

# Dotaz 1

---

1. *podání informace, proč mi nebyla doručena na mou adresu*

Šetřením na Depu Praha 701 bylo zjištěno následující: balíková zásilka [REDAKCE] byla dne 17. 8. 2018 pořízena na dodání naší pracovníci. Ze strany pracovníce však došlo k pochybení při pořizování zásilky do APOST, kdy chybně pořídila zásilku do skladu U40 místo do skladu U50. Z tohoto pochybení vyplývá, že se předmětná zásilka pořídila místo do skladu pro Prahu 4 do skladu pro Prahu 10. Zásilka byla směřována na ukládací poštu z důvodu kritické personální situace na pozicích balíkový doručovatel. Přednostně jsou doručovány zásilky s garantovanou dobou dodání D+1.

2. *vysvětlení, jak je možné, že jste mi ji po potvrzení, že ji u vás chybně na Praze 10 máte, nezaslali na mou adresu uvedenou na obalu*

Z jakého důvodu nebyla zásilka přeposlána z ukládací pošty Praha 10 na ukládací poštu Praha 4, nám není známo.

3. *zjištění, kdo je za to osobně zodpovědný (bod a) a b) ) a jak byla věc vyřešena (i kdyby to měly být prémie gen. ředitele, pokud se viník nenajde a bude to chyba systému, za který odpovídá)*

Pracovnice byla poučena o pochybení, které způsobila svou nepozorností při pořizování balíkových zásilek. Za porušení technologických postupů bude u pracovníce přistoupeno k postihu v souladu s příslušnými pracovní právními předpisy.

4. *navržení náhrady, za zvýšené náklady, jen za lístky na metro mě cesta přišla na 2x 32,- Kč (čas cesty nepočítám)*

K Vašemu požadavku o náhradu výdajů uvádíme, Česká pošta, s.p., poskytuje poštovní služby na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů a dle vyhlášených poštovních podmínek. Podle ustanovení § 13 odstavce 1 výše citovaného zákona odpovídá Česká pošta za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky jen v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě. Za jinak vzniklé škody na poštovní zásilce odpovídá, jen bylo-li to v poštovní smlouvě sjednáno. Vzhledem k tomu, že Česká pošta, s.p., v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek neodpovídá za jinou nepřímou škodu, nemůže být Vaší žádosti o finanční kompenzaci výdajů spojených s vyzvednutím zásilky vyhověno.

## Dotaz 2

---

- 1. Má Česká pošta nějaký interní předpis, podle něhož pracovník pošty není oprávněn poskytnout žadateli telefonicky informaci, že na žadatelem sdělené jméno je na poště uložena zásilka k převzetí?*

Postupy týkající se sdělování informací o zásilkách jsou upraveny v Poštovních pravidlech I – Všeobecná ustanovení, Podací služba. Jedná se o závaznou vnitropodnikovou normu, ve které jsou uvedeny technologické postupy, které jsou pracovníci ČP povinni dodržovat a jimiž se musí při poskytování poštovních služeb řídit. Konkrétně v provozním předpise č. 89 je uvedeno, že po telefonu není možné žadateli o zásilce sdělit žádné informace, a to z důvodu nutnosti ochrany poštovního tajemství podle § 16 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách).