

## Dotaz 1

*„Dne 10.6.2020 jsem obdržel výzvu na vyzvednutí zásilky č. RR187143816CZ , s údajem, že adresát byl nezastižen. Na výzvě je adresa uložení zásilky Ml.Boleslav 1, Komenského nám.95. Dostavil jsem se na tuto hl.poštu dne 12.6.2020 v 17.40 hod a zde jsem obdržel informaci, že ji nelze dohledat. Nakonec paní na č. přepážky 5 ji dohledala , že zásilka se nachází na poště na nám. Republiky.*

*Žádám o vysvětlení, proč dostávám opakovaně poštovní zásilku na pobočku na nám. Republiky, když mám ukládací poštu na Ml.Boleslav 1, Komenského nám.95.*

*Vzhledem k tomu, že si vždy musím zorganizovat čas ,abych si mohl vyzvednout poštu - tak mne tato opakující se událost s Doručením našich písemností na jinou poštu než kterou mám ukládací , vážně rozčiluje.*

*1.Žádám v této záležitosti o vysvětlení a písemnou odpověď““.*

Odpověď:

Na základě Vaší stížnosti bylo zjištěno, že Vámi uvedená zásilka byla zařazena na pochůzku dne 17.06.2020, nicméně pokus o její doručení nebyl vykonán. Současně nebyly ze strany Povinného subjektu dodrženy technologické postupy - zásilka byla uložena a označena nesprávnou indikací "Adresát nezastižen". Za toto pochybení se velice omlouváme. Dle sdělení vedoucího depa Praha 701 bude vůči odpovědnému doručovateli postupováno v souladu s pracovněprávními a vnitropodnikovými předpisy.

## Dotaz 2

*„Podávám tímto stížnost na postup České pošty při doručování balíku do ruky č. DR7222424907F, kdy mi bylo předem oznámeno, že balík bude na adresu XXX doručen dnes 17.6.2020 mezi 8-14h. Vzala jsem si v zaměstnání dovolenou, abych balík převzala, neboť aktuálně jsem o berličích a balík o hmotnosti 6 kg nemohu osobně vyzvednout na poště. Právě kvůli této skutečnosti jsem si o odesílatele objednala službu "balík do ruky". Celou dobu, v níž měl být balík doručen, jsem byla doma, Česká pošta se balík ani nepokusila doručit (nebyl vhozen ani lístek do schránky) a 16h mi přišla sms, že z důvodu nezastižení adresáta byl balík uložen na poště. Česká pošta tím použila lživý argument k vyhnutí se splnění svého smluvního závazku. Proto požaduji opětovné doručení balíku s uvedením konkrétního času, abych opět nemusela čerpat celodenní dovolenou. Zároveň požaduji přiměřenou slevu z poštovného za to, že služba nebyla poskytnuta řádně.*

Odpověď:

Na základě Vaší stížnosti bylo zjištěno, že Vámi uvedená zásilka byla zařazena na pochůzku dne 17.06.2020, nicméně pokus o její doručení nebyl vykonán. Současně nebyly ze strany Povinného subjektu dodrženy technologické postupy - zásilka byla uložena a označena nesprávnou indikací "Adresát nezastižen". Za toto pochybení se velice omlouváme. Dle sdělení vedoucího depa Praha 701 bude vůči odpovědnému doručovateli postupováno v souladu s pracovněprávními a vnitropodnikovými předpisy.

## Dotaz 3

*„Dne 16.6.2020 jsem podala doporučeně zásilku se službou na druhý den – D1, který posílám běžně, skoro denně. Jaké bylo překvapení, když jsem za zásilku platila poštovné 159,00Kč. Běžně za jeden dopis se službou se značkou D1 platím 60,-70,-Kč. Občané by měli být informováni, že každá pošta má jinou sazbu. Nemyslím si, že 159,00Kč je běžná cena za doporučený dopis. Prosím o informaci a vysvětlení dané věci.“*

Odpověď:

Na základě Vašeho podnětu a doloženého daňového dokladu bylo zjištěno, že poštovní smlouva byla uzavřena na expresní zásilku EMS nikoliv na prioritní doporučenou zásilku.

V elektronickém záznamu o podání zásilky je vyplněn údaj „udaná cena“ částkou 5 000 Kč. Zkratka služby „UC“ je vytištěna i na předloženém dokladu. V takovém případě nemohla být zásilka podána jako doporučená zásilka, neboť u tohoto druhu zásilky není povoleno uvádět udanou cenu. Pokud jste při podání zásilky uvedla požadavek na dodání v režimu D+1, byla poskytnuta služba EMS, u které je umožněno zadat „udanou cenu“ a podnik garantuje dodání následující pracovní den do 14:00 hod., čemuž odpovídá i cena služby.

Druh služby EMS je na dokladu vyznačen a odesílatel si tedy mohl jednoduchou kontrolou dokladu přímo na místě ověřit, na jaký druh zásilky byla poštovní smlouva uzavřena a případné nejasnosti či rozpory si mohl vyjasnit přímo se zaměstnancem povinného subjektu.

## Dotaz 4

*„Je několikadenní převod České pošty naprostým ignorantstvím vůči klientovi nebo jen pouhým obvyklým diletanstvím této organizace?“*

Odpověď:

Služba poštovní poukázka A (hotovost – bez hotovost) je základní službou podle Zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a jako taková se řídí Poštovními podmínkami – základní poštovní služby (k dispozici na [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz)), které v čl. 57 k poštovním poukázkám A stanovují, že:

1. Podnik vyplatí poukázanou peněžní částku bance převodem z bankovního účtu s tím, že je určena pro majitele účtu vedeného touto bankou.
2. Podnik vyplatí poukázanou peněžní částku ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne podání.

Z výše uvedeného vyplývá, že

- adresátem peněžní částky je banka, která vede příslušný účet (nikoli tedy majitel konkrétního účtu);
- lhůta k převodu na globální účet banky jsou tři pracovní dny ode dne podání poštovní poukázky A;
- podle obchodních podmínek příslušné banky je následně došlá částka připsána na konkrétní účet.

Červen 2020

Proces převodu peněz prostřednictvím poštovní poukázky typu A v České poště s.p.:

1. D = podání poukázky na provozovně
2. D až D+1 přeprava fyzického dokladu do Útvaru provozu poštovních služeb
3. D+1 až D+2 zpracování v PPS, předání platebního příkazu ČSOB k převodu příslušné bance (Povinný subjekt nemá přístup do mezibankovních operací)
4. D+1 až D+2 převod bance
5. D+3 je určeno pro pokrytí případných nepravidelností v procesu.

## Dotaz 5

1. „S jakými jinými společnostmi provozující okamžité loterie, než je společnost Tipsport.net a.s., má ČP uzavřené smluvní vztahy v oblasti prodeje stíracích losů na pobočkách ČP (dále jen (dále jen (dále jen „smluvní vztahy“))?)
2. jaký typ smluvních vztahů se jedná (např. mandátní smlouva)?
3. Na jak dlouho jsou tyto smluvní vztahy uzavřené?
4. Jsou na základě smluvních vztahů ujednávány prodejní plány zejména na prodej stíracích losů v určitém objemu a v určitém časovém období? Pokud ano, jaký je mechanismus?“

Odpověď:

K Vaším dotazům uvádíme:

1. Česká pošta, s.p. má uzavřenou smlouvu se společností Společnost SAZKA a.s.
2. Jedná se o smlouvu o Obchodní spolupráci, která je uzavřena podle §269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
4. Ano, na základě smluvního vztahu jsou ujednány plány na prodej stíracích losů v určitém objemu za určité časové období s případným finančním benefitem.

Doplnění dotazu:

*„...žádáme o doplnění odpovědi o délku výpovědní lhůty z předmětné smlouvy se společností SAZKA a.s.“*

Odpověď:

Na váš doplňující dotaz Vám sdělujeme, že délka výpovědní lhůty je 6 měsíců.

## Dotaz 6

*„Dne 16.6.2020 jsem podala doporučeně zásilku se službou na druhý den – D1, který posílám běžně, skoro denně. Jaké bylo překvapení, když jsem za zásilku platila poštovné 159,00Kč. Běžně za jeden dopis se službou se značkou D1 platím 60,-70,-Kč.“*

Červen 2020

*Občané by měli být informováni, že každá pošta má jinou sazbu. Nemyslím si, že 159,00Kč je běžná cena za doporučený dopis.*

*Prosím o informaci a vysvětlení dané věci.“*

Odpověď:

Na základě Vašeho podnětu a doloženého daňového dokladu bylo zjištěno, že poštovní smlouva byla uzavřena na expresní zásilku EMS nikoliv na prioritní doporučenou zásilku.

V elektronickém záznamu o podání zásilky je vyplněn údaj „udaná cena“ částkou 5 000 Kč. Zkratka služby „UC“ je vytištěna i na předloženém dokladu. V takovém případě nemohla být zásilka podána jako doporučená zásilka, neboť u tohoto druhu zásilky není povoleno uvádět udanou cenu. Pokud jste při podání zásilky uvedla požadavek na dodání v režimu D+1, byla poskytnuta služba EMS, u které je umožněno zadat „udanou cenu“ a podnik garantuje dodání následující pracovní den do 14:00 hod., čemuž odpovídá i cena služby.

Druh služby EMS je na dokladu vyznačen a odesílatel si tedy mohl jednoduchou kontrolou dokladu přímo na místě ověřit, na jaký druh zásilky byla poštovní smlouva uzavřena a případné nejasnosti či rozpory si mohl vyjasnit přímo se zaměstnancem povinného subjektu.

## Dotaz 7

*„Stížnost na opakované nedoručení balíku v provozovně Depo Říčany u Prahy 70. Žádost o informaci, jak bylo se stížností naloženo.“*

Odpověď:

Šetřením oddělení provozní kontroly České pošty, s.p. bylo zjištěno, že u zásilek DR0397643675X, DR0040478275M a DR9030104244C neučinil balíkový doručovatel Depa Říčany u Prahy 70 ve dnech 20.05., 07.05. a 21.04. 2020 pokusy o jejich doručení v místě adresy. Důvodem bylo převýšení dodávací kapacity, proto doručovatel balíky uložil na ukládací poště Úvaly.

Zásilka DR0403289596C byla doručena dne 11.05.2020.

Při podání zásilky číslo NB8984526949M jste si zvolil službu „Balík Do balíkovny“. V souladu s podmínkami této služby byla zásilka dne 07.05.2020 uložena na ukládací poště bez provedení pokusu o její doručení. Dále bylo zjištěno, že příslušný balíkový doručovatel, který na doručovacím okrsku pracuje od 14.04.2020, neprováděl pokusy o doručení zásilek na uvedené adrese a na volání a zaslané SMS zprávy nereagoval. S doručovatelem byl ze strany vedení depa podnět projednán s důrazem na řádné provádění pokusů doručení s využíváním služebního telefonu.