



Všeobecné poštovní podmínky

I. Vymezení pojmů těchto Všeobecných poštovních podmínek

1. Provozovatel - společnost Chytrá pošta s.r.o. se sídlem Korunní 2569/108, 10100, Praha, IČ: 7257431
2. Adresát – osoba, která je označena na Zásilce jako adresát a které má být Zásilka dodána
3. Dodání – činnost při které je Zásilka předána Adresátovi Provozovatelem, Operátorem či Českou poštou
4. Operátor – smluvní poštovní operátor, který v případě smluvního souhlasu Odesílatele využít pro Dodání Zásilky
5. Objednávka – informace, které specifikují požadavky na Podání a Dodání Zásilky
6. Odesílatel – osoba pro kterou je služba poskytována a má uzavřenou s Provozovatelem Smlouvu
7. Podání – převzetí Zásilky Provozovatelem za účelem poskytnutí služby
8. Smlouva – smlouva uzavřená mez Odesílatelem a Provozovatelem upravující základní podmínky a ceny služeb.
9. Zásilka – Provozovateli předaná věc v konečné podobě, v jaké má být dodána Adresátovi a splňující podmínky
10. Česká pošta – společnost Česká pošta s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, IČO: 471 14 983
11. Vzdálené podání – jedná se o Podání zásilek elektronickými prostředky, kdy Provozovatel před Dodáním zajistí jejich zpracování
12. Smluvní partner – Operátor či Česká pošta, kteří s Provozovatelem uzavřeli smlouvu odpovídající zněním těchto Poštovních podmínek

II. Základní ustanovení

1. Tyto Všeobecné poštovní podmínky (dále jen Poštovní podmínky) upravují podmínky pro Podání a Dodání Zásilek prostřednictvím Provozovatele na základě předem uzavřené Smlouvy.
2. Provozovatel je oprávněn poskytovat služby uvedené v těchto Poštovních podmínkách rovněž prostřednictvím svých Smluvních partnerů, a to za předchozího souhlasu Odesílatele.

III. Poskytované služby

1. Provozovatel poskytuje poštovní službu v podobě dodání poštovní zásilky o hmotnosti do 2 kg dle § 3 odst. 1) písm. a) zákona o poštovních službách.
2. Provozovatel poskytuje službu Vzdáleného podání zásilek na celém území České republiky.
3. Při podání Zásilky lze využít těchto typů poštovních služeb:
 - a) Obyčejná zásilka do 50g Česká republika
 - b) Obyčejná zásilka do 100g Česká republika
 - c) Obyčejná zásilka do 250g Česká republika

- d) Obyčejná zásilka do 2 000g Česká republika
- e) Obyčejná zásilka do 50g Evropa
- f) Obyčejná zásilka do 100g Evropa
- g) Obyčejná zásilka do 250g Evropa
- h) Doporučená zásilka do 50g Česká republika
- i) Doporučená zásilka do 100g Česká republika
- j) Doporučená zásilka do 500g Česká republika
- k) Doporučená zásilka do 1000g Česká republika
- l) Doporučená zásilka do 2000g Česká republika
- m) Doplnčková služba Dodejka Česká republika
- n) Doplnčková služba Dodání do vlastních rukou Česká republika
- o) Doporučená zásilka do 50g Evropa
- p) Doporučená zásilka do 100g Evropa
- q) Doporučená zásilka do 500g Evropa
- r) Doporučená zásilka do 1000g Evropa
- s) Doporučená zásilka do 2000g Evropa
- t) Doplnčková služba Dodejka Evropa
- u) Doplnčková služba Dodání do vlastních rukou Evropa

IV. Uzavření smlouvy

1. Smlouvu lze v rozsahu podmínek stanovených v těchto Poštovních podmínkách uzavřít písemně.
2. Provozovatel poskytuje službu výhradně na základě písemně uzavřené poštovní smlouvy s Odesílatelem.
3. V případě, kdy Odesílatel navrhuje uzavření Smlouvy za podmínek odlišných, musí tak učinit písemně formou Objednávky. Provozovatel není povinen v takovém případě Smlouvu uzavřít. Smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, kdy je navrhovateli doručeno písemné potvrzení jeho Objednávky Provozovatelem, nedohodou-li se Smluvní Strany jinak.

V. Podání zásilek

1. Podání zásilek je možné pouze na základě akceptované Objednávky Provozovatelem, není-li stanoveno jinak.
2. Zásilky se považují za podané Odesílatelem okamžikem, kdy je Provozovatel od Odesílatele převzal za účelem poskytnutí sjednané služby.
3. Odesílatel je povinen uvést informaci, jaké Zásilky podává. Jedná se o specifikaci:
 - a) poštovní služby,
 - b) množství zásilek,

- c) hmotnosti zásilek.
- 4. Minimální jednorázové podání musí činit alespoň 500 zásilek, není-li dohodnuto jinak.
- 5. Zásilky lze podat Provozovateli v době k tomu Provozovatelem určené v pověřených provozovnách nebo mimo pověřené provozovny u Smluvních partnerů Provozovatele.
- 6. Zásilky lze podat Vzdáleným přístupem pomocí poštovního portálu Provozovatele zpřístupněného na internetových stránkách <https://portal.chytraposta.cz>.
- 7. Místo, čas a způsob podání zásilek jsou dále specifikovány Smlouvou.

VI. Úprava poštovní zásilky

- 1. Zásilka musí být upravena a zajištěna tak, aby věci tvořící její obsah nemohly ohrozit lidské zdraví a bezpečnost, nevyvolávaly nepříjemné smyslové vjemy a nemohly poškodit jiné listovní zásilky nebo zařízení používané provozovatelem.
- 2. Listovní zásilka musí být zajištěna tak, aby nebylo možno vniknout dovnitř listovní zásilky bez zanechání zjevných stop a aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci.
- 3. Vnější a vnitřní balení listovní zásilky musí být dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými listovními zásilkami a aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů.
- 4. Poštovní adresy adresáta a odesílatele musí být napsány podélně na té straně poštovní zásilky, která je pro tento účel svými rozměry, úpravou apod. nejvhodnější. Poštovní adresy nemohou být napsány na té straně obálky, na níž jsou chlopně.
- 5. Nejmenší přípustné rozměry Zásilky jsou 14 x 9 cm a maximální rozměr listovní zásilky je 35 x 25 x 2 cm. Hmotnost nesmí přesahovat 2 000g.
- 6. Adresa musí splňovat následující podmínky:
 - a) text adresy musí být napsán nebo vytištěn čitelně latinkou a arabskými číslicemi,
 - b) minimální velikost použitého písma bude 3 mm;
- 7. Adresa musí být napsána v následujícím pořadí:
 - a) název adresáta,
 - b) ulice a číslo popisné adresáta,
 - c) PSČ a město adresáta,
 - d) země doručení.

VII. Obsah zásilky, nebezpečný obsah nebo obsah vyžadující zvláštní zacházení

1. Obsah zásilky mohou, s výjimkami níže uvedenými, tvořit jakékoliv věci.
2. Za nedovolený nebo nebezpečný obsah se považují:
 - a) Peníze nebo ceniny,
 - b) výbušniny,
 - c) jaderné materiály a radioaktivní látky,
 - d) omamné a psychotropní látky,
 - e) jedovaté a žíravé látky,
 - f) nakažlivé biologické látky a lidské nebo zvířecí vzorky, u nichž existuje důvod k obavě, že jsou v nich nakažlivé biologické látky přítomny,
 - g) tuhý oxid uhličitý,
 - h) tlakové nádoby, stlačené nebo zkapalněné plyny a plyny v roztocích,
 - i) biologická agens a toxiny,
 - j) oxidující, hořlavé a ostatní látky a směsi, které jsou klasifikovány jako nebezpečné podle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1272/2008 ze dne 16. prosince 2008 o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, o změně a zrušení směrnice 67/548/EHS a 1999/45/ES a o změně nařízení (ES) č. 1907/2006, a vyhlášky 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
 - k) živí obratlovci, chránění volně žijící živočichové a chráněné planě rostoucí rostliny.
3. Provozovatel je oprávněn požadovat, aby Odesílatel prokázal, že každá Zásilka a její úprava odpovídají Poštovním Podmínkám, není však povinen to zjišťovat.

VIII. Způsob a podmínky dodání zásilky

1. Provozovatel doručuje poštovní zásilky prostřednictvím poštovní sítě České pošty, s.p.
2. Poštovní zásilku, jejímž adresátem je fyzická osoba, vloží Česká pošta v místě určeném v poštovní adrese do domovní schránky adresáta. Za domovní schránku adresáta se považuje:
 - a) schránka, která je označena jménem a příjmením adresáta,

- b) není-li v místě schránka podle písmene a), schránka, která je označena příjmením shodným s příjmením adresáta,
 - c) není-li v místě ani schránka podle písmene b), schránka, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát.
3. Poštovní zásilku, jejímž adresátem je právnická osoba, Česká pošta vloží v místě určeném v poštovní adrese do domovní schránky adresáta. Za domovní schránku adresáta se považuje:
- a) schránka, která je označena názvem adresáta,
 - b) není-li v místě schránka podle písmene a), schránka, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát.
4. Poštovní zásilku může Provozovatel též vydat fyzické osobě, která prokáže, že je oprávněnou osobou, nebo fyzické osobě starší 15 let, která se zdržuje v kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostoře označené názvem adresáta.
5. Poštovní zásilku může Česká pošta též vydat fyzické osobě, která prokáže, že je adresátem, a to kdekoliv, nebo fyzické osobě starší 15 let, která se zdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostoře označené jménem a příjmením adresáta nebo příjmením shodným s příjmením adresáta.
6. Listovní zásilky se dodávají v termínu, který si sjednali provozovatel a odesílatel písemně ve smlouvě.

IX. Cena a způsob úhrady

1. Uzavřením Smlouvy vzniká Odesílateli povinnost uhradit Provozovateli dohodnutou cenu.
2. Cena za Odesílatelem sjednané služby je stanovena v Základním ceníku, který tvoří přílohu 1 Smlouvy o poskytování poštovních služeb.
3. Odesílatel je povinen poskytnout Provozovateli veškeré informace k tomu, aby bylo možné stanovit celkovou cenu služby. Mezi tyto informace patří:
 - a) Rozměr a hmotnost zásilky,
 - b) množství zásilek,
 - c) typ výplatného,
 - d) země určení zásilky.
4. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je povinen uhradit Odesílatel cenu za sjednané služby nejpozději v den podání zásilky.
5. Cena je hrazena bankovním převodem na bankovní účet Provozovatele.

X. Nárok na vrácení ceny

1. Provozovatel je povinen vrátit uhrazenou cenu v případě, kdy:
 - a) bylo zjištěno, že v důsledku ztráty poštovní zásilky vznikla Provozovateli povinnost vyplatit náhradu škody, Provozovatel vrátí uhrazenou cenu.
 - b) Ke ztrátě poštovní zásilky došlo neodvratitelnou událostí, Provozovatel vrátí uhrazenou cenu.
 - c) Provozovatel z příčin výlučně na jeho straně neposkytl službu požadovanou a uhrazenou Odesílatelem.
2. Ten, komu má být cena nebo její část vrácena, je oprávněn požadovat, aby byla vyplacena jiné jím určené osobě, nebo aby byla vyplacena převodem na jím určený účet; Provozovatel však není povinen vyplatit cenu nebo její část v zahraničí.

XI. Postup při nemožnosti dodání zásilky

1. V případě, kdy není možné dodat zásilku adresátovi, Provozovatel zajistí vrácení zásilky zpět Odesílateli.
2. Nemožnost dodání zásilky vzniká v případech, kdy:
 - a) zásilka nespĺňuje podmínky článku VI. těchto Podmínek,
 - b) zásilka byla opatřena neúplnou nebo nesprávnou adresou,
 - c) adresát není na adrese doručení správně označen,
 - d) adresát odmítne zásilku převzít,
3. Vrácení zásilky zpět Odesílateli není dotčen nárok Provozovatele na úhradu sjednané Služby.

XII. Reklamáce a lhůty

1. Odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání zásilky reklamovat. Na základě reklamáce Provozovatel zjistí, zda a jak byla poštovní zásilka dodána.
2. Podání reklamáce Zásilky probíhá písemně, a to na adresu sídla Provozovatele nebo elektronickou poštou na adresu reklamace@chytraposta.cz.
3. Provozovatel přijme reklamaci jen za podmínky, že reklamující doloží doklad či podací stvrzenku, které jsou nezbytné k identifikaci zásilky posouzení oprávněnosti reklamáce.
4. Provozovatel ve lhůtě 30 kalendářních dní od přijetí reklamáce oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti splněny a v jakém rozsahu vznikla újma.

XIII. Otevření poštovní zásilky ze strany Provozovatele

1. Provozovatel je oprávněn otevřít listovní zásilku v případech, kdy:
 - a) listovní zásilku nelze dodat a současně ji nelze vrátit Odesílateli nebo nemá být podle Smlouvy vrácena,
 - b) je důvodné podezření, že obsahuje nedovolený obsah podle těchto Poštovních podmínek,
 - c) je poškozena nebo existuje důvodná obava, že došlo, nebo že by do dodání mohlo dojít ke vzniku újmy,
 - d) je to nezbytné k dodržení povinností uložených Provozovateli služeb zvláštním právním předpisem.
2. Provozovatel je povinen o otevření Zásilky informovat při Dodání Adresáta, popřípadě Odesílatele při vrácení Zásilky.
3. Obsah listovní zásilky může být při jejím otevření přezkoumán pouze v rozsahu nezbytném ke zjištění účelu otevření. Provozovatel při otevření listovní zásilky postupuje tak, aby byla zajištěna ochrana poštovního a listovního tajemství a jiných skutečností chráněných podle zvláštního právního předpisu.

XIV. Postup při prodeji nebo zničení zásilky

1. Provozovatel je oprávněn prodat poštovní zásilku nebo její část po uplynutí jednoho roku v případě, kdy:
 - a) zásilku není možno dodat ani vrátit,
 - b) je důvodná obava, že se obsah zásilky znehodnotí.
2. Při prodeji poštovní zásilky nebo její části Provozovatel přihlédne k tomu, aby prodej byl pro odesílatele co nejvýhodnější.
3. Provozovatel neuskuteční prodej Zásilky zejména tehdy, jsou-li náklady na její prodej v nepoměru k výtěžku z prodeje.
4. O prodeji poštovní zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová.
5. Nedojde-li k prodeji Zásilky, kterou nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle Smlouvy vrácena, Provozovatel ji po uplynutí jednoho (1) roku od Podání zničí.
6. Provozovatel je oprávněn zničit ihned zásilku nebo její část, jestliže se její obsah zcela znehodnotil nebo jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví lidí.
7. O zničení zásilky nebo její části se pořídí písemný záznam, který se uschová. Pokud byla zničena pouze část zásilky, kopii záznamu vydá Provozovatel příjemci při dodání poštovní zásilky, případně odesílateli při jejím vrácení.

XV. Rozsah odpovědnosti za vzniklou škodu a omezení výše náhrady

1. Za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb odpovídá provozovatel v rozsahu stanoveným těmito poštovními podmínkami a zákonem.

2. Provozovatel neodpovídá za škodu jestliže:
 - a) vznikla v jiném období než od Podání po Dodání či od Podání do vrácení
 - b) byla způsobena činností Odesílatele či příjemce,
 - c) nastala-li v důsledku vnějších okolností, které Provozovatel nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit,
 - d) škoda vznikla zabavením nebo zadržením Zásilky nebo jiným opatřením provedeným na základě Poštovního zákona nebo podle zvláštního právního předpisu.
3. Provozovatel odpovídá za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky, a to maximálně do částky uvedené v poštovní smlouvě jako ocenění hodnoty zásilky.
4. Dokud poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka nebyla dodána, právo na náhradu škody má odesílatel; po jejím dodání má toto právo adresát.
5. Při ztrátě poštovní zásilky hradí provozovatel škodu ve výši ceny, uvedené v poštovní smlouvě jako ocenění hodnoty zásilky.
6. Za jinak vzniklé škody na poštovní zásilce provozovatel odpovídá, jen bylo-li to v poštovní smlouvě výslovně sjednáno.
7. Je-li obsah poštovní zásilky poškozen nebo je neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi cenou, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání, a cenou, kterou by měla v době a místě poštovního podání poštovní zásilka poškozená nebo neúplná; je-li však účelné provést opravu, provozovatel hradí škodu ve výši nákladů opravy.
8. Pokud odesílatel v souladu s poštovní smlouvou uvedl na poštovní zásilce částku, kterou ji oceňuje, škoda se hradí nejvýše do této částky. V ostatních případech se škoda hradí nejvýše do částky sjednané v poštovní smlouvě; nebyla-li taková částka sjednána, výše náhrady není omezena.

XVI. Ustanovení, od nichž se nelze odchýlit

1. Od ustanovení poštovních podmínek se lze odchýlit s výjimkou článků VII. (Obsah zásilky, nebezpečný obsah nebo obsah vyžadující zvláštní) a článku XI. (Postup při nemožnosti dodání zásilky).

XVII. Podmínky pro zaslání poštovní zásilky do zahraničí

1. Pro zásilku určenou k odeslání do zahraničí platí ustanovení těchto Poštovních podmínek a zároveň:
 - a) nesmí obsahovat věci, jejichž letecká přeprava je zakázána předpisy IATA a ICAO o přepravě nebezpečného zboží,
 - b) musí být označena země určení v mezinárodně známém jazyce.

XVIII. Řešení sporů

1. Smluvní strany se na základě písemného prohlášení jedné ze Smluvních stran o jakémkoli sporu nebo nároku, včetně sporu o platnost Smlouvy a její porušení, sejdou do 14 kalendářních dnů od data doručení prohlášení protistraně, aby se pokusily dosáhnout smírného řešení týkajícího se sporné záležitosti.
2. Nedojde-li k dosažení smírného řešení týkajícího se všech sporných záležitostí, bude jakýkoli přetrvávající spor nebo nárok postoupen a s konečnou platností řešen v rámci řádného soudního řízení.
3. Smluvní Strany se ve smyslu § 89a Občanského Soudního Řádu dohodly, že věcně příslušný soud v sídle Provozovatele je místně příslušným soudem prvního stupně pro veškerá soudní řízení zahájená v souvislosti se Smlouvou, včetně sporu o její platnost. Nestanoví-li zákon jinou výlučnou příslušnost.
4. Nevyřídí-li Provozovatel reklamaci podle těchto Poštovních podmínek, je Odesílatel nebo Adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

XIX. Závěrečná ustanovení

1. Poštovní podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy. Při uzavírání Smlouvy lze sjednat odchylku od práv a povinností, které jsou obsahem právního vztahu z Smlouvy, není-li to vyloučeno zákonem a těmito Poštovními podmínkami.
2. Žádná ze služeb Provozovatele ani žádná její část není poskytována jako základní poštovní služba ve smyslu § 3 Zákona o Poštovních Službách.
3. Provozovatel je oprávněn pověřit přepravou a Dodáním Zásilky Smluvní partnery. Při pověření Dodáním Zásilek jinou osobou, se podmínky Dodání řídí podmínkami a pravidly osoby, která Dodání fakticky vykonává. Tyto podmínky a pravidla však nesmí poskytovat menší míru ochrany Zásilky a Poštovního tajemství, než při jejím Dodání přímo Provozovatelem.
4. Provozovatel je oprávněn v návaznosti na změny legislativních a obchodních podmínek tyto Všeobecné Podmínky přiměřeně aktualizovat v jakémkoliv jejich ustanovení.