je adresa psána strojem, na počítači, pak písmo nesmí být menší než 0,25 cm. Adresa adresáta musí být uvedena tak přesně, aby nevznikly pochybnosti, kde a komu má Česká pošta poštovní zásilku dodat. Je-li psána rukou, označení adresáta musí být napsáno hůlkovým písmem, poštovní směrovací číslo a název příslušné pošty se nesmějí podtrhávat.

Nejmenší rozměry pravoúhlé poštovní zásilky jsou 14 x 9 cm, poštovní zásilky válcovitého tvaru jsou přípustné za podmínky, že jejich délka je nejméně 14 cm a průměr nejméně 3 cm. Poštovní adresy nesmí být napsány na té straně obálky, na níž jsou chlopně, uzavírací přehyby.

Česká pošta má právo umísťovat na povrch poštovní zásilky své poznámky vztahující se k poskytnutí poštovní služby, nalepovat na něj své nálepky a opatřovat poštovními známkami a povrch zásilky opatřovat otisky svých razítek včetně reklamních otisků a nálepek. Poštovní zásilka může být opatřena spisovou značkou či jinou obdobnou poznámkou odesílatele týkající se jejího obsahu.



Obrázek 28: správná adresa

Zdroj: https://www.google.cz/search?tbm=isch&tbs=rimg%3ACZNT0UXIHfP-IjiZZJVqz5O9StcwPOiZwUiDsVHKxm5_1n7it6LBPdFHPyG3drR4Xms8Mf

Úprava poštovní zásilky musí umožňovat nalepení poštovních známek. Adresní údaje, poštovní známky a poznámky se na příslušnou plochu umísťují podle přesně daných pravidel:

- Pravá dolní čtvrtina poštovní adresa adresáta
- Pravá horní čtvrtina poštovní známka
- Levá horní čtvrtina poštovní adresa odesílatele, pod ní poznámky nebo nálepky, které se týkají zvolené poštovní služby, obsahu zásilky nebo způsobu, jakým se má s poštovní zásilkou zacházet

4.4. Jiné reklamace

Za jinou reklamaci je v běžné praxi pošty považováno toto:

- Reklamace dodání, poškození nebo úbytku obsahu obyčejné zásilky, obyčejného balíku
- Reklamace nesplněných doplňkových služeb – nedodržení závazné přepravní doby, nesprávné dodání zásilky určené do vlastních rukou, vrácení neúplně vyplněné dodejky.....
- Reklamace nesplnění žádosti adresáta – nedodržení prodloužené odběrní lhůty, nezajištění dosílky, výplata poukázané peněžní částky jinému příjemci, pokud bylo adresátem takové doručení vyloučeno
- Nesouhlas odesílatele s tím, jakým byla služba provedena – údajné nezanechání výzvy v domovní schránce, oznámení uložení zásilky bez pokusu o doručení, subjektivní nesouhlas s délkou přepravní doby, vrácení zásilky nebo poštovní poukázky z důvodů překážek na straně adresáta (neoznačení schránky, zamčený dům).....

Takovou reklamaci lze podat na kterékoliv poště od jednoho roku od podání zásilky nebo poštovní poukázky.

Při reklamaci dodání obyčejné zásilky vydává pošta reklamujícímu „reklamační list po obyčejné zásilce“, aby jej co nejpodrobněji vyplnil. Po zapsání do reklamačního protokolu ho zasílá dodávací poště, která k jeho doplnění vyzve adresáta. Pokud adresát zásilku neobdržel, pošle dodací pošta list poštovní úložně, která také doplní výsledek svého pátrání a vrací ho neprodleně na reklamační poštu. Ta poté výsledek sdělí reklamujícímu. Pošta, v případě obyčejné zásilky, neodpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek. Prokáže-li se, že ke škodě došlo úmyslným jednáním pracovníka provozu, odpovídá pošta i za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu obyčejné zásilky a náhrada se uhrazuje v plné výši.

4.5. Reklamace dodání poukázané peněžní částky

Ke zjištění, jestli byla poukázaná peněžní částka vyplacená v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou, není nezbytné, aby reklamující přímo předkládal originál podací stvrzenky. Originál podací stvrzenky je ovšem nutný při vrácení nesplněné ceny služby nebo reklamaci výplaty dobírkové složenky.

Reklamace dodání poštovní poukázky se vyřizuje „Reklamačním listem po poštovní poukázce“ (příloha č. 3, 4), který se sepisuje na základě předložené podací stvrzenky, jejího druhopisu, opisu nebo ověřené kopie.

Podle neověřené kopie podací stvrzenky lze přijímat pouze reklamaci:

- Dodáním peněžní částky poukázané poštovní poukázkou
- Dodejky k poukázané peněžní částce

Reklamační list se vyplní přesně dle předtisku. V záhlaví se doplňuje, o jaký typ poštovní poukázky se jedná (A, B, C, D). Pokud je reklamační pošta vybavena kopírkou, pak podací stvrzenku okopíruje a přikládá jako nedílnou součást k reklamačnímu listu.

U reklamace poštovní poukázky A je nutné v předtisku uvést číslo příslušného účtu, kód banky, která účet vede, variabilní a specifický symbol, pokud jsou na stvrzence uvedeny.

U reklamace peněžní částky poukázané platebním dokladem ČSOB (složenka) je nutné v záhlaví reklamačního listu uvést slovo „složenka“.

Reklamační list je odeslán na odbor zpracování platebního styku (ZPS), který má sídlo ve Vítkově. Ten po příchodu listu zapíše toto do Reklamačního protokolu. V centrální databázi platebního tyku ověří, zda jsou údaje o reklamované poštovní poukázce shodné s údaji v přijímací knize platebního styku. Poté se zjišťuje, zda nebyla na tuto poukázku již uplatněna reklamace. Pokud se zjistí, že uvedená platební poukázka není v centrální databázi platebního styku zavedena, toto se zapíše do reklamačního listu a ten se zasílá na oddělení provozní inspekce. Jestliže se zjistí, že poukázka byla již reklamována, toto se též zapíše do listu a tato skutečnost se oznámí reklamační poště, včetně případných dalších údajů podle reklamačního protokolu. Když se zjistí, že reklamovaná poukázka byla zaúčtována v přijímací knize, tak se prohledávají datové soubory, případně výplatní doklady, jak bylo s poštovní poukázkou naloženo dále.

Při vyřizování reklamace poštovní poukázky A se zjišťuje, zda a kdy byla částka předána bance a zda byly bance správně předány údaje o čísle účtu a kódu banky. Jestliže tyto údaje neodpovídají, zajistí se předání poukazované peněžní částky bance se správnými údaji a následné vyinkasování částky, která byla předána s chybnými údaji.

Do reklamačního listu se v oddílu „výsledek pátrání“ zapíše, zda byla dodržena sjednaná lhůta pro výplatu. Částka poukázaná poštovní poukázkou A musí být převedena bance nejpozději do tří pracovních dnů ode dne podání. Dále se v reklamačním listu uvádí, číslo účtu a další případné nepravdivosti (chybný variabilní symbol). Vyřízení reklamace se poznamená v reklamačním protokolu a list se zašle zpět na reklamační poštu.

Po obdržení vyřízeného listu reklamační pošta výsledek pátrání zapíše do reklamačního protokolu a oznámí dané skutečnosti reklamujícímu. Cena za službu nebo její část se odesílateli vrací v případě opožděného dodání poštovní poukázky z příčin na straně pošty nebo při neposkytnutí další placené služby.

Reklamacie do zahraniční se vyřizují obdobným způsobem jako vnitrostátní zásilky, pouze s tím rozdílem, že reklamacie může být uplatněna pouze 6 měsíců ode dne následujícího po dni podání reklamované poštovní poukázky. K reklamaci se používá tiskopis s dvojjazyčným předtiskem „RÉCLAMATION/REKLAMAČNÍ LIST“. Tyto listy pošty zasílají do oddělení mezinárodních reklamací, kde jsou tyto listy projednávány a toto oddělení též zajišťuje jednání se zahraničním provozovatelem. Postupuje se podle Akt Světové poštovní unie. Reklamační list by měl být vyřízen do 3 měsíců ode dne podání reklamace na reklamační poště. Reklamacie obyčejných zásilek se vyřizují prostřednictvím „Reklamačního listu po obyčejné mezinárodní zásilce“, který se vyhotovuje v šablonách systému APOST. Pátrání se provádí pouze na území České republiky a reklamační list se zasílá k vyřízení poštovní úložně.

4.5.1. Sporné výplaty poukázaných peněžních částek

V případě, že příjemce poukázané peněžní částky neuzná podpis na poštovní poukázce za pravý a při výplatě byly dodrženy všechny stanovené pracovní postupy, vzniká důvodné podezření, že došlo k podvodnému jednání neznámého pachatele ke škodě pošty. Pošta na reklamační list uvede poznámku, že se jedná o spornou výplatu a důvody k domněnce, jsou-li známy. Uvede též čísla průkazu totožnosti včetně data jeho vydání i v případě, že je číslo průkazu shodné s číslem na výplatním dokladu.

Celý reklamační list včetně fotokopie poštovní poukázky zašle pošta oddělení provozní inspekce a toto zapíše do protokolu reklamačních listů. Oddělení provozní inspekce provede šetření, na jehož základě zjistí, zda poukázaná částka byla nebo nebyla vyplacena v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou a své stanovisko předá písemně nadřízenému oddělení reklamační pošty.

Pokud byla provedena výplata v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou, pak se tato skutečnost sdělí reklamujícímu. Současně se přitom oznámí výsledek poště dodací a reklamační. Té také zašle v příloze své zprávy reklamační list a kopii zprávy oddělení provozní inspekce. Obě pošty (dodací i reklamační) si toto zapíší do reklamačního protokolu.

Jestliže poukázaná částka nebyla vyplacena v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou v důsledku nedodržení příslušných provozních předpisů, obdrží dodací pošta pokyn, aby částku vyplatila. Pošta vyplní tiskopis „Prohlášení příjemce částky reklamované poštovní poukázky“(příloha č. 5), na kterém reklamující svým podpisem stvrdí převzetí poukázané peněžní částky. Poté na reklamačním listu svým podpisem potvrdí, že mu byla poukázaná částka vyplacena. Odmítne-li adresát na reklamačním listu příjem poukázané částky potvrdit, poznamená toto pošta u předtisku pro podpis adresáta a uvede datum výplaty dané částky.

Vyplacená částka se zaúčtuje na dodací poště jako neuhrazený schodek k tíži pracovníka, kterému se prokáže, že neoprávněnou výplatu zavinil.

4.5.2. Vrácení ceny služby nebo její části

Povinnost České pošty vrátit cenu za službu nebo její část se posuzuje podle ustanovení č. 46 poštovních podmínek. Cena se vrací vždy odesílateli a to i tehdy pokud se vyplácí náhrada adresátovi. Jestliže vznikla povinnost vrátit cenu za službu, vrací se cena neprodleně. Cena se vyplácí za předem daných podmínek:

- Zásilka se ztratila, reklamační pošta vrací celou cenu současně s „Oznámením o výsledku reklamačního řízení“
- Byla překročena závazná doba dodání u Balíku Expres, zásilky EMS, Balíku Do ruky, nebo Balíku Na poštu, reklamační pošta vrací část ceny nebo celou cenu služby podle Ceníku, který byl platný v den podání zásilky, odesílateli a současně reklamujícímu oznámí výsledek reklamace
- Pošta neposkytla dílčí placenou službu nebo neprovedla placený úkon, reklamační pošta vrací cenu za neprovedenou službu odesílateli a současně reklamujícímu oznámí výsledek reklamace.
- Zásilka byla vrácena před výpravou z podací pošty na základě žádosti odesílatele, podací pošta zároveň se zásilkou vrací i cenu služby.

- Došlo k poškození zásilky vlivem neodvratitelné události, i když se nárok na náhradu škody nepřiznává.
- Došlo k úplnému zničení nebo úbytku celého obsahu zásilky, cenu vrací nadřízené oddělení reklamující pošty současně s rozhodnutím, že náhrada bude vyplacena.
- Zásilka bez zavinění pošty nevystoupila do zahraničí a byla vrácena odesílateli, dodací pošta odesílatele vrací cenu uhrazenou za službu sníženou o cenu služby za odpovídající vnitrostátní zásilku.
- Na základě stížnosti bylo zjištěno, že vinou pošty nebyla smlouva splněna – zásilka byla vrácena pře ukončením odběrní lhůta, byla vrácena, aniž by se o tom adresát dozvěděl, zásilka byla pro poškození vrácena odesílateli.
- Zásilky (doporučená zásilka, cenné psaní, standardní nebo cenný balík) se vrátily ze zahraničí bez uvedení důvodu vrácení.
- Adresát zásilku nepřijal z důvodu poškození nebo úbytku obsahu, v případě, že není pochybnost, že ke škodě došlo z příčin na straně pošty, vrací se celou cenu reklamační pošta, v ostatní případech vrací cenu služby nadřízené oddělení reklamační pošty spolu s oznámením, že náhrada bude vyplacena.
- Je prokázáno, že zásilka EMS do zahraničí nebo Obchodní balík do zahraničí nebyl doručen v určené lhůtě vinou České pošty nebo jejího zahraničního partnera vrací reklamační pošta část ceny služby podle Ceníku, který byl platný v den podání zásilky.
- Reklamací bylo zjištěno, že zásilka s doplňkovou službou „Dodání do vlastních rukou adresáta“ byla dodána neoprávněnému příjemci, zásilka je nedodaná, vrací se celá cena služby.
- Reklamací bylo zjištěno, že zásilka s doplňkovou službou „Zkrácení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky“ byla vrácena odesílateli pře uplynutím této lhůty, adresát neměl možnost vyzvednout si zásilku po celou dobu úložní doby, vrací se celá cena služby.

- Pokud musí být úřední písemnost podána znovu z důvodu, že nebyla dodržena žádost odesílatele (neprodlužovat lhůtu, neukládat, nedosílat nebo nevracet, vložit do schránky), proto nedošlo k naplnění účelu poštovní smlouvy, vrací se celá cena služby.

4.5.3. Poštovní úložna

Neodbytné zásilky a věci nalezené v prostorách pošty, u kterých je možné předpokládat, že patří do poštovních zásilek, se zasílají poštovní úložně – Česká pošta, s. p., Poštovní úložna, 600 30 Brno 300. Tam jsou zásilky v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, otevírány a evidovány podle podacích znaků, adres a obsahů. Jestliže ze zásilky odpadne adresní štítek, je evidována podle přesného popisu jejího obsahu.

Poštovní úložna má za úkol zpracovat došlé zásilky, tak aby bylo možné tyto zásilky předat svým adresátům. Jestliže při zpracování došlých neodbytných zásilek nalezne uvnitř zásilky lístek nebo obálku s adresou, zjištěnou adresu uvede na obálku, kterou uzavře přelepku označenou logem poštovní úložny, opatří jí denním razítkem a odešle adresátovi.

Poštovní úložna uschovává:

- Obyčejnou zásilku bez cenného obsahu po dobu 1 měsíce
- Obyčejnou zásilku s cenným obsahem (peníze, cenné papíry, věci, které mají cenu) po dobu 6 měsíců
- Zapsanou zásilku po dobu 6 měsíců

Pokud není zjištěn odesílatel ani adresát nebo není zásilka vyrovnána na základě reklamačního listu, se po uplynutí výše uvedených lhůt obsah zásilky prodá. Obsah zásilek, který se k prodeji nehodí, poštovní úložna zničí.

4.6. Ukládání provozních dokladů

Doklady, které se týkají reklamovaných zásilek, se uschovávají po dobu 3 let ode dne jejich pořízení. Provozní doklady týkající se reklamovaných poštovních poukázek se uschovávají po dobu 4 let ode dne jejich pořízení. Náhradové spisy k neodbytným náhradám za poštovní zásilky se uchovávají odděleně od ostatních spisů po dobu 10 let od poukázání náhrady za zásilku. Doba úschovy ostatních písemností se řídí příslušnou provozní směrnicí pro archivaci a skartaci písemností platnou v působnosti České pošty. Všechny doklady se uchovávají pod uzávěrou.

Doklady ke sporným případům nebo reklamaci se uschovávají až do vyřízení věci nejméně však do výše uvedených lhůt.

5. Závěr a doporučení

Cílem diplomové práce bylo zhodnotit stávající stav řešení reklamací a náhradových řízení, tyto poznatky analyzovat a navrhnout nové řešení, které by mělo zjednodušit zpracování reklamací a tím i zamezit páčání trestné činnosti.

V teoretické části této práce byl vytvořen průřez historií světového a českého poštovníctví. Byly definovány právní normy, které jsou platné pro fungování České pošty v současné době. Marketingový mix České pošty naznačuje, jakým směrem se pošta ubírá ve své obchodní činnosti. Tento cíl byl naplněn.

Za účelem dosažení cíle diplomové práce byly shromážděny informace charakterizující jednotlivé druhy reklamací.

V zásadě lze říci, že systém reklamací a náhradových řízení v České poště je propracováno do nejmenších detailů. Nicméně časová náročnost, která je kladena na pracovníky pošty, je velká. Téměř všechny procesy, které na sebe v reklamačním řízení navazují, je třeba v současné době zpracovávat ručně s ohledem na citlivost údajů a dodržování právních norem, které se těchto řízení týkají a to včetně lhůt vyřízení. Toto má za následek obcházení některých předpisů a tím zvyšující se možnosti páčání trestné

činnosti uvnitř podniku. Obecné podmínky, kterou jsou určeny pro veřejnost, mají velmi obecný charakter a též umožňují obcházení pravidel. Tato obecná rovina napomáhá nepoctivým spoluobčanům k nekalé činnosti.

Ze získaných poznatků je možné odvodit několik zásadnějších doporučení:

- Vnitřní předpisy pro reklamace jsou rozsáhlé, často se mění a v jednotlivých odstavcích jsou odkazy na další předpisy. Zpracování ucelené metodiky postupů, všech návazností a procesních lhůt spjaté s reklamacemi by výrazně pomohlo ke vzdělanosti pracovníků, kteří pracují s agendou reklamací.
- Vytvoření sborníku kazuistik sporných případů v reklamačním a náhradovém řízení. Do tohoto sborníku vložit též případy trestné činnosti páchanou zaměstnanci České pošty v souvislosti s reklamacemi a též případy trestné činnosti páchané zvenčí. Tento sborník by mohl být k nahlédnutí na intranetu České pošty pro pracovníky, kteří se na provozovnách touto problematikou zabývají.
- S výše uvedeným je i spjata doporučení častějších vnitropodnikových školení na téma řešení nestandardní situací při vyřizování reklamací, popřípadě exkurzí v dalších částech provozu (přeprava, doručování), pro doplnění znalostí reklamantů.
- Výraznou pomocí by bylo zpracování reklamací v informačním systému, který by obsáhl celou agendu reklamací všech druhů v rámci všech provozoven. Stávající poštovní systém APOST by měl být pouze přestupní stanicí (speciální kód, který ze stávajícího systému automaticky přejde do dalšího, na stejném principu pracuje i Czech Point) do nově zpracovaného systému agendy reklamací. Tento systém by mohli využívat všichni přidělení pracovníci, kteří zpracovávají reklamace na běžných provozovnách. Systém by sledoval všechny potřebné dokumenty, které jsou potřeba v průběhu reklamací shromažďovat, též by mohl upozorňovat na procesní lhůty, aby nebylo možné pochybit. Taktéž kontrolní činnost vedoucí provozoven i provozní inspekce by byla výrazně posílena.
- Rozhodně by pomohla i úprava poštovních podmínek ve věci balení zásilek, která by měla být pro potencionální zákazníky, taxativně vymezena. Nynější

benevolentní úprava je pouze obecně konstatována a umožňuje zneužití některých nepoctivých občanů reklamačního řízení k vlastnímu obohacení.

- S výše uvedeným bodem též souvisí spolupráce s marketingovým oddělením, kdy by byla vhodná reklama v médiích, a to nejlépe v celorepublikových televizích. Tato reklama by měla být vytvořena na bázi úsměvných spotů na pokračování, které jsou v dnešní době velmi populární – „Jak správně zabalit zásilku“.

6. Seznam použitých zdrojů

Publikace

ČTVRTNÍK, Pavel, GALUŠKA, Jan, TOŠNEROVÁ, Patricia. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*, Liberec: Květa Vinklátová – Knihy555, 2008. 196 s. ISBN 978-80-86660-23-3

HESKOVÁ, Marie, a kol. *Category management*, Praha: GRADA, 2010, 184 s. ISBN 978-80-7259-049-0

JANEČKOVÁ, Lidmila, VASTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb*, Praha: GRADA, 2001, 180 s. ISBN 80-716-999-50

KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary. *Marketing*, 6. Vydání, Praha: GRADA, 2003, 864 s. ISBN 978-80-247-0513-2

KOZEL, Roman, a kol. *Moderní marketingový výzkum*, 1. Vydání, Praha: GRADA, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966X

ŠPIRITOVÁ, Alexandra. *K dějinám poštovníctví v Čechách 1722- 1918 (1930)*. 1. Vydání, Praha: Národní archiv, 2007, 334 s. ISBN 978-80-86712-46-8

ŠVADLENKA, L. *Management v poštovních službách*, 1. Vydání, Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006, 121 s. ISBN 80-7194-714-8

Internetové zdroje

Historie pošty [cit. 2015-12-28]: [http:// es.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15](http://es.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15)

LUKŠÍČEK, M. [cit. 2014-12-28]: <http://www.franzferdinand.cz/cz/rakousko-uhersko/>

<https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/vestniky-pravni-predpisy/akta-spu> [cit. 2015-01-02]

<https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/vestniky-pravni-predpisy/vestniky-zmeny-postovnich-podminek> [cit. 2015-01-02]

Ostatní zdroje

Česká pošta, s. p. *Organizační řád České pošty, s. p.* Praha, únor 2010, 4j.: ČP/14621/2010/GŘ, Aktualizován dle dodatku č. 1, čj.: ČP/35721/2010/GŘ ze dne 30. 4. 2010

Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách - § 16 Poštovní tajemství

Listina základních práv a svobod, čl. 13

LAUTERBORN, R.: *New marketing litany: four Ps passé, C-words take over.* Advertising age , 2009

dokument od firmy Median: *Spokojenost s expresními službami*, 2006

7. Seznam obrázků

Obrázek 1: císař Octavianus Augustus	11
Obrázek 2: Karel Veliký	13
Obrázek 3: Johann von Taxis.....	14
Obrázek 4: Václav Paar	16
Obrázek 5: Maxmilián Ottenfeld	17
Obrázek 6: Jiří Stříbrný.....	18
Obrázek 7: JUDr. Maxmilián Fatka.....	19
Obrázek 8: Logo České pošty	22
Obrázek 9: Marketingový mix	31
Obrázek 10: loga nejvýraznější produktů balíkových služeb	33
Obrázek 11: mikroprostředí podniku	35
Obrázek 12: Makroprostředí	35
Obrázek 13: Model stanovení ceny	37
Obrázek 14: Model distribuční cesty	38
Obrázek 15: Model komunikačního procesu	39
Obrázek 16: poškozené zásilky.....	48
Obrázek 17: nábojnice	51
Obrázek 18: zábavní pyrotechnika	51
Obrázek 19: druhy omamných a psychotropních látek	52
Obrázek 20: tlaková nádoba	53
Obrázek 21: krajta královská	53
Obrázek 22: domácí cukroví.....	54
Obrázek 23: zelenina	54
Obrázek 24: cvrček	55
Obrázek 25: cenné zrcadlo, lustr.....	55
Obrázek 26: tekutina v lahvích	56
Obrázek 27: ukázka správného balení zásilky	57
Obrázek 28: správná adresa	58

8. Přílohy

Příloha 1: reklamační list - přední strana	73
Příloha 2: reklamační list – zadní strana	74
Příloha 3: reklamační list po poštovní poukázce – přední strana	75
Příloha 4: Reklamační list po poštovní poukázce – zadní strana.....	76
Příloha 5: Prohlášení příjemce částky reklamované poštovní poukázky.....	77
Příloha 6: Zápis pro vnitrostátní zásilky – přední strana	78
Příloha 7: Zápis pro vnitrostátní zásilky – zadní strana.....	79
Příloha 8: Oznámení o výsledku reklamačního řízení – přední, zadní strana.....	80
Příloha 9: Prohlášení příjemce	81



Pošta:

JEN PRO VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY

REKLAMAČNÍ LIST





- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> k doporučené zásilce | <input type="checkbox"/> k cennému psaní | <input type="checkbox"/> k profi balíku |
| <input type="checkbox"/> k doporučenému balíčku | <input type="checkbox"/> k cennému balíku | <input type="checkbox"/> k zásilce EMS |
| <input type="checkbox"/> k doporučené slepecké zásilce | <input type="checkbox"/> k obchodnímu balíku | <input type="checkbox"/> |

Podání ověřeno
Poř. č. reklamačního protokolu
podací pošty:



Podací pošta:		Podací číslo:		Den podání:	
<input type="checkbox"/> Udaná cena: Kč	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> EN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sjednaná cena: Kč	<input type="checkbox"/> VZ	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cena služby: Kč	<input type="checkbox"/> VR	<input type="checkbox"/> U	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hmotnost: kg g					
Dobírkový platební doklad	<input type="checkbox"/> ppk A	<input type="checkbox"/> ppk C	<input type="checkbox"/> složenka	<input type="checkbox"/> bezdokladová	
Dobírka Kč: měla být	<input type="checkbox"/> vyplacena v hotovosti odesílateli				
	<input type="checkbox"/> vyplacena v hotovosti na jinou adresu:				
	<input type="checkbox"/> připsána na účet č.: u peněžního ústavu majitel účtu:				
Adresa zásilky:			Odesílatel:		
.....				
.....				
.....				
Podrobný obsah zásilky					
.....					
Žádáme o			Poř. č. reklamačního protokolu:		
<input type="checkbox"/> potvrzení, že zásilka byla správně dodána a o sdělení, kdo ji převzal			 Podpis zaměstnance pošty		
<input type="checkbox"/> stvrzení přijetí zásilky na připojeném dupli- kátu dodejky					
<input type="checkbox"/> odeslání dobírkové částky a o vysvětlení jejího opožděného vplacení					
Reklamační řízení zahájeno dne:			Reklamující zpraven o výsledku dne:		
Cena služby Kč vrácena dne					
.....					


11-134 (07-09)

VÝSLEDEK PÁTRÁNÍ	I.	II.	III.	IV.
a) Zásilka došla a její příchod byl adresátu oznámen dne
b) Zásilka byla dodána dne a převzal ji
c) Zásilka byla dodána v limitu po limitu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
d) Dobírková částka byla vplacena dne poukázkou podací číslo číslo okresního razítka
e) Zásilka byla uložena dne na poště
f) Zásilka byla doslána dne na adresu
g) Zásilka byla dne vrácena odesílateli, protože
h) Pátrání po zásilce v dokladech pošty bylo bezvýsledné Adresátu byl zaslán tiskopis prohlášení, že zásilku neobdržel Doklady byly prohlédnuty za období od-do
	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis
Výsledek pátrání po dobírkové poukázce:				
Výsledek v odd. T&T PAT:				
Výsledek pátrání v poštovní úložně:				
Poznámky:				
<input checked="" type="checkbox"/> Příslušný údaj označte křížkem				




REKLAMAČNÍ LIST

po poštovní poukázce

po

Podací pošta:	Podací číslo:										
Okresní razítko:	Částka: Den podání:										
<table border="1"><tr><td>Adresát:</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr></table>	Adresát:	<table border="1"><tr><td>Odesílatel:</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr><tr><td>.....</td></tr></table>	Odesílatel:
Adresát:											
.....											
.....											
.....											
.....											
Odesílatel:											
.....											
.....											
.....											
.....											
Číslo účtu / kód banky:	<input type="checkbox"/> Dodejka										
Variabilní symbol:	<input type="checkbox"/> Do vlastních rukou										
Specifický symbol:	<input type="checkbox"/> Nevyplácet před:										
Reklamační řízení zahájeno dne:											
Reklamační list odeslán VAKUS dne:											
Reklamující zpraven o výsledku dne:											
Po poukázce se pátrá, protože:	<input type="checkbox"/> přijetí částky adresát popírá										
	<input type="checkbox"/> nedošla dodejka										
	<input type="checkbox"/> odesílatel nedostal zprávu od adresáta										
Žádá se o:	<input type="checkbox"/> potvrzení, že poukázaná částka byla správně dodána										
	<input type="checkbox"/> vyhotovení duplikátu dodejky										
	<input type="checkbox"/> druhopis podací stvrzenky										
	<input type="checkbox"/> druhopis poukázky – ztráta před výplatou										
Nebyla-li poukázaná částka dosud vyplacena:	<input type="checkbox"/> vyplaťte ji adresátovi										
	<input type="checkbox"/> vraťte ji odesílateli										
Pořadové číslo reklamačního protokolu /											
	_____										
otisk denního razítka	podpis pracovníka										
<input checked="" type="checkbox"/> Platný údaj označte křížkem											

12-214

VYŘÍZENÍ REKLAMACE	
a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne V dne	_____ podpis adresáta
b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č. v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.	
c) Poukázka byla <input type="checkbox"/> doslána <input type="checkbox"/> vrácena dne do důvod doslání nebo vrácení	
d) Pátrání po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do	
e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne	
f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne	
Pošta, která sepsala reklamační list, vyrozuměna dne Položka reklamačního protokolu /	_____ podpis pracovníka
 denní razítko	
VYŘÍZENÍ REKLAMACE	
a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne V dne	_____ podpis adresáta
b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č. v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.	
c) Poukázka byla <input type="checkbox"/> doslána <input type="checkbox"/> vrácena dne do důvod doslání nebo vrácení	
d) Pátrání po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do	
e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne	
f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne	
Pošta, která sepsala reklamační list, vyrozuměna dne Položka reklamačního protokolu /	_____ podpis pracovníka
 denní razítko	
VYŘÍZENÍ REKLAMACE	
a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne V dne	_____ podpis adresáta
b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č. v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.	
c) Poukázka byla <input type="checkbox"/> doslána <input type="checkbox"/> vrácena dne do důvod doslání nebo vrácení	
d) Pátrání po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do	
e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne	
f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne	
Pošta, která sepsala reklamační list, vyrozuměna dne Položka reklamačního protokolu /	_____ podpis pracovníka
 denní razítko	
POZNÁMKY:	

Příloha 4: Reklamační list po poštovní poukázce – zadní strana

PROHLÁŠENÍ PŘÍJEMCE ČÁSTKY REKLAMOVANÉ POŠTOVNÍ POUKÁZKY

Dne.../.../20..... byla podána poštovní poukázka

Druh poštovní poukázky:

Okresní razítko podací pošty :

Podací číslo:

Poukázaná peněžní částka:

Adresát:

Odesílatel:

Datum ověření výplaty poštovní poukázky v APOST/v ZPS*):

Jméno a příjmení pracovníka, který ověření provedl:

*) Prohlašuji jako adresát této poštovní poukázky, že jsem poukázanou peněžní částku dosud neobdržel ani poštou ani jinak. Rovněž ji neobdržela ani jiná osoba, která by ji mohla podle poštovních podmínek přijmout za mne (např. zmocněnec, osoba zdržující se v bytě, soused apod.).

Potvrzuji, že výše uvedená částka mi byla dnes na základě reklamace vyplacena.

Prohlašuji, že tuto částku vrátím ihned na vyzvání pošty v případě zjištění, že poukázaná peněžní částka byla vyplacena v souladu s poštovními podmínkami a došlo tak k její dvojí výplatě.

*) Prohlašuji, že mi byla výše uvedená peněžní částka vyplacena dnes na základě:

*) písemné výzvy k vydání věci, č.j.:
ze dne: .../.../ 20.....

Název orgánu:

*) ústní výzvy k vydání věci

Název orgánu:

Jméno a příjmení žadatele:

*) Druh a číslo osobního dokladu:

Vydáný dne: .../.../.... kým: v

V Dne.../.../20..

Podpis příjemce

.....
razítko a podpis vedoucího pošty apod.

*) Nehodící se škrtněte



ZÁPIS PRO VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY

sepsaný u pošty _____ dne _____ v _____ hodin
o _____ zjištěném dne _____ v _____ hodin
kým (jméno) _____ za jakých okolností _____
jiné _____

I. ČÁST

1. PSČ podací pošty _____ 2. Název podací pošty _____
3. Podací číslo _____ 4. Den podání _____ 5. Udaná cena _____
6. Dobírka _____ 7. Dopřikové služby _____

8. Přesná adresa odesílatele

9. Přesná adresa adresáta

10. Hmotnost: a) podle záznamu na zásilce _____ kg _____ g b) při sepisování zápisu _____ kg _____ g
c) po přebalení _____ kg _____ g

11. Zásilka došla dne _____ v _____ hodin závěrem od _____
ze dne _____ prostřednictvím (označení kurzu apod.) _____
převzal (jméno) _____

12. Přesný popis vnějšího obalu a uzávěry, popis viditelných zjištěných závad apod. (Ize přiložit i nákres)

Zápis sepsal _____ Podpis

Jméno svědka _____ Podpis



* **Prohlášení příjemce:** Prohlašuji, že jsem byl upozorněn na možnost, že došlo k poškození nebo úbytku obsahu výše uvedené zásilky, přesto neuplatňuji reklamaci poškození nebo úbytku na zásilce a jsem srozuměn se skutečností, že dodatečnou reklamaci poškození nebo úbytku není podnik povinen přijmout.

Dne _____ Podpis příjemce _____

* Vyplní se pouze v případě, že reklamující nechce sepsat druhou stranu zápisu, jinak proškrtnout.

tisk. 11-164A

II. ČÁST

Vyplní se v případě otevření zásilky. Zásilka se otevře tak, aby závadné (poškozené) místo zůstalo nedotknuté.

Název podací pošty Podací číslo Den podání **

** Pokud pošta tiskne „Zápis“ na dva listy, musí být opakovaně vyplněny údaje o zásilce shodně s údaji na přední straně zápisu.

13. Přesný popis vnitřního balení

14. Způsob uložení věcí v zásilce (lze přiložit i nákres)

15. Poškozené věci (výčet + popis poškození)

16. Zásilka měla obsahovat

17. Scházející věci (podle dodacího listu, faktury, písemného nebo ústního sdělení)

18. Škoda nezjištěna
 Škoda zjištěna. Reklamující náhradu škody nepožaduje.
 Škoda zjištěna. Reklamující náhradu škody požaduje.
 Škoda zjištěna. Reklamující výši škody sdělil dodatečně. Doba na zjištění výše škody a její ověření se nezapočítává do lhůty stanovené poštovními podmínkami pro výplatu náhrady.
 Škoda zjištěna. Reklamující není oprávněnou osobou. Výše škody bude poškozeným sdělena dodatečně. Doba na zjištění výše škody a její ověření se nezapočítává do lhůty stanovené poštovními podmínkami pro výplatu náhrady.
 Škoda zjištěna. Reklamující navrhuje opravu poškozené věci.

19. Jak bylo naloženo se zásilkou

20. Příloha zápisu

21. Poznámka

Pořadové číslo protokolu zápisů

Zápis sepsal Podpis



Podpis příjemce

tisk. 11-164A

OZNÁMENÍ O VÝSLEDKU REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ

Reklamovaná zásilka:

Podací číslo: Podací pošta:

Adresát:

Výsledek reklamačního řízení

.....

.....

Reklamacce je neodůvodněná.

Reklamacce je odůvodněná, omlouváme se Vám a vracíme Vám cenu služby poštovní poukázkou *) / v hotovosti *)

Ztrátou zásilky vznikl odesílateli nárok na výplatu

náhrady v paušální výši Kč, kterou Vám ČP, sp., zašle poštovní poukázkou.

náhrady škody. K uplatnění nároku na náhradu škody je nutné, aby se odesílatel dostavil na poštu:

hodiny pro veřejnost:



příslušný údaj označte křížkem
*) nehodící se škrtněte

podpis zaměstnance pošty



ČESKÁ POŠTA

Pošta:

Pořadové číslo reklamačního protokolu:

..... ze dne:

Poučení:

Uplatnit nárok na náhradu škody je oprávněn odesílatel poštovní zásilky, nebo osoba k tomuto úkonu zmocněná.

Nárok na náhradu je třeba uplatnit písemně do jednoho roku od podání zásilky, pokud není poštovními podmínkami České pošty, s.p., stanoveno jinak.

Doba na zjištění výše škody a její ověření se nezapočítává do lhůty stanovené poštovními podmínkami pro výplatu náhrady.

11-143 (12-06)

Věc poštovní služby

.....
.....
.....
.....



PK PROHLÁŠENÍ PŘIJEMCE POŠTOVNÍ POUKÁZKY ZTRACENÉ PO VÝPLATĚ

Pošta:.....

Poštovní poukázka:

podací číslo:..... podací pošta:..... okresní razítko:.....

datum podání:.....

Částka:.....Kč

Doplňkové služby:.....

Adresát:.....

Odesílatel:.....

Potvrzuji, že peněžní částku, která byla poukázána výše uvedenou poštovní poukázkou

jsem převzal(a) dne:.....

Podpis příjemce:.....

Osobní doklad: typ.....číslo.....

Jméno a příjmení vyplácejícího pracovníka:.....

Datum a podpis vedoucího pošty:.....

Denní razítko: