

## Pokyny pro podání reklamace při poškození Balíku Nadrozměr a Balíku Do ruky nad 30 kg



Vážený zákazníku,

je nám velice líto, že došlo během přepravy k poškození Vaší zásilky. Pro uplatnění reklamace a vyjádření požadavku na náhradu škody můžete využít formulář, který naleznete na našich webových stránkách. Upozorňujeme, že nárok na náhradu škody může uplatnit jen adresát (při vrácení zásilky zpět odesílatel) nebo osoba oprávněná jménem adresáta (odesílatele) jednat. Právo jednat prokazuje reklamující u právnické osoby prohlášením na formuláři, u fyzické osoby přiloženou ověřenou plnou mocí nebo její ověřenou kopií.

Vyplněný formulář 2x vytiskněte a podepište. Jednáte-li jménem právnické osoby, připojte otisk razítka nebo poznámku „razítka nepoužívá.“ V případě, že jednáte za fyzickou osobu, větu „Prohlašuji, že jsem v této věci oprávněn za odesílatele (adresáta) jednat - jen pro právnické osoby“, prosím, škrtněte. Na jednom z výtisků Vám Česká pošta, s.p., potvrdí přijetí reklamace.

K vyplněnému a podepsanému formuláři přiložte jako přílohu doklady o výši škody (např. faktura, dodací list, prodejka apod.). Dále můžete přiložit vzorek obalu (např. ústřížek kartonové krabice 5 x 5 cm) a jiné doklady umožňující posoudit charakter obalu či obsahu (např. certifikát bezpečnosti) nebo způsobené škody. Vše můžete zaslat u Balíku Nadrozměr **do tří pracovních dnů**, u Balíku Do ruky nad 30 kg **do dvou pracovních dnů** od dodání zásilky na adresu příslušného regionálního reklamačního pracoviště České pošty, s.p., nebo předat kterékoliv poště, jež zprostředkuje odeslání na nadřazené ředitelství regionu.

### Pokyny pro vyplnění formuláře:

**Podací číslo zásilky** - uveďte celé číslo včetně písmen na začátku a na konci (např. BNO740785312X, DR0740785312X)

**Odesílatel zásilky** - uveďte jméno nebo název odesílatele a adresu tak, jak byly uvedeny na zásilce

**Adresát zásilky** - uveďte jméno nebo název adresáta a adresu tak, jak byly uvedeny na zásilce

**Rozměry** - zásilku změřte a uveďte, v jakých jednotkách je údaj uveden (m, cm, mm)

**Obal** - uveďte vnější i vnitřní balení zásilky (např. kartonová krabice obalená černou stahovací fólií; uvnitř volný prostor vyplněný papírovou drtí, obsah zabalen do miralonu)

**Obsah** - vypište, co bylo obsahem zásilky (poškozené i nepoškozené věci)

**Popis poškození** - uveďte, které věci byly poškozeny, a popište, v které části a jakým způsobem (např. monitor má naražený pravý horní roh - z přední strany prasklina dlouhá 2,4 cm)

**Částku požadované náhrady** škody uveďte v Kč. Vyberte, zda požadujete opravu poškozené věci (ČP musí s opravou souhlasit) nebo zda požadujete náhradu škody.

Dále vyberte, zda náhradu škody požadujete zaslat na peněžní účet (číslo účtu/kód banky). Aby se Vám došla platba na Vašem účtu lépe identifikovala, doporučujeme uvést Váš variabilní symbol. Případně, zda náhradu škody chcete zaslat na Vaši adresu. Pro lepší komunikaci, prosíme, o vyplnění kontaktního telefonního čísla.

### Pokyny pro pořízení a odeslání fotografií:

1. zásilka zvenčí - adresní strana, zásilka celkový pohled, poškození obalu - celek i detail
2. vnitřek zásilky - uložení obsahu zásilky v obalu, obal zásilky po vyjmutí obsahu - poškozená místa tak, aby bylo zřejmé, kde jsou poškození obsahu - celek i detail
3. fotodokumentaci zašlete na e-mailovou adresu, která je součástí níže uvedeného adresáře

### Seznam míst pro podání reklamaci:

Adresy reklamačních pracovišť České pošty	E-mail
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Jižní Čechy, Reklamace, Senovážné nám. 240/1, 370 81 České Budějovice	<a href="mailto:nahradova.rizeni.jc@cpost.cz">nahradova.rizeni.jc@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Západní Čechy, Reklamace, Solní 260/20, 301 99 Plzeň	<a href="mailto:nahriz.zc@cpost.cz">nahriz.zc@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Severní Čechy, Reklamace, Jateční 436/77, 401 01 Ústí nad Labem	<a href="mailto:nahradys.ec@cpost.cz">nahradys.ec@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Východní Čechy, Reklamace, Na Hrádku 105, 532 05 Pardubice	<a href="mailto:nahradys.vc@cpost.cz">nahradys.vc@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Jižní Morava, Reklamace, Orlí 655/30, 663 00 Brno	<a href="mailto:nahradys.jm@cpost.cz">nahradys.jm@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Severní Morava, Reklamace, Poštovní 1368/20, 728 60 Ostrava	<a href="mailto:nahradys.sm@cpost.cz">nahradys.sm@cpost.cz</a>
Česká pošta, s.p., odd.PDÚS Praha, Reklamace, Bystřická 9, 140 00 Praha 4	<a href="mailto:nahradys-praha@cpost.cz">nahradys-praha@cpost.cz</a>

**Uvedené e-mailové adresy slouží výhradně k zaslání fotografií reklamovaných zásilek.**

**Na dotazy, podněty a jiná podání zasláná na tyto adresy nebude reagováno. Pro tyto účely slouží e-mailová adresa [info@cpost.cz](mailto:info@cpost.cz).**