

# REKLAMAČNÍ ŘÁD PPL

## Úvod a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád („RŘ“) je nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování zásilek PPL („VOP“). V případě rozporu mezi tímto RŘ a VOP má přednost ujednání tohoto RŘ.
2. Není-li sjednáno v tomto RŘ jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený v VOP.
3. Pro účely tohoto RŘ se:
  - za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky ze strany PPL rozumí odpovědnost jen v rozsahu sjednaném v zásilatelské smlouvě
  - poškozením rozumí změna stavu, tj. změna jakosti, rozměrů, struktury, stálosti, složení, věcí tvořících Zásilku, kterou je možno odstranit opravou, nebo taková změna stavu, kterou sice nelze odstranit opravou, ale přesto je věc použitelná k původnímu účelu;
  - zničením rozumí taková změna stavu věcí tvořících Zásilku, kterou nelze odstranit opravou, a věc nelze dále používat k původnímu účelu;
  - reklamací rozumí forma uplatnění práv z odpovědnosti z porušení zasílatelské smlouvy či z jiného právního titulu ze strany PPL;
  - zákazníkem se rozumí osoba, která sjednala Službu nebo na jejíž účet byla sjednána Služba, za účelem reklamace v smyslu reklamačního řádu a obchodních podmínek se zákazníkem rozumí jak odesílatel, tak i příjemce.
  - se rozumí, že dokud poštovní zásilka nebyla dodána, právo na náhradu škody má odesílatel; po jejím dodání má toto právo adresát.

## Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí obsahovat následující informace o Zákazníkovi, o předmětu reklamace, označení povahy, rozsahu a výše škody a v případě poškození či částečné ztráty obsahu zásilky musí být doložena fotodokumentací poškození i přepravního obalu. Za reklamaci se považuje i zápis o škodě, pokud obsahuje všechny potřebné náležitosti reklamace.
2. Pokud reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či podklady, je PPL oprávněna vyzvat Zákazníka k jejich doplnění. Zákazník má deset (10) pracovních dní ode dne doručení žádosti k doplnění požadovaného doplnění. V době, od výzvy k doplnění reklamace do doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace.
3. K reklamaci musí být přiloženy doklady o vzniku škody, její povaze a rozsahu a o výši škody. Vyčíslení skutečné škody musí být vhodným způsobem doloženo, zejména věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty a/nebo látky tvořící obsah Zásilky pořízeny. Uplatňuje-li škodní nárok vůči PPL plátce DPH, uplatňuje se bez DPH.

## Podání reklamace

1. Reklamaci je oprávněn uplatnit výhradně Zákazník.
2. Reklamaci je nutno nahlásit:
  - prostřednictvím internetového rozhraní na adrese: [https://www.ppl.cz/main.aspx?cls=art&art\\_id=1663](https://www.ppl.cz/main.aspx?cls=art&art_id=1663); nebo
  - prostřednictvím telefonické linky PPL 225 331 500 s případným následným zasláním fotodokumentace e-mailem; nebo
  - písemně v místně příslušném depu PPL, kde zákazník sjednal příslušnou službu dodání Zásilky, již se reklamace týká, s případným následným zasláním fotodokumentace e-mailem.

## Vyřizování reklamace

1. PPL bezodkladně vhodnou formou potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace.
2. Zákazník musí umožnit PPL se přesvědčit o skutečném stavu poškození či částečné ztrátě Zásilky. Z těchto důvodů je Zákazník povinen zajistit, aby se Zásilkou nebylo jakkoli manipulováno a aby byl zachován obal Zásilky, ve kterém mu byla Zásilka doručena. Ze stejného důvodu nesmí být Zásilka bez souhlasu PPL zničena nebo přepravována na jiné místo. U poškozených Zásilek je Zákazník povinen umožnit či zajistit možnost ohledání Zásilky také zástupci pojišťovny PPL. Zákazník si je vědom toho, že pokud nesplní své povinnosti v tomto odstavci, nemusí být dostatek důkazů o vzniku škody, což může vést až k odmítnutí reklamace ze strany PPL.

3. Zákazník je povinen převést na PPL vlastnické právo k poškozené Zásilce v okamžiku, kdy PPL Zákazníkovi sdělil, že odpovědnost za škodu uznává a že škodu v plném rozsahu ceny Zásilky uhradí. Tato povinnost se uplatní pouze v případě, že škoda je hrazena plným rozsahu ceny Zásilky a Zákazník je vlastníkem obsahu Zásilky v okamžiku uznání odpovědnosti za škodu.
4. PPL je povinna řádně uplatněnou a úplnou reklamaci vyřídit nejpozději do třiceti (30) dnů poté, kdy na základě doručené reklamace byly PPL Zákazníkem dodány veškeré požadované doklady, a sdělit Zákazníkovi své stanovisko.
5. Vlastní úhrada řádně uplatněné a PPL uznané reklamace se uskuteční do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uznání reklamace PPL. Nárok z reklamace není Zákazník oprávněn započítat proti nároku PPL na zaplacení ceny zasilatelských služeb.
6. V případě, že ztracená Zásilka, případně její část, je nalezena kdykoli během reklamačního řízení, považuje se reklamace Zákazníka zamítnutá okamžikem, kdy Zákazník získá možnost se Zásilkou či její částí nakládat; byla-li Zásilka nalezena Zákazníkem, je o této skutečnosti Zákazník povinen PPL písemně informovat. Pokud byla před nalezením Zásilky Zákazníkem škoda, nebo její část, PPL uhrazena, je Zákazník povinen tuto částku PPL vrátit při převzetí nalezené Zásilky; uvedená povinnost Zákazníka trvá po dobu třiceti (30) dní od převzetí Zásilky ze strany PPL k doručení.

### Odmítnutí reklamace

1. PPL je oprávněna reklamaci odmítnout v následujících případech:
  - reklamace neobsahuje veškeré náležitosti a Zákazník je na výzvu a ve lhůtě stanovené v tomto RŘ nedoplnil, nebo
  - nebudou-li předloženy doklady vyjmenované v tomto RŘ, které prokazují oprávněnost reklamace, nebo
  - případ řešil či řeší soud, anebo již o předmětu sporu již rozhodl nebo bude rozhodovat jiný orgán, nebo
  - reklamace není uplatněna včas, pokud nevyplývá z kogentních ustanovení právních předpisů jinak.

### Lhůta pro uplatnění reklamace

1. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy byl zjištěn důvod reklamace.
2. V případě škody na Zásilce, částečné ztráty Zásilky nebo porušení smlouvy je Zákazník povinen uplatnit reklamaci nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení Zásilky, a v případě celkové ztráty Zásilky nejpozději do šedesáti (60) dnů ode dne podání Zásilky.
3. V případě částečné ztráty nebo poškození Zásilky, které nejsou zjevné, je Zákazník nejprve povinen oznámit tuto skutečnost PPL písemně nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů od okamžiku doručení Zásilky v rámci lhůty v odst.2 tohoto článku, jinak není PPL povinna přijmout tuto reklamaci.
4. Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho roku od poštovního podání Zásilky.
5. PPL nebude plnit z promlčených nároků.

### Mimosoudní řešení sporů

1. Pokud PPL nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

### Různé

1. Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení RŘ nemá vliv na zbylá ustanovení tohoto RŘ.
2. PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění RŘ. Pokud PPL provede změnu tohoto RŘ, zveřejní novou verzi RŘ na internetové adrese <https://www.ppl.cz/reklamacni-rad> a v každé provozovně, přičemž tato změna bude účinná nejdříve třicet (30) dnů po jejím uveřejnění. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi RŘ vyznačeno.

# Zvláštní ustanovení RŘ

## INFORMACE O PRÁVECH SPOTŘEBITELŮ JAKO ZÁKAZNÍKŮ PPL

### Úvod

1. Tento dokument je nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování Zásilek PPL („VOP“). případě rozporu mezi tímto dokumentem a VOP má přednost ujednání tohoto dokumentu.
2. Tento dokument se vztahuje výhradně na vztah mezi PPL a jejími Zákazníky, přičemž Zákazníci jsou v postavení spotřebitele, tedy fyzické osoby jednající v tomto vztahu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

### Vymezení pojmů

1. Není-li sjednáno v tomto dokumentu jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený ve VOP nebo jejich součástech.
2. Vadou se ve vztahu ke Službám poskytovaným PPL jako zasílatelem rozumí jakékoliv porušení podmínek zajištění přepravy Zásilky, tak jak jsou tyto definovány ve VOP a jejich přílohách, zejména Produktových podmínkách, není-li toto odchýlení se od sjednaných podmínek způsobeno postupem Zákazníka, přirozenou povahou Zásilky nebo jednáním třetí osoby, za kterou PPL neodpovídá a jemuž nemohla zabránit (dále jen „Vada“). Vadou se ve smyslu tohoto dokumentu nerozumí škoda způsobená na Zásilce.
3. Vadou se rozumí zejména:
  - Nevybrání dobírky, přestože byl Zákazníkem udělen pokyn k inkasu dobírky;
  - Vrácení Zásilky, aniž by nastaly důvody opravňující PPL k tomuto postupu;
  - Neúčinný pokus k doručení Zásilky Příjemci.

### Práva z vadného plnění

1. Zákazník má v případě Vady Služby ze strany PPL nárok na práva z vadného plnění uvedená níže v tomto článku.
2. Je-li Vada odstranitelná, může si Zákazník zvolit mezi následujícími právy:
  - Opětným zajištěním přepravy Zásilky;
  - Dokončením řádného zajištění přepravy Zásilky;
  - Přiměřenou slevou z Poplatků;
  - Odstoupením od smlouvy, a to v případě odstranitelné, avšak závažné Vady, pro kterou by využití některého ze shora uvedených práv bylo zjevně nedostatečné;
3. Je-li Vada neodstranitelná, může si Zákazník zvolit mezi následujícími právy:
  - Přiměřenou slevou z Poplatků;
  - Odstoupením od smlouvy.
4. Volbu práva z vadného plnění je Zákazník povinen PPL sdělit spolu s oznámením Vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení Vady. Svou volbu není Zákazník oprávněn bez souhlasu PPL měnit. Ne zvolí-li Zákazník žádné právo, zvolí jej PPL.
5. Svědčí-li Zákazníkovi právo z vadného plnění dle tohoto článku, má nárok také na náhradu nákladů účelně vynaložených k uplatnění svého práva z vadného plnění.

### Náležitosti reklamace

1. Reklamace dle tohoto dokumentu musí obsahovat informace o Zákazníkovi, Zásilce, označení povahy a rozsahu Vady (vysvětlení, v čem pochybení PPL spočívá), případně musí být přiloženy doklady prokazující tvrzení Zákazníka.
2. Pokud reklamace neobsahuje všechny náležitosti nebo je třeba ji doplnit o další informace či podklady, je PPL oprávněna vyzvat Zákazníka k jejich doplnění. V době od výzvy k doplnění reklamace do doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace.

## Podání reklamace

1. Reklamaci je oprávněn uplatnit výhradně Zákazník.
2. Reklamaci je možné uplatnit:
  - prostřednictvím telefonické linky PPL 225 331 800 s případným následným zasláním podkladů e-mailem; nebo
  - písemně v sídle PPL nebo v místě příslušného depu PPL, kde Zákazník sjednal příslušnou službu dodání Zásilky, již se reklamovaná Služba týká, s případným následným zasláním podkladů e-mailem;
  - e-mailem na adresu info@ppl.cz.

## Vyřizování reklamace

1. PPL bezodkladně vhodnou formou potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace.
2. PPL je povinna řádně uplatněnou reklamaci vyřídit nejpozději do třiceti (30) dnů po přijetí reklamace od Zákazníka a sdělit Zákazníkovi své stanovisko. Tím není dotčeno právo na prodloužení lhůty dle odst. 2 článku „Náležitosti reklamace“.
3. Jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady od orgánů činných v trestním řízení, od institucí působících v pojišťovnictví nebo od jiného orgánu či instituce, neběží lhůta pro vyřízení reklamace do té doby, než PPL takové podklady získá.
4. Splnění práva z vadného plnění na základě řádně uplatněné a PPL uznané reklamace se uskuteční nejdříve do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne uznání reklamace PPL. Nárok na jakoukoliv finanční částku plynoucí z práva z vadného plnění není Zákazník oprávněn započítat proti nároku PPL na zaplacení ceny zásilatelských služeb.

## Zamítnutí reklamace

1. PPL je oprávněna reklamaci zamítnout v následujících případech:
  - reklamace neobsahuje veškeré náležitosti a Zákazník je na výzvu a ve lhůtě stanovené v tomto dokumentu nedoplnil, nebo
  - případ řešil či řeší soud, anebo již o předmětu reklamace rozhodl jiný orgán, nebo
  - reklamace není uplatněna včas, nebo
  - reklamace není oprávněná.

## Lhůty

1. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, kdy byl zjištěn důvod reklamace, tj. kdy byla zjištěna Vada, nejpozději však do šesti (6) měsíců od doručení Zásilky Příjemci, v případě jejího nedoručení od převzetí Zásilky PPL k doručení.
2. Náhradu nákladů účelně vynaložených k uplatnění svého práva z vadného plnění je Zákazník povinen uplatnit do jednoho (1) měsíce od uplynutí lhůty k vytknutí Vady.
3. PPL není povinna plnit z promlčených nároků.

## Řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy

1. Pokud PPL reklamaci zamítne nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je Zákazník/Příjemce oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, web: www.ctu.cz, návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

## Různé

1. Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení tohoto dokumentu nemá vliv na zbylá ustanovení tohoto dokumentu.
2. PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění tento dokument. Pokud PPL provede změnu tohoto dokumentu, zveřejní jeho novou verzi na internetové adrese <https://www.ppl.cz/informace-pro-spotrebitele> přičemž tato změna bude účinná nejdříve třicet (30) dnů po jejím zveřejnění na internetové adrese <https://www.ppl.cz/informace-pro-spotrebitele>. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi vyznačeno.

## PRAVIDLA ZVLÁŠTNÍHO NAKLÁDÁNÍ SE ZÁSILKAMI

### 1. Úvod a vymezení pojmů

- 1.1. Tato pravidla zvláštního nakládání se zásilkami („Pravidla“) jsou nedílnou součástí Všeobecných podmínek doručování zásilek PPL („VOP“). V případě rozporu mezi těmito Pravidly a VOP má přednost ujednání těchto Pravidel.
- 1.2. Nemí-li sjednáno v těchto Pravidlech jinak, mají výrazy uvozené velkými počátečními písmeny význam uvedený v VOP.

### 2. Uskladnění Zásilky

- 2.1. PPL zajistí uskladnění Zásilky, nejdéle však po dobu celkem sedmi (7) dnů (pro uskladnění na depu PPL) či po dobu sedm (7) dní pro uskladnění na výdejním a podacím místě PPL Parcelshopu nebo po dobu třech (3) dnů pro uskladnění na výdejním a podacím místě PPL Parcelboxu, v případech:
  - a) uvedených v článku 4.3. VOP
  - b) odesílatel dal PPL k takovému uložení pokyn;
  - c) příjemce odmítá Zásilku přijmout;
  - d) údaje, uvedené na Zásilce, potřebné pro doručení nebo vrácení Zásilky jsou nepřesné, neúplné nebo nečitelné.
- 2.2. V souladu s pokyny Odesílatele může PPL během uskladnění zásilky zajistit uskutečnění dalšího pokusu (dalších pokusů) o doručení nebo vrátit Zásilku zpět. Lhůta pro uložení zásilky se tím nepřerušuje ani nestaví.
- 2.3. Po uplynutí lhůty sjednané v odstavci 2.1 těchto Pravidel je PPL oprávněna zajistit prodej Zásilky nebo její části vhodným způsobem, jestliže Odesílatel od uplynutí lhůty sjednané v odstavci 2.1 těchto Pravidel neudělal PPL pokyny k dalšímu postupu a:
  - a) Zásilku nelze dodat ani ji nelze vrátit či nemá být podle smlouvy vrácena; nebo
  - b) je důvodná obava, že se obsah Zásilky před doručením znehodnotí.
- 2.4. Je-li to možné, vydá PPL Odesílateli výtěžek z prodeje po odečtení nákladů na uskladnění, nákladů prodeje a nezaplacené části ceny Služeb (čistý výtěžek). Nebyli-li čistý výtěžek vydán, Odesílatel má právo požádat o jeho vydání ve do jednoho (1) roku od podání Zásilky; po marném uplynutí této lhůty právo na vydání čistého výtěžku zaniká a čistý výtěžek připadne PPL.

### 3. Otevření Zásilky

- 3.1. PPL je oprávněna otevřít Zásilku v případě, že:
  - a) ji nelze dodat ani vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
  - b) je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou ve VOP za Zakázanou zásilku nebo za věc, jejíž podání není dovoleno z jiného důvodu;
  - c) Zásilka je či byla poškozena, například má-li narušený obal nebo její známky poškození obsahu, obsah vytéká, při manipulaci je slyšet, že je obsah rozbitý apod.;
  - d) je důvodná obava, že došlo nebo že by do dodání Zásilky mohlo dojít ke vzniku újmy; nebo
  - e) je to nezbytné k dodržení povinností uložených PPL právním předpisem.
- 3.2. PPL je povinna o otevření zásilky informovat při dodání adresáta, popřípadě odesílatele při vrácení zásilky.
- 3.3. Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky. Při otvírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle právních předpisů, jakož i ochrana poštovního tajemství a listovního tajemství..
- 3.4. S ohledem na informační povinnost Provozovatele o otevření Zásilky, v případě otevření Zásilky, bude tato přelepena nálepkou s logem PPL, specifikovanou v příloze č.1 k tomuto RŘ.

### 4. Zničení Zásilky

- 4.1. PPL je oprávněna (vedle případů uvedených ve Všeobecných podmínkách nebo jejich přílohách) po uplynutí lhůty uvedené v odstavci 2.1 těchto Pravidel zničit Zásilku nebo jen její část, jestliže:
  - a) se obsah Zásilky zcela nebo zčásti znehodnotil nebo to bylo možné důvodně předpokládat;
  - b) nedojde-li k prodeji Zásilky, kterou nelze doručit a současně ji nelze vrátit, nebo nemá být podle smlouvy vrácena;
  - c) PPL oznámí Odesílateli uznání nároku na náhradu škody na přepravované Zásilce v celém rozsahu.
- 4.2. Obsah Zásilky nebo jeho část lze zničit i před uplynutím lhůty dle odstavci 2.1 těchto Pravidel, jestliže je to nezbytné pro zajištění ochrany zdraví osob nebo pro zajištění ochrany před vznikem újmy.

- 4.3. Odesílatel je povinen nahradit PPL jakoukoliv újmu, kterou PPL utrpí v souvislosti se zničením obsahu Zásilky podle tohoto článku 4 těchto Pravidel, zejména včetně nákladů spojených se zničením a nákladů souvisejících s uspokojením nároků třetích osob vznesených vůči PPL v souvislosti se Zásilkou.

## 5. Různé

- 5.1. Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoliv ustanovení těchto Pravidel nemá vliv na zbylá ustanovení těchto Pravidel.
- 5.2. PPL je oprávněna kdykoliv jednostranně měnit znění těchto Pravidel. Pokud PPL provede změnu těchto Pravidel, zveřejní novou verzi těchto Pravidel na internetové adrese <https://www.ppl.cz/reklamacni-rad> a v každé provozovně, přičemž tato změna bude účinná nejdříve třicet (30) dnů po jejím zveřejnění na internetové adrese <https://www.ppl.cz/reklamacni-rad> novou verzi těchto Pravidel. Datum nabytí účinnosti bude v nové verzi Pravidel vyznačeno.

## Příloha číslo 1

### Nálepka

