

Základní kvalitativní požadavky

(1. 10. 2009)

Odkazy na články a na obchodní jména služeb, jež jsou použity v těchto základních kvalitativních požadavcích, se vztahují k poštovním podmínkám, s nimiž ke dni 1. 1. 2009 vyslovil souhlas Český telekomunikační úřad, ve znění případných pozdějších změn.

Jestliže je v těchto základních kvalitativních požadavcích použito obchodní jméno služby ve významu „poštovní zásilka“, rozumí se tím poštovní zásilka podaná za podmínek platných pro tuto službu.

V těchto základních kvalitativních požadavcích se

- a) základními poštovními službami rozumí poštovní služby, na které se vztahuje poštovní povinnost,
- b) podáním rozumí poštovní podání,
- c) podnikem rozumí Česká pošta, s.p.,
- d) poštou rozumí provozovna podniku nebo jeho smluvního partnera, která se podílí na poskytnutí poštovní služby,
- e) obslužným místem rozumí obslužná místa, v nichž lze uzavřít poštovní smlouvu týkající se základní poštovní služby,
- f) mobilním obslužným místem rozumí pracovník podle čl. 6 odst. 4 písm. b), čl. 53 odst. 4 písm. b), čl. 106 odst. 4 písm. b) nebo čl. 403 odst. 4 písm. b),
- g) sídelním celkem rozumí souvisle zastavěná část obce, která je zřetelně oddělena od jiné zástavby v okolí, přičemž zástavba několika sousedních obcí, která na sebe přímo navazuje, se považuje za jeden sídelní celek; za sídelní celek se však nepovažují samostatné objekty nebo místa s minimální zástavbou,
- h) veřejnou dopravou rozumí veřejná linková doprava ve smyslu § 2 odst. 6 písm. a) zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a veřejná drážní osobní doprava ve smyslu § 22 odst. 1 písm. d) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách,
- i) běžnou adresou rozumí poštovní adresa podle čl. 4 odst. 2 a čl. 52 odst. 2,
- j) adresou do poštovní přihrádky rozumí poštovní adresa podle čl. 4 odst. 3 a čl. 52 odst. 3, jestliže obsahuje označení poštovní přihrádky,
- k) adresou do dodávací schránky rozumí poštovní adresa podle čl. 4 odst. 3 a čl. 52 odst. 3, jestliže obsahuje označení dodávací schránky,
- l) adresou poste restante rozumí poštovní adresa podle čl. 4 odst. 4 a čl. 52 odst. 4,
- m) prostředníkem rozumí osoba, jejímž prostřednictvím má být poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka podle čl. 4 odst. 2 písm. b), čl. 4 odst. 3 písm. b), čl. 24 odst. 17, čl. 25 odst. 22, čl. 26 odst. 15, čl. 52 odst. 2 písm. b), čl. 52 odst. 3 písm. b), čl. 66 odst. 19 a čl. 67 odst. 17 dodána,

- n) oprávněnou osobou rozumí osoba podle čl. 23 odst. 3 a čl. 64 odst. 3,
- o) zmocněncem adresáta rozumí osoba podle čl. 23 odst. 4 a čl. 64 odst. 4,
- p) zákonným zástupcem adresáta rozumí osoba podle čl. 23 odst. 5 a čl. 64 odst. 5,
- q) zmocněncem zákonného zástupce adresáta rozumí osoba podle čl. 23 odst. 6 a čl. 64 odst. 6,
- r) standardním dodáním rozumí dodání některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 2 a 3, čl. 25 odst. 2 a 4, čl. 26 odst. 2 a 3, čl. 66 odst. 2 a 4 a čl. 67 odst. 2 a 3,
- s) náhradním dodáním rozumí dodání některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 4, čl. 25 odst. 5 a čl. 66 odst. 5,
- t) výzvou k vyzvednutí rozumí výzva k vyzvednutí poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky u pošty,
- u) ukládací poštou rozumí pošta zajišťující dodání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky, s výjimkou dodání v případě odnášky, dodání pomocí výplatního dokladu, dodání v případě adresy do poštovní přihrádky a dodání v případě adresy poste restante,
- v) mimořádným dodáním do dodávací schránky rozumí dodání některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 6 a čl. 25 odst. 7,
- w) běžným dodáním do dodávací schránky rozumí dodání některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 8 a čl. 25 odst. 10,
- x) odnáškou rozumí uložení v některém z případů podle čl. 24 odst. 9, čl. 25 odst. 14, čl. 26 odst. 7, čl. 66 odst. 11 a čl. 67 odst. 9,
- y) vyžádaným dodáním v místě rozumí dodání některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 12, čl. 25 odst. 17, čl. 26 odst. 10, čl. 66 odst. 15 a čl. 67 odst. 13,
- z) zprostředkovaným dodáním rozumí dodáním některým ze způsobů podle čl. 26 odst. 5 a čl. 67 odst. 7,
- aa) zprostředkovatelem rozumí právnická osoba zajišťující zprostředkované dodání,
- bb) žádostí o vyloučení náhradního dodání rozumí prohlášení podle čl. 24 odst. 5, čl. 25 odst. 6 písm. a) a čl. 66 odst. 6 písm. a),
- cc) žádostí o dodání výhradně jen adresátovi rozumí písemné prohlášení adresáta, že podnik může poštovní zásilky a poukázané peněžní částky dodávat jen jemu,
- dd) žádostí o jednorázové prodloužení lhůty rozumí žádost o prodloužení lhůty podle čl. 24 odst. 15, čl. 25 odst. 20 a čl. 26 odst. 13, pokud se týká poštovní zásilky, která byla již uložena,
- ee) žádostí o dlouhodobé prodloužení lhůty rozumí žádost o prodloužení lhůty podle čl. 24 odst. 15, čl. 25 odst. 20 a čl. 26 odst. 13, pokud se týká poštovních zásilek, které teprve budou uloženy,
- ff) žádostí o jednorázovou změnu ukládací pošty rozumí žádost o změnu ukládací pošty, pokud se týká poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky, která byla již uložena,

- gg) žádostí o trvalou změnu ukládací pošty rozumí žádost o změnu ukládací pošty, pokud se týká poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek, které teprve budou uloženy,
- hh) žádostí o dosílku rozumí žádost o změnu místa dodání podle čl. 29 odst. 1 a čl. 70 odst. 1,
- ii) prohlášením o oprávněné osobě rozumí prohlášení podle čl. 23 odst. 3 písm. b) a čl. 64 odst. 3 písm. b),
- jj) prohlášením o zmocněnci rozumí prohlášení podle čl. 23 odst. 4 a čl. 64 odst. 4,
- kk) prohlášením o zákonném zástupci rozumí prohlášení podle čl. 23 odst. 5 a čl. 64 odst. 5
- ll) průkazem příjemce rozumí osvědčení podle čl. 23 odst. 8 a čl. 64 odst. 8,
- mm) hromadným podáním rozumí současné podání týkající se více než pěti poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek,
- nn) názvem pošty rozumí označení pošty zavedené podnikem pro svou vlastní potřebu,
- oo) názvem adresní pošty rozumí označení pošty zastávající funkci adresní pošty, jež je doporučováno podnikem pro použití v poštovní adrese,
- pp) rozhodným časem rozumí čas, který je podle čl. 16 odst. 11 věty třetí, čl. 57 odst. 5 věty druhé, čl. 58 odst. 7 věty druhé a čl. 59 odst. 6 věty třetí rozhodný pro počítání sjednané lhůty,
- qq) povinně zřízenou dodávací schránou rozumí dodávací schránka povinně zřízená podle § 6 odst. 9,
- rr) dobrovolně zřízenou dodávací schránou rozumí dodávací schránka zřízená podnikem dobrovolně na žádost adresáta.

§ 1 Základní ustanovení

- (1) Způsob zajišťování základních služeb zvolený podnikem smí záviset jen
 - a) na objektivních potřebách veřejnosti,
 - b) na vnějších podmínkách pro jejich zajišťování.
- (2) Není-li k tomu vážný důvod, uspokojení objektivních potřeb veřejnosti nesmí být omezeno v důsledku rozhodnutí, které učinil podnik.
- (3) Při zajišťování základních služeb musí podnik uplatňovat na celém území České republiky jednotné zásady.

§ 2 Dostupnost obslužných míst

- (1) Podnik musí rozmístit obslužná místa tak,
 - a) aby obslužná místa byla zájemcům o podání dostupná bez neúměrných komplikací,

- b) aby rozmístění obslužných míst odpovídalo výši poptávky po základních poštovních službách.
- (2) V každém sídelním celku, který má nejvýše 1 000 obyvatel, musí podnik umístit nejméně jednu poštovní schránku.
- (3) V každém sídelním celku, který má od 1 001 do 10 000 obyvatel, musí podnik umístit takový počet poštovních schránek, aby na každých i započatých 1 000 obyvatel připadala nejméně jedna poštovní schránka. Tento požadavek nemusí být splněn, jestliže je splněn požadavek podle odstavce 4.
- (4) V každém sídelním celku, který má více než 10 000 obyvatel, musí podnik umístit takový počet poštovních schránek, aby vzdálenost z kterékoliv části sídelního celku, s výjimkou okrajových částí s podstatně menší hustotou zástavby, k nejbližší poštovní schránce nepřesahovala 750 m.
- (5) V sídelním celku, kde je v důsledku větší koncentrace osob poptávka po podání prostřednictvím poštovních schránek natolik vysoká, že splnění požadavků podle odstavců 2 až 4 nezaručuje řádné uspokojení potřeb veřejnosti, musí podnik zřídit takový počet poštovních schránek, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny.
- (6) Jestliže nastane po dobu nejméně jednoho měsíce velká koncentrace osob v místě, které nepatří do žádného sídelního celku, podnik je povinen umístit na požádání v tomto místě poštovní schránku; to neplatí, mají-li tyto osoby možnost zajistit si podání jiným vhodným způsobem.
- (7) Podnik musí rozmístit poštovní schránky tak, aby docházková vzdálenost k poštovním schránkám byla co nejkratší. Poštovní schránky musí podnik umísťovat především v těch místech, do nichž obyvatelé sídelního celku pravidelně docházejí z jiného důvodu.
- (8) V každém sídelním celku nebo v jeho okolí musí podnik zřídit poštu, v níž lze uzavřít poštovní smlouvu týkající se kterékoliv základní poštovní služby; tento požadavek se nevztahuje na základní poštovní služby, v jejichž poštovních podmínkách je stanoveno, že se poskytují jen u podnikem určených pošt. Není-li tato pošta dostupná pomocí veřejné dopravy, vzdálenost z kterékoliv části sídelního celku k poště nesmí přesahovat 2 km; je-li to ke splnění této podmínky nezbytné, podnik musí zřídit poštu více. Jestliže je však některá oblast v sídelním celku určena výhradně k jinému účelu než bydlení, ke vzdálenosti uvnitř této oblasti se nepřihlíží.
- (9) V sídelním celku, kde je v důsledku větší koncentrace osob poptávka po podání prostřednictvím pošt natolik vysoká, že splnění požadavku podle odstavce 8 nezaručuje řádné uspokojení potřeb veřejnosti, podnik musí zřídit takový počet pošt, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny.
- (10) Ustanovení odstavců 8 a 9 se netýkají sídelních celků, které jsou určeny výhradně k jinému účelu než bydlení.
- (11) Při plnění požadavků podle odstavců 8 a 9 podnik nemusí přihlížet k tomu sídelnímu celku nebo k té jeho části, v nichž lze uskutečnit podání prostřednictvím mobilního obslužného místa; podmínkou však je, že mobilní obslužné místo má dostatečnou kapacitu k řádnému uspokojení poptávky po podání.
- (12) Poštu, v níž lze uzavřít poštovní smlouvu týkající se kterékoliv základní poštovní služby, musí podnik zřídit i v prostorách terminálu Sever na letišti v Praze–Ruzyni, s

výjimkou základních poštovních služeb, které nejsou podle poštovních podmínek a podle § 26 odst. 5 poskytovány u této pošty.

- (13) Pokud odesílatel hodlá současně podat takový počet poštovních zásilek, který převyšuje kapacitní možnosti pošty, kterou si k tomuto účelu zvolil, podnik může podání odmítnout za podmínky, že odesílateli současně nabídne možnost podat poštovní zásilky u některé vhodné pošty v okolí.
- (14) Pokud odesílatel hodlá současně podat poštovní zásilky, jež svými rozměry, objemem nebo hmotností zjevně přesahují kapacitu zavazadlového prostoru běžného osobního automobilu, podnik může podání odmítnout za podmínky, že odesílateli současně nabídne možnost podat poštovní zásilky u některé vhodné pošty v okolí.
- (15) Ustanovení odstavců 13 a 14 se vztahují obdobně i na podání v případě poštovních zásilek s vysokým úhrnem udaných cen a na podání v případě vysokého úhrnu poukázaných peněžních částek.

§ 3

Dostupnost podání v čase

- (1) Podnik je povinen zajistit výběr poštovní schránky v každý pracovní den.
- (2) V sídelním celku, který má více než 10 000 obyvatel, musí podnik zajistit výběr části poštovních schránek také o sobotách. V sídelním celku, který má více než 100 000 obyvatel, a v sídle kraje musí podnik zajistit výběr části poštovních schránek také o nedělích a svátcích, pokud za nimi následuje pracovní den. V sídelním celku, který má více než 250 000 obyvatel, musí podnik zajistit výběr části poštovních schránek každý den ve 24 hodin; to neplatí v případě neděle nebo svátku, za nimiž nenásleduje pracovní den.
- (3) Počet poštovních schránek podle odstavce 2 musí být dostatečný k tomu, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny; k výběru podle odstavce 2 musí být určeny ty poštovní schránky, do nichž je vkládáno nejvíce poštovních zásilek.
- (4) Denní dobu, po kterou pošty a mobilní obslužná místa zajišťují podání týkající se základních poštovních služeb, jakož i způsob, jakým podání zajišťují, musí podnik stanovit tak,
- a) aby odpovídaly poptávce po základních poštovních službách ze strany těch, kteří se zdržují během dne v místech, pro která pošta nebo mobilní obslužné místo zajišťuje dostupnost podání,
- b) aby čas, který si podání vyžaduje, nebyl neodůvodněně prodlužován.
- (5) Podnik je povinen zajistit podání prostřednictvím pošty nebo mobilního obslužného místa v každý pracovní den.
- (6) V sídelním celku, který má více než 10 000 obyvatel, musí podnik zajistit podání také o sobotách. V sídelním celku, který má více než 100 000 obyvatel, a v sídle kraje musí podnik zajistit podání také o nedělích a svátcích, pokud za nimi následuje pracovní den. V sídelním celku, který má více než 250 000 obyvatel, musí podnik zajistit podání každý den až do 24 hodin; to neplatí v případě neděle nebo svátku, za nimiž nenásleduje pracovní den.
- (7) V sídelním celku, kde je v důsledku větší koncentrace osob poptávka po podání prostřednictvím pošt natolik vysoká, že zřízení jediné pošty podle odstavce 6

nezaručuje řádné uspokojení potřeb veřejnosti, podnik musí zřídit takový počet pošt, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny.

- (8) Jestliže provozu počítače nebo jiného technického zařízení užívaného podnikem při podání brání překážky, podnik je povinen zajistit podání jiným vhodným způsobem.

§ 4

Informace o obslužných místech zajišťujících podání

- (1) Podnik je povinen opatřit každou poštovní schránku informačním štítkem, na který uvede dobu výběru poštovní schránky, název pošty, která výběr poštovní schránky zajišťuje, její adresu a telefonní číslo.
- (2) Podnik je povinen uvést u vchodu do pošty informaci o denní době, během níž pošta zajišťuje podání týkající se základních poštovních služeb; informace musí být umístěna tak, aby byla viditelná i v době, kdy je pošta uzavřena.
- (3) K informaci podle odstavce 2 musí podnik připojit i informaci o tom,
- a) která pošta v okolí zajišťuje podání v té době, kdy je nezajišťuje místní pošta,
 - b) v jaké denní době pošta podle písmene a) podání zajišťuje.

Jestliže se dá předpokládat, že zájemci o podání využijí informaci o několika takových poštách, podnik musí informaci odpovídajícím způsobem rozšířit.

- (4) Podnik je povinen nejméně jednou ročně předat všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v oblasti, pro kterou mobilní obslužné místo zajišťuje podání, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v této oblasti své sídlo, kancelář, provozovnu apod., písemnou informaci o možnosti podání prostřednictvím mobilního obslužného místa. Tato informace zahrnuje údaj o tom, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout a jak ho lze kontaktovat.
- (5) Podnik je povinen zajistit, aby kterákoliv pošta v okolí sdělila na požádání informaci podle odstavce 4.

§ 5

Prodej poštovních známek

- (1) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty a u každého mobilního obslužného místa, které zajišťují podání týkající se základních poštovních služeb, byly trvale v prodeji poštovní známky v rozsahu podle odstavce 2 až 8.
- (2) V prodeji musí být poštovní známky v takových nominálních hodnotách, aby jimi bylo možno uhradit kteroukoliv cenu, která se hradí před podáním pomocí poštovních známek a která se může vyskytnout
- a) v případě služby obyčejná zásilka a obyčejná slepecká zásilka,
 - b) jde-li o prodej u pošty, i v případě služby obyčejný tiskovinový pytel.
- (3) V prodeji musí být takové nominální hodnoty poštovních známek,
- a) aby počet poštovních známek nutných k úhradě ceny byl co nejmenší,
 - b) aby kteroukoliv cenu připadající v úvahu v případě obyčejné zásilky, jejíž hmotnost nepřesahuje 50 g, bylo možno uhradit pomocí jediné poštovní známky.

- (4) V prodeji musí být poštovní známky v takových nominálních hodnotách, aby jimi bylo možno doplnit kteroukoliv z platných, dříve zakoupených poštovních známek do výše kterékoliv ceny podle odstavce 2.
- (5) V prodeji musí být takové nominální hodnoty poštovních známek prodávaných podle odstavce 4,
- a) aby počet poštovních známek nutných k úhradě ceny byl co nejmenší,
 - b) aby v případě zvýšení některé z cen připadajících v úvahu v případě obvyčejné zásilky, jejíž hmotnost nepřesahuje 50 g, rozdíl mezi původní a novou cenou bylo možno uhradit pomocí jediné poštovní známky.
- (6) Jestliže podnik dříve zakoupené poštovní známky zpětně odkoupí, poštovní známky podle odstavce 4 a 5 v prodeji být nemusí.
- (7) Ustanovení odstavců 4 až 6 se vztahují obdobně i na kartonové lístky, obálky a jiné předměty s natištěnými poštovními známkami.
- (8) Ustanovení odstavců 4 až 6 se nevztahují na obálky prodávané podnikem pod označením „obálka prvního dne“.

§ 6

Dodání v místě určeném v poštovní adrese

- (1) Požadavky podle § 6 se vztahují jen na dodání poštovní zásilky a poukázané peněžní částky v případě běžné adresy v místě určeném v poštovní adrese.
- (2) Podnik je povinen zajistit dodání v každý pracovní den, a to jednou denně v době od 8 do 16 hodin.
- (3) Není-li v § 6 až 8 stanoveno jinak, podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání.
- (4) Ustanovení odstavce 3 se nevztahuje na mimořádné dodání do dodávací schránky, odnášku, výplatu pomocí výplatního dokladu a zprostředkované dodání.
- (5) Podnik není povinen učinit pokus o standardní dodání, jestliže
- a) cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou pro fyzickou osobu, která dodání zajišťuje, nebezpečné,
 - b) cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojeny s vážným rizikem škody na poštovních zásilkách a poukázaných peněžních částkách nebo na majetku podniku,
 - c) za místo dodání je v poštovní adrese určeno odlehlé místo, přičemž přístup k němu je spojen s vážnými problémy nebo s náklady neúměrně vysokými ve srovnání s uhrazenou cenou,
 - d) místo dodání určené v poštovní adrese není dostupné po veřejné cestě, jejíž kvalita odpovídá způsobu, jakým se přepravuje fyzická osoba zajišťující dodání,
 - e) poštovní zásilka má udanou cenu vyšší než 150 000 Kč,

- f) úhrnná výše dobírkových částek, které by fyzická osoba zajišťující v tento den dodání měla od příjemců vybrat, je vyšší než 200 000 Kč,
- g) adresát se na místě určeném v poštovní adrese v pracovní dny nezdržuje,
- h) adresát se na místě určeném v poštovní adrese zdržuje jen nepravidelně a zřídka, nebo
- i) to vyplývá z § 7 nebo § 8.
- (6) Upustit od pokusu o standardní dodání podle odst. 5 písm. d) není možno v případě, že se místo dodání nachází v peší zóně nebo v blízkosti vhodné veřejné cesty.
- (7) Upustit od pokusu o standardní dodání podle odst. 5 písm. f) lze jen v rozsahu nezbytně nutném, a to u těch poštovních zásilek, které celkovou výši dobírkových částek, které by měly být vybrány, ovlivňují největší měrou. Pokud je to možné, podnik na požádání v době co nejkratší zajistí dodatečné dodání v místě určeném v poštovní adrese.
- (8) Upustit od pokusu o standardní dodání podle odst. 5 písm. g) a h) není možno v případě poštovní zásilky, kterou lze vložit do domovní schránky adresáta.
- (9) Pokud se podnik rozhodl, že v případech podle odst. 5 písm. a) až d) nebude uskutečňovat pokus o standardní dodání, je povinen oznámit svůj záměr všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v příslušném místě, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v příslušném místě své sídlo, kancelář, provozovnu apod.; nebrání-li tomu vážné důvody, je povinen učinit tak v předstihu nejméně jednoho měsíce. Podnik je povinen dotčené osoby současně vyzvat, aby si zvolily některý ze způsobů dodání, které přicházejí v úvahu podle čl. 24 odst. 20, čl. 25 odst. 25, čl. 26 odst. 18, čl. 66 odst. 22 a čl. 67 odst. 20. Pokud si to taková osoba přeje, podnik je povinen zřídit jí dodávací schránku; to neplatí, pokud se záměr podniku týká jen dodávání poukázaných peněžních částek.
- (10) Není-li úspěšný pokus o standardní dodání, podnik je povinen pokusit se o náhradní dodání.
- (11) Povinnost podle odstavce 10 podnik nemá, pokud by bylo náhradní dodání v rozporu s uzavřenou smlouvou, pokud by bylo náhradní dodání neúměrně časově náročné nebo pokud adresát požádal podle § 9 odst. 7 nebo § 10 odst. 2 o dodání zmocněnci adresáta.
- (12) Je-li pokus o náhradní dodání úspěšný, podnik je povinen předat adresátovi některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 2, 3 a 6 upozornění na náhradní dodání.
- (13) V upozornění na náhradní dodání je podnik povinen uvést
- a) komu a kdy byla poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka dodána,
 - b) podací číslo poštovní zásilky, jestliže podnik její podání stvrzoval, nebo podací číslo poštovní poukázky,
 - c) jaká poštovní služba byla odesílatelem zvolena,
 - d) v případě poštovní poukázky výši poukázané peněžní částky,
 - e) v případě doplňkové služby dobírka výši vybrané dobírkové částky.

K vyznačení údaje podle písmene c) se užívá zkratk stanovených podnikem.

(14) Dodát poukázanou peněžní částku pomocí výplatního dokladu smí podnik jen za podmínky, že poukázaná peněžní částka může být vyzvednuta u kterékoliv pošty v České republice.

(15) Ve výplatním dokladu je podnik povinen uvést

- a) období, během něhož si lze poukázanou peněžní částku vyzvednout,
- b) podací číslo poštovní poukázky,
- c) výši poukázané peněžní částky,
- d) v případě podle článku 61 odst. 1 písm. b) upozornění, že poukázaná peněžní částka bude vyplacena jen oprávněné osobě,
- e) v případě podle článku 62 upozornění, že poukázaná peněžní částka bude dodána výhradně jen adresátovi.

§ 7

(1) Požadavky podle § 7 se vztahují jen na dodání poštovní zásilky v případě běžné adresy v místě určeném v poštovní adrese, a to tehdy, jestliže jde o službu obyčejná zásilka nebo obyčejná slepecká zásilka; nevztahují se však na mimořádné dodání do dodávací schránky a odnášku.

(2) Podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání jen tehdy,

- a) jsou-li splněny podmínky podle odstavce 3,
- b) jsou-li splněny podmínky podle odstavce 4,
- b) jde-li o případy podle odstavců 6 až 9.

(3) Je-li domovní schránka adresáta umístěna mimo budovu, musí být umístěna na veřejném prostranství nebo na jeho hranici.

(4) Je-li domovní schránka adresáta umístěna v budově,

- a) budova musí být v době pokusu o dodání přístupná,
- b) budova má vchod z veřejného prostranství, anebo se do ní vchází ze sousedící budovy, která má vchod z veřejného prostranství, a
- c) domovní schránka adresáta musí být umístěna poblíž vchodu do budovy, a to ve stejném podlaží jako vchod.

(5) Přístup do budovy podle odst. 4 písm. a) lze zajistit též tak, že

- a) podniku bude nabídnut klíč od jejího vchodu, nebo
- b) budova bude opatřena jedním či dvěma zvonky, jež jsou podle označení určeny k zajištění přístupu do budovy pro pracovníky podniku.

(6) Jestliže není možné vložit poštovní zásilku do domovní schránky adresáta kvůli jejím velkým rozměrům, podnik je povinen pokusit se o dodání dalším z možných způsobů

podle čl. 24 odst. 2 a 3; na takový případ se vztahují obdobně ustanovení § 6 odst. 10 a 11 a § 8.

- (7) Povinnost podle odstavce 6 podnik nemá, je-li domovní schránka adresáta ve srovnání s běžně užívanými domovními schránkami příliš malá.
- (8) Jestliže adresát, který je právnickou osobou, nemá domovní schránku, podnik je povinen pokusit se o dodání dalším z možných způsobů podle čl. 24 odst. 3.
- (9) Povinnost podle odstavce 8 podnik nemá, jestliže by dodání bylo neúměrně časově náročné.
- (10) Podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání i v případech podle čl. 9 odst. 6.
- (11) Je-li s ohledem na okolnosti nutné otevřít podle článku 33 dodávanou poštovní zásilku, podnik může upustit od pokusu o standardní dodání.
- (12) Podnik je povinen neprodleně písemně upozornit na skutečnosti, které znemožňují dodání v místě určeném v poštovní adrese nebo které podle § 7 opravňují podnik, aby od dodání v místě určeném v poštovní adrese upustil. Podnik je povinen předat toto upozornění všem dotčeným osobám, a to včetně poučení o způsobech, jakými by nedostatky mohly nebo měly být odstraněny.
- (13) Povinnost podle odstavce 12 podnik nemá, jestliže by předání písemného upozornění bylo neúměrně složité.
- (14) Ustanovení odstavců 2 až 5, 12 a 13 se obdobně vztahují i na předávání výzev k vyzvednutí.

§ 8

- (1) Požadavky podle § 8 se vztahují jen na dodání poštovní zásilky a poukázané peněžní částky v případě běžné adresy v místě určeném v poštovní adrese, a to tehdy, jestliže jde o službu doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní, cenný balík, poštovní poukázka B nebo poštovní poukázka C; nevztahují se však na mimořádné dodání do dodávací schránky, odnášku, dodání pomocí výplatního dokladu a zprostředkované dodání.
- (2) Podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání jen tehdy, jsou-li splněny podmínky podle odstavců 4 až 9.
- (3) Je-li to možné, podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiné uzavřené prostře označené jménem a příjmením adresáta nebo příjmením shodným s příjmením adresáta nebo názvem adresáta.
- (4) Budova, v níž má být učiněn pokus o dodání, musí být v době pokusu o dodání přístupná. Pro zajištění přístupu do budovy platí § 7 odst. 5.
- (5) Nejde-li o případ podle odstavce 8, budova v níž má být učiněn pokus o dodání, musí mít vchod z veřejného prostranství, anebo musí jít o budovu, do níž se vchází ze sousedící budovy, která má vchod z veřejného prostranství.
- (6) Nejde-li o případ podle odstavce 9,
 - a) musí být zajištěn přístup k místu, v němž se má podle odstavce 3 uskutečnit standardní dodání.

- b) místo, ve kterém by se dodání mělo uskutečnit, nesmí být neodůvodněně daleko od vchodu,
- c) jestliže se má dodání uskutečnit v pátém a vyšším nadzemním podlaží, musí být možnost použít výtah,
- d) v příslušné části budovy musí mít veřejnost volný pohyb; jestliže se však má dodání uskutečnit poblíž vchodu do budovy, postačuje, aby k tomuto místu měla volný přístup fyzická osoba zajišťující dodání,
- e) v budově poblíž vchodu musí být informace usnadňující fyzické osobě, která zajišťuje dodání, orientaci v budově; to neplatí, jestliže je nalezení příslušného místa v budově snadné i bez těchto informací.

(7) Přístup do budovy lze zajistit též tak, že

- a) podniku bude nabídnut klíč od jejího vchodu,
- b) budova bude opatřena jedním či dvěma zvonky, jež jsou podle označení určeny k zajištění přístupu do budovy pro pracovníky podniku,
- c) budova bude opatřena zvonkem označeným příjmením shodným s příjmením adresáta, který je fyzickou osobou, nebo názvem adresáta, který je právnickou osobou.

(8) Jestliže není splněna podmínka podle odstavce 5, podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání jen tehdy, je-li na hranici veřejného prostranství zvonek označený příjmením shodným s příjmením adresáta, který je fyzickou osobou, nebo názvem adresáta, který je právnickou osobou. Pokud je dodání možné, uskuteční se v místě, kde je umístěn zvonek.

(9) Jestliže není splněna některá z podmínek podle odst. 6 písm. a) až e), podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání jen tehdy, je-li poblíž vchodu do budovy zvonek označený příjmením shodným s příjmením adresáta, který je fyzickou osobou, nebo názvem adresáta, který je právnickou osobou. Pokud je dodání možné, uskuteční se v místě, kde je umístěn zvonek, případně v jiném dohodnutém místě v budově.

(10) Ustanovení odstavců 1 až 9 platí obdobně i pro pokus o náhradní dodání.

(11) Je-li s ohledem na okolnosti nutné otevřít podle článku 33 dodávanou poštovní zásilku, podnik může upustit od pokusu o standardní dodání.

(12) Podnik je povinen neprodleně písemně upozornit na skutečnosti, které znemožňují dodání v místě určeném v poštovní adrese, které znemožňují dodání způsobem podle odstavce 3 nebo které podle § 8 opravňují podnik, aby od dodání v místě určeném v poštovní adrese upustil. Podnik je povinen předat toto upozornění všem dotčeným osobám, a to včetně poučení o způsobech, jakými by nedostatky mohly nebo měly být odstraněny.

(13) Povinnost podle odstavce 12 podnik nemá, jestliže by předání písemného upozornění bylo neúměrně složitě.

§ 9

Opatření v souvislosti s dodáním v místě určeném v poštovní adrese

- (1) Žádost o dodání výhradně jen adresátovi lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal.
- (2) Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o dodání výhradně jen adresátovi
 - a) počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím adresní pošty,
 - b) počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím jiné pošty.
- (3) Žádost o dodání výhradně jen adresátovi lze u kterékoliv pošty písemně odvolat. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost byla odvolána; ustanovení odstavce 2 platí obdobně.
- (4) Žádost o vyloučení náhradního dodání lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal.
- (5) Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o vyloučení náhradního dodání
 - a) počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím adresní pošty,
 - b) počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím jiné pošty.
- (6) Žádost o vyloučení náhradního dodání lze u kterékoliv pošty písemně odvolat. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost byla odvolána; ustanovení odstavce 5 platí obdobně.
- (7) Žádost o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal. Podnik není povinen žádosti o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese vyhovět, pokud žadatel trvá na tom, aby se podnik pokoušel i o náhradní dodání, nebo pokud žadatel zamýšlí určit pro tento účel více než jednoho zmocněnce.
- (8) V případě podle odstavce 7 je podnik povinen pokusit se nejprve o dodání adresátovi; není-li tento pokus úspěšný, je povinen pokusit se o dodání zmocněnci adresáta.
- (9) Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese
 - a) počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím adresní pošty,
 - b) počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím jiné pošty.

- (10) Povinnost podle odstavce 9 podnik nemá, pokud by bylo dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese v rozporu s uzavřenou smlouvou nebo pokud by bylo neúměrně časově náročné.
- (11) Při dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese není podnik oprávněn požadovat, aby zmocněnec adresáta prokazoval své oprávnění. Je-li pokus o dodání zmocněnci adresáta úspěšný, podnik je povinen předat adresátovi některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 2, 3 a 6 upozornění na dodání zmocněnci adresáta.
- (12) V upozornění na dodání zmocněnci adresáta je podnik povinen uvést
- komu a kdy byla poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka dodána,
 - podací číslo poštovní zásilky, jestliže podnik její podání stvrzoval, nebo podací číslo poštovní poukázky,
 - jaká poštovní služba byla odesílatelem zvolena,
 - v případě poštovní poukázky výši poukázané peněžní částky,
 - v případě doplňkové služby dobírka výši vybrané dobírkové částky.

K vyznačení údaje podle písmene c) se užívá zkratk stanovených podnikem.

- (13) Žádost o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese lze u kterékoliv pošty písemně odvolat. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost byla odvolána; ustanovení odstavce 9 platí obdobně.
- (14) Dodání způsobem podle odstavců 1 až 13 je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.

§ 10

- (1) Požadavky podle § 10 se vztahují jen na případy, v nichž se podnik s odvoláním na § 8 odst. 2 a odst. 6 písm. c) rozhodl upustit od pokusů o standardní dodání.
- (2) Žádost o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal. Podnik není povinen žádosti o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese vyhovět, pokud žadatel trvá na tom, aby se podnik pokoušel i o náhradní dodání, nebo pokud žadatel zamýšlí určit pro tento účel více než dva zmocněnce.
- (3) Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese
- počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím adresní pošty,
 - počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím jiné pošty.
- (4) Povinnost podle odstavce 3 podnik nemá, pokud by bylo dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese v rozporu s uzavřenou smlouvou nebo pokud by bylo neúměrně časově náročné.

(5) Jsou-li určeni dva zmocněnci adresáta, podnik je povinen pokusit se o dodání oběma zmocněncům adresáta. Při dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese není podnik oprávněn požadovat, aby zmocněnec adresáta prokazoval své oprávnění. Je-li pokus o dodání zmocněnci adresáta úspěšný, podnik je povinen předat adresátovi některým ze způsobů podle čl. 24 odst. 2, 3 a 6 upozornění na dodání zmocněnci adresáta.

(6) V upozornění na dodání zmocněnci adresáta je podnik povinen uvést

- a) komu a kdy byla poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka dodána,
- b) podací číslo poštovní zásilky, jestliže podnik její podání stvrzoval, nebo podací číslo poštovní poukázky,
- c) jaká poštovní služba byla odesílatelem zvolena,
- d) v případě poštovní poukázky výši poukázané peněžní částky,
- e) v případě doplňkové služby dobírka výši vybrané dobírkové částky.

K vyznačení údaje podle písmene c) se užívá zkratk stanovených podnikem.

(7) Žádost o dodání zmocněnci adresáta v místě určeném v poštovní adrese lze u kterékoliv pošty písemně odvolat. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost byla odvolána; ustanovení odstavce 3 platí obdobně.

(8) Dodání způsobem podle odstavců 1 až 7 je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.

§ 11

Uložení a dodání po uložení

(1) Požadavky podle § 11 se vztahují jen na uložení poštovní zásilky a poukázané peněžní částky v případě běžné adresy a na jejich dodání po uložení; nevztahují se však na odnášku, dodání pomocí výplatního dokladu a zprostředkované dodání.

(2) Ve výzvě k vyzvednutí je podnik povinen uvést

- a) název pošty, u níž si má adresát poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku vyzvednout; její adresu a telefonní číslo,
- b) odkdy bude poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka připravena k vyzvednutí, jakož i denní dobu, během níž si ji lze vyzvednout,
- c) poslední den, ve který si lze poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku ještě vyzvednout,
- d) podací číslo poštovní zásilky, jestliže podnik její podání stvrzoval, nebo podací číslo poštovní poukázky,
- e) jaká poštovní služba byla odesílatelem zvolena,
- f) v případě podle čl. 18 odst. 1 písm. b) a čl. 61 odst. 1 písm. b) upozornění, že poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka bude dodána jen oprávněné osobě,

- g) v případě podle článku 19 a článku 62 upozornění, že poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka bude dodána výhradně jen adresátovi.
- h) v případě poštovní poukázky výši poukázané peněžní částky,
- i) v případě doplňkové služby dobírka výši dobírkové částky, která má být vybrána,
- j) v případě, že pokus o standardní dodání nebyl učiněn, upozornění na tuto skutečnost včetně důvodu, pro který se tak stalo.

K vyznačení údaje podle písmene e) se užívá zkratk stanovených podnikem.

- (3) Jestliže je podnik s ohledem na vysokou poukázanou peněžní částku schopen zajistit její výplatu jen za podmínky, že mu požadavek na výplatu bude předem oznámen, ve výzvě k vyzvednutí musí adresáta na tuto podmínku upozornit. Výplata musí být zajištěna nejpozději následující pracovní den po dni, kdy mu byl požadavek na výplatu oznámen.
- (4) Pokud předání výzvy k vyzvednutí brání překážka, u níž lze předpokládat, že v krátké době pomine, podnik je povinen ve vhodné době učinit další pokus o předání výzvy k vyzvednutí.
- (5) Jestliže uložená poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka nebyly dosud vyzvednuty, podnik je povinen předat adresátovi nejpozději tři pracovní dny před koncem lhůty podle odst. 2 písm. c) opakovanou výzvu k vyzvednutí. V opakované výzvě k vyzvednutí musí podnik, kromě náležitostí podle odstavce 2, uvést, odkdy je poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka připravena k vyzvednutí, jakož i upozornit adresáta, že v případě nevyzvednutí v této lhůtě bude poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka vrácena odesílateli. Z opakované výzvy k vyzvednutí musí být zřejmé, že k vyzvednutí téže poštovní zásilky či poukázané peněžní částky byl adresát již jednou vyzván.
- (6) Podnik musí rozmístit ukládací pošty tak,
 - a) aby ukládací pošty byly dostupné bez neúměrných komplikací,
 - b) aby rozmístění ukládacích pošt odpovídalo počtu ukládaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek.
- (7) Ukládací poštu musí podnik zřídit v každém sídelním celku nebo v jeho okolí. Není-li ukládací pošta dostupná pomocí veřejné dopravy, vzdálenost z kterékoliv části sídelního celku k ukládací poště nesmí přesahovat 2 km; je-li to ke splnění této podmínky nezbytné, podnik musí zřídit ukládacích pošt více. Jestliže je však některá oblast v sídelním celku určena výhradně k jinému účelu než bydlení, ke vzdálenosti uvnitř této oblasti se nepřihlíží.
- (8) V sídelním celku, kde je v důsledku větší koncentrace osob počet ukládaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek natolik vysoký, že splnění požadavku podle odstavce 7 nezaručuje řádné uspokojení potřeb veřejnosti, podnik musí zřídit takový počet ukládacích pošt, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny.
- (9) Ustanovení odstavců 7 a 8 se netýkají sídelních celků, které jsou určeny výhradně k jinému účelu než bydlení.

- (10) Denní dobu, během níž ukládací pošty zajišťují dodání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek, jakož i způsob, jakým dodání zajišťují, musí podnik stanovit tak,
- a) aby odpovídaly počtu ukládaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek,
 - b) aby čas, který si dodání vyžaduje, nebyl neodůvodněně prodlužován.
- (11) Podnik je povinen zajistit dodání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky v každý pracovní den.
- (12) V sídelním celku, který má více než 10 000 obyvatel, musí podnik zajistit dodání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek také o sobotách. V sídelním celku, který má více než 100 000 obyvatel, a v sídle kraje musí podnik zajistit dodání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek také o nedělích a svátcích, pokud za nimi následuje pracovní den.
- (13) V sídelním celku, kde je v důsledku větší koncentrace osob počet ukládaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek natolik vysoký, že zřízení jediné ukládací pošty podle odstavce 12 nezaručuje řádné uspokojení potřeb veřejnosti, podnik musí zřídit takový počet ukládacích pošt, aby potřeby veřejnosti byly řádně uspokojeny.
- (14) Uložená poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka musí být připravena k vyzvednutí tentýž den. Čas, který uplyne od ukončení dodávání do doby, kdy je poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka připravena k vyzvednutí, a čas, který uplyne od žádosti příjemce o vydání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky do jejího dodání, nesmí být neodůvodněně prodlužován.
- (15) V případě změny ukládací pošty na žádost adresáta musí být poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka připravena k vyzvednutí nejpozději následující pracovní den. Čas, který uplyne od počátku otevírací doby do doby, kdy je poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka připravena k vyzvednutí, a čas, který uplyne od žádosti příjemce o vydání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky do jejího dodání, nesmí být neodůvodněně prodlužován. Ustanovení věty první se nevztahuje na případy, v nichž adresát požádá o změnu ukládací pošty až v době, kdy již nelze zajistit včasnou přepravu od původní k nové ukládací poště.
- (16) Podnik je povinen zajistit, aby kterákoliv ukládací pošta na požádání sdělila, ve které denní době zajišťuje dodání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek.
- (17) Jestliže příjemce, jehož jméno a příjmení je shodné se jménem a příjmením adresáta, žádá o vydání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky, přitom však nepředloží výzvu k jejímu vyzvednutí, podnik ji dodá jen za podmínky, že příjemce lze důvodně považovat za adresáta z jiného důvodu, například proto, že se prokáže shoda místa dodání v poštovní adrese s místem, ve kterém se adresát zdržuje, nebo proto, že příjemce má k dispozici takové údaje o poštovní zásilce nebo poštovní poukázce, které mohl získat jen od odesílatele.
- (18) Pokud nebylo dohodnuto něco jiného, na vyžádané dodání v místě se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 8.

§ 12

Dodání do dodávací schránky

- (1) Požadavky podle § 12 se vztahují jen na mimořádné dodání do dodávací schránky a na dodání poštovní zásilky s adresou do dodávací schránky, pokud je dodána do dodávací schránky.
- (2) Podnik je povinen sepsat s adresátem zápis o zřízení dodávací schránky; součástí tohoto zápisu musí být prohlášení adresáta, že dodávací schránka je zřizována z jeho vůle.
- (3) Podnik je povinen zajistit dodání do dodávací schránky v každý pracovní den, a to jednou denně v době od 8 do 16 hodin.
- (4) Podnik je povinen adresátovi písemně oznámit, ve kterém období během dne bude dodávat do dodávací schránky.
- (5) Povinně zřízenou dodávací schránku musí podnik umístit tak, aby docházková vzdálenost k dodávací schráně byla co nejkratší.
- (6) Povinné zřízení dodávací schránky je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.
- (7) Není-li možné nebo přípustné vložit poštovní zásilku do dobrovolně zřízené dodávací schránky, podnik je povinen učinit pokus o standardní dodání.

§ 13

Dodání v ostatních případech

- (1) Požadavky podle § 13 se vztahují jen na
 - a) odnášku,
 - b) dodání pomocí výplatního dokladu,
 - c) dodání poštovní zásilky s adresou do dodávací schránky, pokud není dodána do dodávací schránky,
 - d) dodání poukázané peněžní částky s adresou do dodávací schránky,
 - e) dodání v případě adresy do poštovní přihrádky,
 - f) dodání v případě adresy poste restante.
- (2) Na výzvu k vyzvednutí v případech podle odst. 1 písm. c) až e) se vztahují obdobně požadavky podle § 11 odst. 2 až 5.
- (3) Podnik je povinen umožnit vyzvednutí poštovní zásilky nebo výzvy k vyzvednutí, které byly vloženy do poštovní přihrádky, v každý pracovní den. Je-li pošta, u níž je poštovní přihrádka zřízena, také ukládací poštou, denní doba, během níž je vyzvednutí umožňováno, nesmí být kratší, než je denní doba podle § 11 odst. 10 až 12.
- (4) Na ukládací pošty v případech podle odst. 1 písm. c) a d) se vztahují obdobně požadavky podle § 11 odst. 6 až 16.

- (5) Denní dobu, během níž příslušné pošty zajišťují dodání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek podle odst. 1 písm. a, b), e) a f), jakož i způsob, jakým dodání zajišťují, musí podnik stanovit tak,
- a) aby odpovídaly počtu dodávaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek,
 - b) aby čas, který si dodání vyžaduje, nebyl neodůvodněně prodlužován.
- (6) Podnik je povinen zajistit dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky v případech podle odst. 1 písm. a), b), e) a f) v každý pracovní den.
- (7) Jestliže je v případech podle odst. 1 písm. a), b), e) a f) příslušná pošta také ukládací poštou, denní doba, během níž je zajišťováno dodání, nesmí být kratší, než je denní doba podle § 11 odst. 10 až 12.
- (8) Pokud nebylo dohodnuto něco jiného, na vyžádané dodání v místě se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 8.

§ 14

Opatření v souvislosti s dodáním u pošty

- (1) Podnik je povinen přijmout písemnou nebo ústní žádost o jednorázové prodloužení lhůty; není však povinen přijmout ji v případě, že je uplatněna u jiné pošty než té, u níž je poštovní zásilka připravena k vyzvednutí.
- (2) Žádost o dlouhodobé prodloužení lhůty lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty; lze ji uplatnit i ústně. Je-li žádost uplatněna písemně, podnik je povinen na požádání potvrdit, že ji převzal.
- (3) Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o dlouhodobé prodloužení lhůty počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti.
- (4) Nestanoví-li žadatel kratší dobu, podnik postupuje podle žádosti o dlouhodobé prodloužení lhůty po dobu jednoho měsíce.
- (5) Jestliže je to podle vyjádření adresáta, oprávněné osoby, zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta pro dodání potřebné, podnik je povinen na jejich požádání připravit uloženou poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku k vyzvednutí u jiné než původní ukládací pošty. Žádost o jednorázovou změnu ukládací pošty lze uplatnit písemně nebo ústně; podnik však není povinen přijmout ji v případě, že je uplatněna u jiné pošty než té, u níž je poštovní zásilka připravena k vyzvednutí, nebo v případě, že zvolená ukládací pošta by byla neodůvodněně daleko.
- (6) Jestliže je to podle vyjádření adresáta, oprávněné osoby, zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta pro dodávání potřebné, podnik je povinen na jejich požádání ukládat poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky u jiné než dosavadní ukládací pošty.
- (7) Žádost o trvalou změnu ukládací pošty lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty; musí být uplatněna písemně. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal. Podnik však není povinen přijmout ji v případě, že zvolená ukládací pošta by byla neodůvodněně daleko, nebo pokud by podnik vzhledem k okolnostem nemohl jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká.

(8)Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o trvalou změnu ukládací pošty počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti.

(9)Úkony podle odstavců 1 až 8 jsou součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.

§ 15 Dodání prostředníkovi

Požadavky podle § 6 až 14 se vztahují obdobně i na dodání prostředníkovi.

§ 16 Zprostředkované dodání

(1)Požadavky podle § 6 až 14 se vztahují obdobně i na zprostředkované dodání.

(2)Zprostředkování dodání je možné jen za následujících podmínek:

- a) s ohledem na okolnosti lze důvodně předpokládat, že zprostředkovatel dodání adresátovi řádným způsobem zajistí,
- b) podnik zprostředkovatele písemně poučil o povinnostech, které je třeba při dodání potřebné dodržet,
- c) zprostředkovatel uzavřel s podnikem písemnou dohodu, v níž
 1. se zavázal, že dodání adresátovi co nejdříve po převzetí zprostředkuje, že dodrží povinnosti podle písmene b) a že v případě, že poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku nebude možno dodat, vrátí ji neprodleně zpět podniku,
 2. je stanoveno, jakým způsobem bude zprostředkovatel předávat podniku doklady týkající se dodání.

(3)Podnik je povinen průběžně dohlížet na to, zda zprostředkovatel plní své povinnosti vyplývající z dohody podle odstavce 2 písm. c). Dojde-li u zprostředkovatele k nedostatkům, podnik je povinen využít všech svých možností k zjednání nápravy.

§ 17 Žádost o dosílku

(1)Podnik je povinen na požádání adresáta, oprávněné osoby, zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese. Žádost o dosílku lze podniku předat prostřednictvím kterékoliv pošty; musí být uplatněna písemně. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že takovou žádost převzal.

(2)Povinnost podle odstavce 1 podnik nemá, pokud by bylo dodání v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese v rozporu s uzavřenou smlouvou nebo pokud by podnik vzhledem k okolnostem nemohl jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká.

(3)Není-li dohodnuto jinak, podnik je povinen postupovat podle žádosti o dosílku

a) počínaje druhým pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím adresní pošty,

- b) počínaje třetím pracovním dnem po předání žádosti, jestliže byla předána prostřednictvím jiné pošty.
- (4) Nestanoví-li žadatel kratší dobu, podnik postupuje podle žádosti o dosílku po dobu šesti měsíců. Žádost o dosílku lze uplatňovat opakovaně.
- (5) Podnik je oprávněn ukončit předčasně dodávání na základě dříve uplatněné žádosti o dosílku, pokud by vzhledem ke změněným okolnostem již nemohl jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká. O takovém opatření je povinen neprodleně písemně informovat žadatele.
- (6) Žádost o dosílku lze u kterékoliv pošty písemně odvolat. Podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost byla odvolána; ustanovení odstavce 3 platí obdobně.
- (7) Na dodání v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 16.

§ 18

Dodání právnické osobě

- (1) Prohlášení o oprávněné osobě, jehož použití je omezeno jen na předem určené případy, může být odevzdáno u kterékoliv pošty. Je-li odevzdáno před dodáním, podnik je povinen na požádání potvrdit, že takové prohlášení převzal.
- (2) Jestliže bylo podniku odevzdáno prohlášení o oprávněné osobě, jehož použití není omezeno jen na předem určené případy, podnik je povinen vydat na požádání průkaz příjemce.
- (3) Žádost podle odstavce 2 lze uplatnit u kterékoliv pošty, musí však být uplatněna písemně. Podnik je povinen vydat průkaz příjemce žadateli na počkání; pokud si to však žadatel přeje, podnik průkaz příjemce vydá jiné žadatelem určené osobě. Nemí-li průkaz příjemce vydán žadateli, podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost o vydání průkazu příjemce převzal.
- (4) Osoba, která prohlášení o oprávněné osobě učinila, anebo osoba, která je takové prohlášení oprávněna učinit, může u kterékoliv pošty písemně odvolat platnost průkazu příjemce.
- (5) Jestliže osoba podle odstavce 4 platnost průkazu příjemce odvolá, podnik je povinen nejpozději do dvou týdnů zajistit, že osoba uvedená v průkazu příjemce nebude již považována za oprávněnou osobu.
- (6) Požádá-li o to osoba podle odstavce 4, podnik je povinen zkrátit lhůtu podle odstavce 5 na dva pracovní dny.
- (7) Podnik je povinen na požádání potvrdit, že platnost průkazu příjemce byla odvolána.
- (8) Jestliže byl vydán průkaz příjemce,
- a) jehož platnost nebyla osobou oprávněnou podle odstavce 4 odvolána, a
 - b) jehož další platnost nebyla osobou oprávněnou podle odstavce 4 potvrzena,

podnik nesmí přihlížet k případnému novému prohlášení o oprávněné osobě, jehož použití není omezeno jen na předem určené případy. Tuto povinnost má podnik až od 1.9.2009.

§ 19

Dodání zmocněnci adresáta

- (1) Prohlášení o zmocněnci, jehož použití je omezeno jen na předem určené případy, může být odevzdáno u kterékoliv pošty. Je-li odevzdáno před dodáním, podnik je povinen na požádání potvrdit, že takové prohlášení převzal.
- (2) Jestliže bylo podniku odevzdáno prohlášení o zmocněnci, jehož použití není omezeno jen na předem určené případy, podnik je povinen vydat na požádání průkaz příjemce.
- (3) Žádost podle odstavce 2 lze uplatnit u kterékoliv pošty, musí však být uplatněna písemně. Podnik je povinen vydat průkaz příjemce žadateli na počkání; pokud si to však žadatel přeje, podnik průkaz příjemce vydá jiné žadatelem určené osobě. Není-li průkaz příjemce vydán žadateli, podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost o vydání průkazu příjemce převzal.
- (4) Adresát může u kterékoliv pošty písemně odvolat platnost průkazu příjemce.
- (5) Jestliže adresát platnost průkazu příjemce odvolá, podnik je povinen nejpozději do dvou týdnů zajistit, že osoba uvedená v průkazu příjemce nebude již považována za zmocněnce adresáta.
- (6) Požádá-li o to adresát, podnik je povinen zkrátit lhůtu podle odstavce 5 na dva pracovní dny.
- (7) Podnik je povinen na požádání potvrdit, že platnost průkazu příjemce byla odvolána.
- (8) Na dodání zmocněnci se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 13.
- (9) Pokud by bylo dodání zmocněnci adresáta v rozporu s uzavřenou smlouvou, podnik je povinen sdělit zmocněnci adresáta na požádání poštovní adresu odesílatele a další údaje týkající se příslušné poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky.

§ 20

Dodání zákonnému zástupci adresáta

- (1) Prohlášení o zákonném zástupci, jehož použití je omezeno jen na předem určené případy, může být odevzdáno u kterékoliv pošty. Je-li odevzdáno před dodáním, podnik je povinen na požádání potvrdit, že takové prohlášení převzal.
- (2) Jestliže bylo podniku odevzdáno prohlášení o zákonném zástupci, jehož použití není omezeno jen na předem určené případy, podnik je povinen vydat na požádání průkaz příjemce.
- (3) Žádost podle odstavce 2 lze uplatnit u kterékoliv pošty, musí však být uplatněna písemně. Podnik je povinen vydat průkaz příjemce žadateli na počkání; pokud si to však žadatel přeje, podnik průkaz příjemce vydá jiné žadatelem určené osobě. Není-li průkaz příjemce vydán žadateli, podnik je povinen na požádání potvrdit, že žádost o vydání průkazu příjemce převzal.
- (4) Zákonný zástupce adresáta, který je v průkazu příjemce za zákonného zástupce adresáta označen, může u kterékoliv pošty písemně odvolat jeho platnost.
- (5) Jestliže zákonný zástupce adresáta podle odstavce 4 platnost průkazu příjemce odvolá, podnik je povinen nejpozději do dvou týdnů zajistit, že osoba uvedená v průkazu příjemce nebude již považována za zákonného zástupce adresáta.

- (6) Požádá-li o to zákonný zástupce adresáta podle odstavce 4, podnik je povinen zkrátit lhůtu podle odstavce 5 na dva pracovní dny.
- (7) Podnik je povinen na požádání potvrdit, že platnost průkazu příjemce byla odvolána.
- (8) Na dodání zákonnému zástupci adresáta se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 13.
- (9) Pokud by bylo dodání zákonnému zástupci adresáta v rozporu s uzavřenou smlouvou, podnik je povinen sdělit zákonnému zástupci adresáta na požádání poštovní adresu odesílatele a další údaje týkající se příslušné poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky.

§ 21

Dodání zmocněnci zákonného zástupce adresáta

Na dodání zmocněnci zákonného zástupce adresáta se vztahují obdobně ustanovení § 19 a 20.

§ 22

Vrácení

- (1) Na vrácení poštovní zásilky a poukázané peněžní částky se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 21.
- (2) Podnik je povinen oznámit důvod, pro který nebyla poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka dodána, s takovou určitostí, aby odesílatel byl v potřebné míře informován o okolnostech vrácení a aby neměl o oprávněnosti vrácení důvodné pochybnosti.
- (3) Pokud podnik neručí za správnost informací podle odstavce 2, je povinen odesílatele upozornit, že jde o neověřené informace.
- (4) Jestliže jsou adresát, zmocněnec adresáta, zákonný zástupce adresáta nebo zmocněnec zákonného zástupce adresáta ochotni poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku převzít, dodání by však bylo v rozporu s uzavřenou smlouvou, podnik je povinen předat odesílateli informaci o důvodech, které takovou situaci vyvolaly. Pokud je o to požádán, podnik je povinen předat odesílateli i písemné sdělení této osoby, které vzniklou situaci blíže popisuje.
- (5) Pokud jiná osoba než uvedená v odstavci 4 má informace související s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou, které by mohly být pro odesílatele důležité, podnik je na požádání povinen předat odesílateli písemné sdělení této osoby, které informace obsahuje.
- (6) Podnik je na požádání povinen sdělit adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta poštovní adresu odesílatele, pokud
- a) poštovní zásilka, jejíž převzetí příjemce potvrzuje, nebo
 - b) poukázaná peněžní částka, která není dodávána pomocí výplatního dokladu,
- byla vrácena z důvodu, že si ji příjemce nevyzvedl v určené lhůtě.

§ 23

Dodání a vrácení v případě zahraniční poštovní služby

- (1) Při dodání v případě zahraniční poštovní služby je podnik povinen postupovat obdobně podle ustanovení části třetí dílu I poštovních podmínek pro vnitrostátní poštovní zásilky nebo části třetí dílu II poštovních podmínek pro vnitrostátní poštovní poukázky.
- (2) Na dodání v případě zahraniční poštovní služby se vztahují obdobně požadavky podle § 6 až 21.
- (3) Pokud si to adresát, jemuž má být vyplacena v hotovosti peněžní částka poukázaná prostřednictvím zahraniční poštovní služby, přeje, podnik je povinen namísto její výplaty v hotovosti převést ji na adresátem určený bankovní účet. Ustanovení tohoto odstavce se však nevztahuje na případy, v nichž o připsání poukázané peněžní částky na účet mohl požádat odesílatel.
- (4) Ustanovení odstavců 1 až 3 se nevztahuje na případy, v nichž by byl postup podniku v rozporu se závazky, které má podnik vůči svému zahraničnímu partnerovi.
- (5) Na vrácení v případě zahraniční poštovní služby se vztahují obdobně požadavky podle § 22 odst. 2 až 6.

§ 24

Rychlost a spolehlivost základních služeb

- (1) Čas, který uplyne od vložení poštovní zásilky do poštovní schránky do výběru poštovní schránky, čas, který uplyne od podání do dodání nebo vrácení, čas, který uplyne od vybrání dobírkové částky do jejího vyplacení, a čas, který uplyne od potvrzení převzetí poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky příjemcem v dodejce do jejího předání odesílateli, nesmí být neodůvodněně prodlužován.
- (2) Požadavky podle odstavce 1 se vztahují obdobně i na účast podniku při zajišťování zahraničních poštovních služeb.
- (3) Je-li sjednána závazná lhůta pro dodání nebo pro výplatu vybrané dobírkové částky, podnik je povinen ji dodržet.
- (4) Při měření přepravních dob poštovních zásilek vložených do poštovních schránek podle normy EN 13850 musí podnik dosáhnout výsledku
 - a) za kalendářní rok 2009 nejméně 91% poštovních zásilek dodaných následující pracovní den,
 - b) za kalendářní rok 2010 nejméně 92,5% poštovních zásilek dodaných následující pracovní den,
 - c) za kalendářní rok 2011 nejméně 94 % poštovních zásilek dodaných následující pracovní den,
 - d) za kalendářní rok 2012 nejméně 95% poštovních zásilek dodaných následující pracovní den.

Metodika měření musí být schválena Českým telekomunikačním úřadem.

- (5) Rozhodný čas může podnik vyhlásit jen tehdy, jestliže v případě podání po uplynutí tohoto času již nelze zajistit plynulost návazné přepravy z místa podání k místu dodání.

- (6) Odvoz podaných poštovních zásilek a podacích dokladů podle čl. 54 odst. 1 od pošty do regionálního přepravního centra nebo do místa dodání musí podnik uskutečnit v takový čas, aby v případě odvozu po uplynutí tohoto času již nebylo možné zajistit plynulost návazné přepravy z místa podání k místu dodání.
- (7) Denní dobu pro výběr poštovní schránky nesmí podnik stanovit tak, že poštovní schránka bude vybírána neodůvodněně brzy.
- (8) V sídelním celku, který má více než 50 000 obyvatel, a v sídle kraje musí podnik v pracovní dny v období od 16 do 20 hodin zajistit nejméně jeden výběr každé poštovní schránky; to se netýká poštovních schránek umístěných v okrajových částech sídelního celku s podstatně menší hustotou zástavby.
- (9) Jestliže podnik změní dosavadní poštovní směrovací číslo adresní pošty, jestliže změní dosavadní zvláštní poštovní směrovací číslo přidělené adresátovi, jestliže změní dosavadní název adresní pošty, nebo jestliže určí za adresní poštu jinou než dosavadní poštu, podnik je povinen zajistit, že použití poštovní adresy napsané způsobem, který byl požadován nebo doporučován v minulosti, nebude mít vliv na poskytnutí poštovní služby. Tato povinnost se vztahuje i na případy, v nichž postupně došlo k několika takovým změnám.

§ 25

Vyřizování reklamací

- (1) Podnik je povinen vyřídit reklamaci objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji. Není-li s reklamujícím dohodnuto jinak, písemné oznámení o výsledku reklamace předá podnik vložení do domovní schránky reklamujícího.
- (2) Podnik je povinen dodržet lhůty podle čl. 40 odst. 7, čl. 41 odst. 8 a čl. 77 odst. 6. Pokud se však v případě reklamace dobírkové částky zjistí, že dobírková částka nebyla vybrána, lhůta pro oznámení výsledku reklamace se zkracuje na 15 dnů.
- (3) Nepodaří-li se v případech podle čl. 40 odst. 3 a čl. 77 odst. 2 dosáhnout, aby dodejka obsahovala podpis příjemce potvrzující převzetí poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky, podnik je povinen připojit k dodejce fotokopii té části vlastních dokladů, v níž příjemce potvrdil jejich převzetí, a to včetně poučení, že podpis příjemce v těchto dokladech nahrazuje jeho podpis na dodejce.
- (4) Podnik je povinen vyplatit náhradu škody, vyplatit úroky z prodlení a vrátit cenu nebo její část co nejrychleji.
- (5) Podnik je povinen dodržet lhůty podle čl. 45 odst. 5, 6 a 9 a podle čl. 80 odst. 3.
- (6) Na účast podniku při vyřizování reklamací zahraničních poštovních služeb se vztahují obdobně požadavky podle odstavců 1 a 4.
- (7) Úkony podle odstavců 1 až 6 jsou součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.
- (8) Podnik je povinen přijímat a vyřizovat způsobem obdobně podle odstavce 1 i reklamace týkající se nesplnění povinností, jež vyplývají ze zákona o poštovních službách a ze základních kvalitativních požadavků.

§ 26

Informace o právních podmínkách při poskytování základních služeb

- (1) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání předložit k nahlédnutí platné znění zákona o poštovních službách.
- (2) Podnik je povinen u kterékoliv pošty předložit k nahlédnutí v době co nejkratší ty částky Poštovního věstníku vydané před 1. 7. 2000, které obsahují informaci o dosud platné poštovní známce nebo o poštovní známce, jejíž platnost byla ukončena během posledních dvanácti měsíců.
- (3) Podnik je povinen zajistit, aby nejméně u 100 pošt rozmístěných rovnoměrně po území České republiky bylo možno nahlédnout do českého překladu platného znění úmluv a ujednání Světové poštovní unie, jež se týkají základních služeb.
- (4) Podnik je povinen u kterékoliv pošty, jež nepatří do okruhu pošt podle odstavce 3, na požádání sdělit názvy pošt podle odstavce 3, jejich adresy a jejich telefonní čísla.
- (5) V případě základní poštovní služby, která se podle poštovních podmínek neposkytuje u všech pošt, je podnik povinen u kterékoliv pošty na požádání sdělit názvy pošt, u nichž je tato služba poskytována, jejich adresy a telefonní čísla.
- (6) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání předložit k nahlédnutí dokumenty, které upravovaly právní podmínky při poskytování základních služeb v období posledních dvanácti měsíců.
- (7) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání sdělit, zda se na žadatelem udaný obsah poštovní zásilky vztahují ustanovení čl. 2 odst. 2 a 3.
- (8) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na možnost získat informace podle odstavců 1 až 7; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.
- (9) Podnik je povinen opatřit každou poštovní schránku přehledem všech cen, které připadají v úvahu v případě obvyklé zásilky, jestliže
 - a) hmotnost vnitrostátní poštovní zásilky nepřesahuje 200 g,
 - b) hmotnost poštovní zásilky do zahraničí nepřesahuje 20 g.

§ 27

Informace o užití základních služeb

- (1) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit přehled poskytovaných základních poštovních služeb; tento přehled musí obsahovat základní charakteristiky poskytovaných služeb, které jsou rozhodující pro kvalifikovanou volbu odesílatele, a to včetně ceníku základních služeb a služeb souvisejících s jejich poskytováním.
- (2) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit doporučené vzory psaní poštovní adresy; tyto vzory musí zahrnovat všechny typy poštovních adres podle čl. 4 odst. 2 až 8 a čl. 52 odst. 2 až 9.
- (3) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit zásady pro dodání; zásady pro dodání musí obsahovat

- a) podmínky, jejichž splnění je nezbytné pro řádné dodávání v místě určeném v poštovní adrese,
 - b) upozornění na alternativní možnosti při dodávání, které mohou být na návrh adresáta zavedeny,
 - c) informaci o způsobu, jakým podnik spolupůsobí při celní kontrole týkající se zahraničních poštovních služeb, jakož i upozornění na nutné nebo možné způsoby součinnosti adresáta s podnikem při úkonech souvisejících s celní kontrolou,
 - d) upozornění na způsob, jakým lze reklamovat nesplnění povinnosti podle uzavřené smlouvy nebo vzniklou škodu,
 - e) informaci o způsobu, jakým budou reklamace podle písmene d) vyřízeny, včetně lhůt, ve kterých je má podnik vyřídit
 - f) upozornění na způsob, jakým lze reklamovat nesplnění povinnosti, jež vyplývá ze zákona o poštovních službách nebo ze základních kvalitativních požadavků.
- (4) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit přehled zkratk používaných v podací stvrzence, v upozornění na náhradní dodání, v upozornění na dodání zmocněnci adresáta a ve výzvě k vyzvednutí.
- (5) Podnik je povinen zveřejnit informace podle odstavců 1 až 4 tak, aby neunikaly pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty, a aby se tyto osoby mohly seznamovat s jejich obsahem bez nutnosti kontaktovat pracovníky podniku.
- (6) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání předložit k nahlédnutí přehled informací o poštovních službách do zahraničí; tento přehled musí obsahovat
- a) označení jednotlivých zemí určených v takové podobě, která vyhovuje čl. 104 odst. 2 a čl. 402 odst. 2,
 - b) přehled zkratk pro jednotlivé země určených, jež vyhovují čl. 104 odst. 2 a čl. 402 odst. 2,
 - c) vzory správného psaní poštovní adresy do jednotlivých zemí určených,
 - d) orientační přehled o zahraničních podmínkách platných pro jednotlivé země určených,
 - e) další informace týkající se jednotlivých zemí určených, včetně informací o celních předpisech platných v zemích určených, jestliže byly podniku předány a jestliže mohou být pro zákazníky významné.
- (7) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na možnost získat informace podle odstavce 6; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.
- (8) Podnik je povinen předat nejméně jednou ročně písemnou informaci v rozsahu podle odstavců 1 až 4 všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v České republice, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v České republice své sídlo, kancelář, provozovnu apod.
- (9) Pokud podnik vyzývá adresáta, aby si vyzvedl poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku u pošty nebo aby učinil jiný, pro dodání nezbytný úkon, musí poučit adresáta tak, aby v důsledku jeho neinformovanosti nevznikaly komplikace.

- (10) Pokud je k vyzvednutí poukázané peněžní částky s ohledem na její výši zapotřebí, aby takový úmysl adresát či jiný příjemce předem podniku ohlásil, podnik na to musí upozornit ve výzvě k vyzvednutí poukázané peněžní částky nebo ve výplatním dokladu. Podnik je v takovém případě povinen připravit poukázanou peněžní částku k vyzvednutí nejpozději následující pracovní den po ohlášení.

§ 28

Informace o poštách a poštovních směrovacích číslech

- (1) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání poskytnout informace týkající se všech pošt; tyto informace zahrnují název pošty, její poštovní směrovací číslo, adresu a telefonní číslo, jakož i údaj o tom, jakým způsobem je u této pošty zajištěna obsluha osob na vozíku pro invalidy.
- (2) Podnik je povinen u kterékoliv pošty na požádání sdělit, která pošta je pro udanou adresu určena jako adresní; sdělit musí její název a poštovní směrovací číslo. Podnik je povinen sdělit tuto informaci na počkání.
- (3) Povinnost podle odstavce 2 podnik nemá, jestliže žadatel žádá o informaci týkající se více než 10 adres, přičemž u jiné přiměřeně vzdálené a dostupné pošty je žadateli k dispozici počítač s programem umožňujícím, aby si tyto informace vyhledal.
- (4) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na možnost získat informace podle odstavců 1 a 2; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.
- (5) Podnik je povinen předat nejméně jednou ročně všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v České republice, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v České republice své sídlo, kancelář, provozovnu apod., písemnou informaci
- a) o vzoru psaní poštovní adresy v daném místě,
 - b) o poště, která je pro jejich adresu určena jako ukládací.

Podnik je povinen předat tyto informace společně s informacemi předávanými podle § 27 odst. 8.

- (6) Součástí informace podle odst. 5 písm. a) musí být upozornění na to, že použití vzoru není povinné a že vzor je pouze doporučením podniku. Pokud je ve vzoru použit název adresní pošty, který vychází z názvu obce obsahujícího dodatek sloužící k odlišení od jiné stejnojmenné obce, součástí informace musí být upozornění na možnost tento dodatek při psaní poštovní adresy vypustit.
- (7) Součástí informace podle odst. 5 písm. b) musí být název ukládací pošty, její adresa a telefonní číslo, denní doba pro vydávání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek a denní doba, během níž tato pošta zajišťuje podání týkající se základních poštovních služeb. K informaci podle odst. 5 písm. b) podnik připojí poučení o možnosti změny ukládací pošty podle § 14 odst. 5 až 8.
- (8) Název adresní pošty podle § 24 odst. 9 a podle § 28 odst. 2, jakož i název adresní pošty v doporučeném vzoru psaní poštovní adresy podle § 28 odst. 5 písm. a) musí vycházet z názvu obce, v níž je adresní pošta zřízena, nebo, je-li to s ohledem na okolnosti vhodnější, z názvu místní části, v níž je zřízena. Pokud je název obce tvořen spojením názvů dvou místních částí, přičemž dohromady obsahuje více než 12 písmen, pro název adresní pošty musí být použit název té místní části, v níž je adresní

pošta zřízena. Název adresní pošty nesmí být oproti názvu obce nebo názvu místní části rozšířen; je-li v obci nebo místní části zřízeno více pošt, pro odlišení názvu adresní pošty od názvů jiných adresních pošt zřízených v téže obci nebo místní části a od názvů jiných pošt zřízených v téže obci nebo místní části smí být použit pouze doplňující číselný údaj.

§ 29

Změna obsahu požadovaných informací

- (1) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 4 odst. 1 současně s posledním výběrem poštovní schránky podle původních údajů.
- (2) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 4 odst. 2 a 3 v okamžiku příslušné změny. Na připravovanou změnu je povinen v přiměřeném předstihu upozornit, a to společně s dosud platnou informací.
- (3) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 4 odst. 4 v přiměřeném předstihu před uskutečněním příslušné změny.
- (4) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 12 odst. 4 v přiměřeném předstihu před uskutečněním příslušné změny.
- (5) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 26 odst. 1 a 3 ke dni účinnosti změny v příslušném dokumentu.
- (6) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 26 odst. 9 současně s posledním výběrem poštovní schránky za platnosti původních cen.
- (7) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 27 odst. 1 až 4 tak, aby odpovídaly momentálnímu stavu.
- (8) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 27 odst. 6 tak, aby odpovídaly momentálnímu stavu.
- (9) Podnik je povinen aktualizovat informace poskytované podle § 27 odst. 8 v přiměřeném předstihu před uskutečněním příslušné změny.
- (10) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 28 odst. 1 tak, aby odpovídaly momentálnímu stavu.
- (11) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 28 odst. 5 písm. a) nejméně dva měsíce před uskutečněním příslušné změny; ustanovení § 28 odst. 6 se vztahuje i na tyto případy. K aktualizaci informací podnik připojí poučení o tom, že použití poštovní adresy napsané způsobem, který byl požadován nebo doporučován v minulosti, je i nadále možné, a to jak v rámci poskytování poštovních služeb, tak i v jakýchkoliv dalších situacích, jež s poskytováním poštovních služeb nesouvisejí.
- (12) Podnik je povinen aktualizovat informace podle § 28 odst. 5 písm. b) v takovém předstihu před uskutečněním příslušné změny, aby adresát měl dostatek času na případnou žádost podle § 14 odst. 7; současně je upozorní na možnost žádost uplatnit. Pokud podnik z vážných důvodů nemohl tuto informaci aktualizovat předem, je povinen připojit k výzvě k vyzvednutí samostatné upozornění na to, že poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka je uložena u jiné než dosud používané ukládací pošty.

- (13) Jestliže má být pošta zajišťující podání dočasně uzavřena, podnik je povinen v přiměřeném předstihu aktualizovat přehled pošt podle § 28 odst. 1; tento požadavek se nevztahuje na případy, v nichž je uzavřená pošta znovu otevřena do tří měsíců.
- (14) Podnik je povinen způsobem podle § 4 odst. 2 na dočasné uzavření pošty zajišťující podání v přiměřeném předstihu upozornit, uvést předpokládané období, po které by měla být pošta uzavřena, a oznámit, která pošta nebo mobilní obslužné místo bude pro danou oblast v tomto období zajišťovat dostupnost podání.
- (15) Jestliže má být v případě podle odstavce 13 dočasně uzavřena pošta, která v sídelním celku zajišťuje podání jako jediná, podnik je povinen předat informaci podle odstavce 14 všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v oblasti, pro kterou tato pošta zajišťovala podání, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v této oblasti své sídlo, kancelář, provozovnu apod.; tento požadavek se nevztahuje na případy, v nichž je uzavřená pošta znovu otevřena do tří měsíců.
- (16) Jestliže má být pošta zajišťující podání zrušena, podnik je povinen v přiměřeném předstihu aktualizovat přehled pošt podle § 28 odst. 1.
- (17) Podnik je povinen na zrušení pošty zajišťující podání v přiměřeném předstihu upozornit způsobem podle § 4 odst. 2 a oznámit, která pošta nebo mobilní obslužné místo bude pro danou oblast zajišťovat dostupnost podání.
- (18) Jestliže má být v případě podle odstavce 16 zrušena pošta, která v sídelním celku zajišťuje podání jako jediná, podnik je povinen předat informaci podle odstavce 17 všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatků zdržují v oblasti, pro kterou tato pošta zajišťovala podání, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatků mají v této oblasti své sídlo, kancelář, provozovnu apod.
- (19) Jestliže má být zrušeno mobilní obslužné místo, podnik je povinen všechny fyzické osoby, které se podle jeho poznatků zdržují v oblasti, pro kterou toto mobilní obslužné místo zajišťovalo podání, a všechny právníkové osoby, které podle jeho poznatků mají v této oblasti své sídlo, kancelář, provozovnu apod., na připravovanou změnu v přiměřeném předstihu upozornit a oznámit jim, která jiná pošta nebo mobilní obslužné místo bude pro danou oblast zajišťovat dostupnost podání.
- (20) Ustanovení odstavce 19 se vztahuje obdobně i na mobilní obslužné místo, které bude napříště zajišťovat podání jen v části původní oblasti.

§ 30

Změna okruhu informovaných osob

Jestliže se změní okruh osob, které musejí být podle základních kvalitativních požadavků informovány, podnik je povinen dodatečně informovat osoby, které do okruhu povinně informovaných nově patří, jen v případě, že tato změna je důsledkem jeho rozhodnutí.

§ 31

Péče o zákazníky

- (1) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty byly zákazníkům
- a) volně k dispozici všechny tiskopisy, které mají při užívání základních služeb vyplňovat; zákazníkům musí být umožněno, aby je mohli vyplnit i mimo poštu,
 - b) na požádání k dispozici lepicí páska a motouz potřebné k balení poštovních zásilek,

c) k dispozici stolek s psacími potřebami, případně jiné obdobné vybavení, jež jsou potřebné k opatřování poštovních zásilek poštovními adresami a k vyplňování potřebných dokladů.

(2) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty byly v prodeji

a) obálky, krabice a balicí papír použitelné k balení poštovních zásilek,

b) zvláštní obaly podle čl. 15 odst. 6.

(3) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na možnost poskytnutí lepicí pásky a motouzu podle odst. 1 písm. b) a na možnost prodeje podle odstavce 2; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.

(4) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na působnost Českého telekomunikačního úřadu podle § 37 zákona o poštovních službách č. 29/2000 Sb., ve znění zákona č. 95/2005 Sb., a to včetně údajů o možnostech kontaktu s ním. Upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.

(5) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na možnost zakoupení Poštovního věstníku; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.

(6) Podnik je povinen zajistit provoz bezplatné telefonní linky, na níž mohou zákazníci získat informace týkající se základních služeb. Tato telefonní linka musí být v provozu přinejmenším v pracovní dny od 7 do 19 hodin a v sobotu od 8 do 12 hodin. Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit upozornění na její telefonní číslo a na její provozní dobu; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.

(7) Podnik je povinen zajistit provoz elektronické podatelny, jejíž prostřednictvím bude možné

a) uplatnit žádosti podle § 14 odst. 1, 2 a 5,

b) získat informace týkající se právních podmínek při poskytování základních služeb, informace o užití základních služeb a informace o poštách a poštovních směrovacích číslech.

(8) Podnik je povinen zveřejňovat způsobem umožňujícím dálkový přístup

a) poštovní podmínky základních poštovních služeb,

b) ceník základních služeb a služeb souvisejících s jejich poskytováním,

c) základní kvalitativní požadavky,

d) informace podle § 27 odst. 1 až 4 a 6,

e) informace podle odstavců 4 až 6,

f) adresu elektronické podatelny podle odstavce 7.

- (9) Podnik je povinen zajistit, aby pomocí dálkového přístupu bylo možno získat informace podle § 28 odst. 2.
- (10) Podnik je povinen zajistit, aby pomocí dálkového přístupu bylo možno získat aktuální informace o přepravě a dodání poštovních zásilek v případě, že byla sjednána lhůta pro dodání.
- (11) Podnik je povinen u každé pošty zveřejnit adresu elektronické podatelny podle odstavce 7 a adresu pro dálkový přístup k informacím podle odstavců 8 až 10; upozornění musí být zveřejněno tak, aby neunikalo pozornosti osob, které jsou přítomny v prostorách pošty.
- (12) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty byly zákazníkům volně k dispozici letáky
- a) s informacemi podle § 27 odst. 1 až 4,
 - b) s ceníkem základních služeb a služeb souvisejících s jejich poskytováním,
 - c) s informacemi o telefonním čísle a provozní době telefonní linky podle odstavce 6, o adrese elektronické podatelny podle odstavce 7 a adrese pro dálkový přístup k informacím podle odstavců 8 až 10 a 22.
- (13) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty byly informace podle § 27 odst. 1 zveřejněny i v anglickém jazyce.
- (14) Podnik je povinen zajistit, aby u každé pošty s více než jednou poštovní přepážkou bylo hromadné podání dovoleno jen u části poštovních přepážek. Poštovních přepážek, u kterých je hromadné podání dovoleno, musí být jen takový počet, jaký je s ohledem na poptávku po hromadném podání zcela nezbytný. Tyto požadavky musí být splněny po celou denní dobu, během níž pošta zajišťuje podání.
- (15) Podnik je povinen označit poštovní přepážky, u kterých není hromadné podání podle odstavce 14 dovoleno, tak jednoznačně, aby zákazníci věděli, u kterých přepážek nehrozí riziko, že by se doba pro jejich obsluhu prodloužila v důsledku hromadného podání.
- (16) Ustanovení odstavců 14 a 15 se nevztahují na pošty, u nichž je obsluha při podání řízena elektronickým vyvolávacím systémem.
- (17) Jestliže zdravotní stav adresáta neumožňuje, aby se dostavil osobně k poště, podnik je povinen na vyzvání zajistit v místě, kde se adresát zdržuje,
- a) dodání uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky,
 - b) převzetí žádosti podle § 9, 10, 17, 19 nebo 20.

Postup podle tohoto odstavce je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.

- (18) Jestliže zdravotní stav adresáta neumožňuje, aby si osobně došel k dodávací schráně, a jestliže se nepodaří vyřešit situaci jinak, podnik je povinen na vyzvání zajistit v místě, kde se adresát zdržuje, dodání poštovní zásilky nebo předání dokladu, které byly vloženy do dodávací schránky. Postup podle tohoto odstavce je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené smlouvy.

- (19) Jestliže u některé pošty není zajištěn bezbariérový přístup do prostor sloužících k obsluze zákazníků, podnik je povinen na požádání zajistit obsluhu osob na vozíku pro invalidy jiným vhodným způsobem.
- (20) Nejde-li o případ podle odstavce 21, podnik je povinen zajistit, aby osoba na vozíku pro invalidy mohla požádat o obsluhu podle odstavce 19 pomocí signálního zařízení označeného piktogramem pro osoby na vozíku pro invalidy.
- (21) Jestliže zřízení signálního zařízení není z vážných důvodů možné, podnik je povinen zajistit, aby osoba na vozíku pro invalidy mohla kdykoliv požádat o obsluhu podle odstavce 19, a to telefonicky u této pošty, prostřednictvím telefonické linky podle odstavce 6, jakož i prostřednictvím elektronické podatelny podle odstavce 7.
- (22) Podnik je povinen zajistit, aby informace o tom, jakým způsobem je u jednotlivých pošt zajištěna obsluha osob na vozíku pro invalidy, bylo možno získat prostřednictvím telefonické linky podle odstavce 6, prostřednictvím elektronické podatelny podle odstavce 7, jakož i pomocí dálkového přístupu.
- (23) Ustanovení odstavců 19 až 22 se vztahují obdobně i na obsluhu osob, které mají s sebou kočárek s dítětem.
- (24) Pokud není poštovní schránka dočasně či trvale vybírána, podnik je povinen zajistit vhozové otvory tak, aby do ní nebylo možno vkládat poštovní zásilky.