

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza reklamačního řízení u České pošty, s. p.
Tereza Chalupová

Bakalářská práce
2010

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza CHALUPOVÁ**
Osobní číslo: **D09167**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojih**
Název tématu: **Analýza reklamačního řízení u České pošty, s. p.**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika reklamace a reklamačního řízení
2. Analýza reklamačního řízení České pošty, s. p.
3. Navrhované řešení reklamací České pošty, s. p.

Závěr

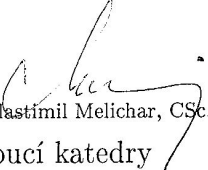
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eva Zákorová, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2009**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2010**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace , které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č.121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 ods. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 29. 5. 2010

Tereza Chalupová

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat Ing. Miluši Václavkové za poskytnutí informací, cenných rad a připomínek při zpracování bakalářské práce. Současně bych chtěla poděkovat Ing. Evě Zákorové, Ph.D. za konzultace a vedení práce.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na postup a délku reklamačního řízení České pošty, s.p. Uvádí, jak podnik postupuje a reaguje na různé typy reklamací. Dále zhodnocuje číselné údaje a uvádí navrhované řešení pro zrychlení a zlepšení kvality reklamačního řízení na České poště, s.p.

KLÍČOVÁ SLOVA

Česká pošta, s.p., reklamace, reklamační řízení, odpovědnost, kvalita

TITLE

Analysis of complaint procedure by Czech post, s.p.

ANNOTATION

Bachelor work is focused on process and duration of complaints procedure of the company Czech Post, s.p. It features how the company proceeds and reacts to various types of complaints. Furthermore, it evaluates numeric data and suggests solutions for quickening and quality improvement of complaints procedure at Czech Post, s.p.

KEYWORDS

Czech post, s.p., complaint, complaint procedure, responsibility, quality

OBSAH

ÚVOD	8
1 CHARAKTERISTIKA REKLAMACE A REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ.....	10
1.1 REKLAMACE ZBOŽÍ A SLUŽEB (OBECNĚ).....	10
1.1.1 Reklamační řád.....	11
1.1.2 Náležitosti reklamačního dokladu	11
1.1.3 Vyřízení reklamace	12
1.1.4 Odmítnutá reklamační.....	12
1.2 REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ (OBECNĚ).....	13
1.2.1 Postup reklamačního řízení	13
1.3 OPERÁTOŘI POŠTOVNÍHO SEGMENTU NA ČESKÉM POŠTOVNÍM TRHU A JEJICH REKLAMACE	13
1.3.1 Reklamace České pošty, s.p.	14
1.3.2 Reklamace PPL.....	16
1.3.3 Reklamace DHL.....	18
2 ANALÝZA REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ ČESKÉ POŠTY, S.P.....	22
2.1 CHARAKTERISTIKA ČESKÉ POŠTY, S.P.	22
2.2 PŘEHLED SLUŽEB POSKYTOVANÉ ČP, S.P.	23
2.3 VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE DODÁNÍ ZAPSANÉ ZÁSILKY	25
2.3.1 Postup na reklamační poště.....	26
2.3.2 Postup při vyřizování reklamačního listu na podací poště.....	27
2.3.3 Postup při vyřizování reklamačního listu na dodací poště.....	28
2.3.4 Postup na reklamační poště po vrácení vyřízeného reklamačního listu	29
2.4 ZÁSADY PRO EVIDENCI, ZASÍLÁNÍ, DOPLŇOVÁNÍ ÚDAJŮ A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMAČNÍHO LISTU NA POŠTÁCH	30
2.5 REKLAMACE POŠKOZENÍ NEBO ÚBYTKU OBSAHU ZAPSANÝCH ZÁSILEK.....	31
2.6 JINÉ REKLAMACE	32
2.7 VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE DODÁNÍ POUKÁZANÉ PENĚŽNÍ ČÁSTKY	33
2.7.1 Postup na reklamační poště.....	34
2.7.2 Vyřízení reklamačního listu na dodací poště.....	34
2.7.3 Postup na reklamační poště po vrácení vyřízeného reklamačního listu	35
2.7.4 Reklamace poštovních poukázek do zahraničí.....	35
2.8 ROZHODOVÁNÍ O NÁHRADĚ A ÚROCÍCH Z PRODLENÍ.....	35
2.8.1 Odpovědnost pošty.....	35
2.8.2 Uplatnění nároků na náhradu.....	36
2.9 REKLAMACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB „ALIANČNÍCH PARTNERŮ“	36
2.10 ANALÝZA A VYHODNOCENÍ DAT REKLAMACÍ.....	37
2.10.1 Provozovna pošta Pardubice 9.....	41
2.11 VYHODNOCENÍ STÁVAJÍCÍHO ŘEŠENÍ	43
3 NAVRHOVANÉ ŘEŠENÍ REKLAMACÍ ČESKÉ POŠTY, S.P.....	45
3.1 REKLAMACE PROSTŘEDNICTVÍM INTRANETU (TECHMAIL).....	45
3.2 ČÁROVÉ KÓDY	48
3.3 CELKOVÉ NAVRHOVANÉ ŘEŠENÍ A JEHO ZHODNOCENÍ.....	51
ZÁVĚR.....	52
POUŽITÁ LITERATURA	53
SEZNAM TABULEK.....	55
SEZNAM OBRÁZKŮ	56
SEZNAM ZKRATEK	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

Úvod

Zákazníci se každodenně setkávají s velkým množstvím zboží a služeb v různých odvětví trhu. Mezi nimi se čas od času vyskytnou takové služby a zboží, které zákazníkovi nevyhovují svými vlastnostmi. Tyto nedostatky, nebo různé závady, se liší podle toho, zda se jedná o zboží či o službu. Pokud se jedná o zboží, zpravidla může mít tyto závady: nekvalitní materiál, špatné nebo žádné fungování výrobku, nespolehlivost zboží atd. Co se týká služeb, tam se může jednat o neposkytnutí služby ve sjednaném časovém období, nedodržení všech podmínek, nekvalitní poskytnutí služby atd. Většina zákazníků za poškozené zboží nebo špatně poskytnutou službu odmítá uhradit požadovanou sumu a snaží se o reklamaci. V případě koupě skryté vady ve zboží je důležité si uvědomit, že pokud se bude reklamovat zboží ke kterému byla vystavena stvrzenka, je celý proces jednodušší. Kdežto u služby se může stát, že nebudete mít podepsanou smlouvu, pak může nastat problém a to, že poskytnutou službu, uzavřenou v případě ústní dohody je obtížné reklamovat. Sama obtížnost reklamace v těchto případech spočívá v prokazování ústní dohody.

Každá firma, která nabízí zboží, či poskytuje službu by měla mít pro své klienty sepsaný a vystavený na dostupném místě tzv. „reklamační řád“, podle kterého se v případě reklamace vychází, ale není to její povinností. Pokud spotřebitel bude žádat informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb musí už prodávající podat tyto informace. Tuto povinnost poskytovatelům a prodejčům služeb a zboží ukládá zákon č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Mezi tyto poskytovatele a prodejce patří i Česká pošta, s.p. (dále jen ČP, s.p.), které mimo jiné zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách nařizuje mít pro své klienty dostupné poštovní podmínky a tím pádem i reklamační řád.

ČP, s.p. je státní podnik, který má rozlehlou síť provozoven po celé České republice (dále jen ČR). Má přibližně 3 400 poboček a něco přes 37 000 zaměstnanců. Takto velké podniky samozřejmě nabízí i značné množství služeb.

Vlastní rozmanité portfolio, které se v případě ztráty, poškození, nedodržení služeb reklamuje. Dělí na vnitrostátní a mezinárodní styk služeb. Do služeb ČP, s.p. patří i služby Aliančních partnerů. U těchto produktů lze uplatnit reklamace na všech provozovnách ČP, s.p. ČP, s.p. nabízí ve svém sortimentu zboží, ceniny, pohledy, noviny atd.

I v tak rozšířeném podniku se vyskytují některé nedostatky nebo se vyskytnou případy, kdy sjednaná služba je nekvalitně provedena. Proto je na místě, aby zákazník požádal

o reklamaci a ČP, s.p. podle svého reklamačního řádu zahájila reklamační řízení. Poté se zjišťuje např. kde se daná zásilka nachází, kdo může za konkrétní chybu, kam se poslaly peníze a je snahou zjednat nápravu, popřípadě i předejít opakování stejného problému. V některých případech se stává, že za konkrétní chybu může i sám zákazník.

Cílem této práce je analyzovat reklamační řízení na ČP, s.p.. Snahou je rozebrat jednotlivé druhy reklamací, jejich postup a délku, jejich konečné vyhodnocení a nakonec i návrh zlepšení systému reklamace u České pošty. s.p.

1 Charakteristika reklamace a reklamačního řízení

Nejprve je nutné rozlišit si význam slov služba a zboží. „Služba je hospodářská činnost uspokojující určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, ne hmotný statek (výrobek). Služby se obvykle rozlišují podle toho, zda uspokojují potřeby kolektivní nebo individuální. Služby uspokojující kolektivní potřeby jsou hrazeny z veřejných zdrojů (stát, obce), zatímco služby uspokojující individuální potřeby jsou hrazeny ze zdrojů soukromých.“ [1]

„Zboží je hmotný statek (přírodní nebo vyrobený), který je určen k prodeji. To znamená, že zboží za určitých podmínek změní svého majitele – vlastnictví produktu přechází z prodávajícího na kupujícího. Nejčastější podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny.“ [2]

Reklamace zboží je méně složitá než reklamace služby a to z důvodu prokázání uzavření smlouvy o poskytnutí té dané služby. Z pravidla je však podání reklamace nebo reklamační řízení obdobné. Proto není třeba dále rozdělovat konkrétní charakteristiku reklamace a reklamačního řízení na zboží a služby.

Každá firma, která prodává zboží nebo poskytuje služby, by měla mít vystavený reklamační řád. Pravda je ale taková, že žádná legislativa to nenařizuje. Řád by měl informovat zákazníka o jeho možnostech, pokud bude se zbožím či službou nespokojen. „Reklamační řády mohou sloužit spíše jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje reklamační postupy. Tyto by měly být v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.40/1964 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.“ [3]

1.1 Reklamace zboží a služeb (obecně)

Definice: „Za reklamaci se považuje ústní nebo písemné sdělení, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem provedení konkrétní služby objednané zákazníkem nebo prodaným nekvalitním zbožím. Reklamaci má právo podat každý zákazník, resp. jeho zplnomocněný zástupce.“ [4]

„Problematiku jakýchkoliv reklamací upravuje především zákon 40/1964 Sb., tedy občanský zákoník. V něm to jsou pak paragrafy 622 a následující. Reklamací se ale týká i zákon 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, který upravuje např. lhůtu na vyřízení reklamace, či stanovuje možnosti, kde může spotřebitel reklamaci uplatnit. To jsou pro spotřebitele nesmírně důležité informace neboť jak je známo, neznalost zákona

neomlouvá a před každou reklamací je potřeba být přesně obeznámen se svými právy a povinnostmi.“ [5]

1.1.1 Reklamační řád

Žádný právní předpis platný na území ČR neupravuje povinnost prodávajícího mít na provozovně vystaven reklamační řád. Ve smyslu zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

V některých případech prodávající reklamační řád vydává, nicméně tento není pro spotřebitele nijak závazný - při koupi zboží s ním obvykle nejsou spotřebitelé seznámeni. Navíc, jak vyplývá z ústavy § 627 odst. 3 a § 56 odst. 3 písm. c) občanského zákoníku, práva spotřebitele z odpovědnosti za vady není možné jakkoliv omezovat, a to ani s jeho souhlasem - proto případný souhlas s těmito reklamačními řády nemá žádnou právní relevanci. Reklamační řády mohou sloužit spíše jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje reklamační postupy. Tyto by měly být v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.40/1964 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. [3]

1.1.2 Náležitosti reklamačního dokladu

„Reklamační doklad by měl obsahovat minimálně následující údaje:

- identifikaci reklamujícího a prodávajícího (nebo přebírající servisní organizace),
- identifikaci reklamovaného výrobku, včetně uvedení data prodeje (zvláště u drahých výrobků se doporučuje výrobek konkretizovat co nejpodrobněji),
- konkretizaci rozporu s kupní smlouvou, popř. reklamovaných vad,
- požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace,
- datum uplatnění reklamace a předpokládaný termín vyřízení reklamace,
- podpisy reklamujícího i zástupce prodávajícího, či přijímající servisní organizace, případně jejich razítko.“ [6]

1.1.3 Vyřízení reklamace

„Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit“ [7]

„V zemích na západ od nás není zákonem stanovena lhůta k vyřízení reklamace jako u nás (30 dnů). Platí tzv. lhůta obvyklá 4 - 6 týdnů. Je proto žádoucí, aby byl do reklamačního dopisu stanoven datum odpovědi. V zemích na východ od nás je lhůta obvykle stanovena (např. na Slovensku 30 dnů, v Polsku 14 dnů).“ [8]

1.1.4 Odmítnutá reklamace

Obecně lze říci, že reklamace může být vyřízena dvojím způsobem a to:

- prodávající či záruční servis kupujícímu vyhoví, reklamaci přijme a splní požadavky kupujícího, nebo
- reklamaci odmítne. Odmítnout reklamaci přitom může prodávající jen tehdy, je-li neoprávněná, jinak řečeno, pokud prodávající za reklamovanou vadu či jiný rozpor s kupní smlouvou neodpovídá, anebo se vůbec nejedná o rozpor s kupní smlouvou či vadu.

Prodávající za rozpor s kupní smlouvou či vadu neodpovídá pouze tehdy, jestliže tak výslovně stanoví zákon. Ustanovení občanského zákoníku výslovně zakazuje ve spotřebitelských smlouvách sjednávat jakékoli vyloučení či omezení práv spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu. Jakékoli ujednání, které by proto bylo dohodnuto v rozporu s citovanými ustanoveními občanského zákoníku (bez ohledu na to, zda by mělo formu smlouvy, všeobecných obchodních podmínek, reklamačního řádu, prohlášení v záručním listu či jakoukoli jinou) by bylo neplatné.

Jak tedy vyplývá ze shora uvedeného, prodávající nemá právo odmítnout reklamaci z žádného jiného důvodu, než který zákon výslovně připouští. Není tedy možné odepřít přijetí reklamace jen proto, že zákazník již nemá původní obal od zboží, či proto, že ztratil účtenku a schoval si jen záruční list (či naopak).

Nelze opomenout velice často se objevující otázku, zda prodávající je oprávněn kupujícímu účtovat své náklady vynaložené na přezkoumání reklamace, která se ukáže být neoprávněnou. Pokud je reklamace skutečně neoprávněná, má prodávající zřejmě právo

si účtovat skutečně vynaložené a řádně doložené náklady na vyřízení neoprávněné reklamace, avšak nikoli jakýsi paušální poplatek.“ [6]

1.2 Reklamační řízení (obecně)

Reklamace je předchůdcem reklamačního řízení. Reklamační řízení nemůže probíhat bez správně podané reklamace. Reklamační řízení má zpravidla trvat 1 měsíc od podání reklamační žádosti, avšak některé firmy v rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb se snaží tuto dobu co nejvíce zkrátit.

1.2.1 Postup reklamačního řízení

Konec reklamačního řízení má zpravidla tyto rozhodnutí::

- „Odstranění vady: jestliže zboží má vadu, kterou lze odstranit. Prodávající však má právo namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou.
- Výměnu věci nebo odstoupit od smlouvy, tj. vrátit zboží a obdržet zpět kupní cenu. Jestliže zboží má neodstranitelnou vadu, tj. vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vad. Jestliže zboží má sice vady odstranitelné, ale stejná vada se po jejím odstranění objeví ještě nejméně 2x nebo zboží má větší počet vad, tj. nejméně 3 nebo vada nebyla odstraněna ani do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Vy určíte zda požadujete výměnu zboží nebo vrácení peněz.
- Výměnu součásti: jestliže zboží má vadu, jež se týká jen součásti zboží,
- Přiměřenou slevu z kupní ceny zboží: jestliže zboží má vady neodstranitelné, jež však nebrání řádnému užívání zboží“ [6]

1.3 Operátoři poštovního segmentu na českém poštovním trhu a jejich reklamace

Od roku 2005 a podle zákona č. 95/2005 Sb., se otevírá český poštovní trh novým operátorům, kteří na základě poštovního oprávnění mají možnost poskytovat poštovní služby široké veřejnosti. V poštovním sektoru se objevily nové konkurenceschopné firmy. Mezi nejznámější společnosti v poštovním sektoru patří již dříve zmíněná ČP, s.p., a jako další pak například firma Professional Parcel Logistic (dále PPL); DHL, Geis CZ, s.r.o., Esa logistika; RTR-Transport a logistika, s.r.o atd..

1.3.1 Reklamacie České pošty, s.p.

Na ČP, s.p. se zpravidla rozlišuje 5 druhů reklamací v souvislosti dodání poštovních zásilek a to:

- „Reklamacie dodání
 - Reklamaci lze uplatnit v případě služby doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní nebo cenný balík.“ [9]

Odesílatel nebo adresát mohou u kterékoliv pošty od jednoho roku od podání reklamovat dodání nebo nedodání poštovních zásilek. ČP, s.p. přijme tuto reklamaci jen za situace předložení podací stvrzenky.

„Jestliže se zjistí, že reklamovaná poštovní zásilka byla dodána v souladu s uzavřenou smlouvou, ČP, s.p. písemně oznámí osobě, jejichž jménem byla reklamacie uplatněna, kdy a komu byla dodána.

Jestliže se neprokáže, že reklamovaná poštovní zásilka byla vydána některé z osob, které byly podle uzavřené smlouvy oprávněny jí převzít, považuje se poštovní zásilka za ztracenou. ČP, s.p. reklamujícímu písemně oznámí zjištěné údaje a dále ČP, s.p. vyplatí náhradu škody a úroky z prodlení.

Od podání uplynul nejméně jeden měsíc.

- Reklamacie výplaty dobírkové částky
 - Uplatňuje se v případě doplňkové služby „dobírka“.“ [9]

Od jednoho roku od podání poštovních zásilek může odesílatel nebo adresát na kterékoliv pobočce ČP, s.p. reklamovat výplatu dobírkové částky. Pokud uplyne doba delší než jeden rok, jedná se o informaci o stavu zásilky neboli zaplacení služby u ČP, s.p. po příchodu na adresní poštu. Na základě této podané žádosti na reklamaci se zjistí, zda byla konkrétní dobírková částka vybrána a zda a jakým způsobem byla odesílateli nebo jiné jim určené osobě vyplacena.

- Pokud ČP, s.p. dojde ke zjištění, že reklamovaná dobírková částka byla vyplacena osobě, který byla stanovena ve smlouvě mezi odesílatelem a ČP, s.p., potom ČP, s.p. reklamujícímu písemně oznámí, kdy a komu byla tato částka vyplacena.

V případě šetření při reklamačním řízení vyplyne závěr, že reklamující dobírková částka byla vyplacena nevyplacena neoprávněné osobě. ČP, s.p. tuto závadu odstraňuje následným způsobem. ČP, s.p. odešle danou dobírkovou částku dle dispozic smlouvy, který byla uzavřena mezi odesílatelem a ČP, s.p., oprávněné

osobě (adresátovi dobírkové částky). Jestliže již uplynula lhůta sjednaná ve smlouvě ČP, s.p. uhradí úroky z prodlení, které vynahradí časovou prodlevu.

„Jestliže se zjistí, že reklamovaná částka nebyla při dodání vybrána, nebo že vybrána byla jen její část, podnik to reklamujícímu písemně oznámí. Podnik neprodleně sjednaným způsobem vyplatí dobírkovou částku nebo její nevybranou část a uhradí úroky z prodlení.

Jestliže se neprokáže, že vybraná dobírková částka byla sjednaným způsobem a v plné výši vyplacena, podnik to reklamujícímu písemně oznámí. Podnik neprodleně sjednaným způsobem vyplatí dobírkovou částku nebo její nevyplacenou část a uhradí úroky z prodlení.

Jestliže se zjistí, že dobírková částka nebyla vybrána, protože poštovní zásilka nebyla dodána, podnik to reklamujícímu písemně oznámí.

- Reklamace poškození nebo úbytku obsahu
 - Reklamaci lze uplatnit v případě služby doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní nebo cenný balík.“ [9]
 - Adresát může na kterékoliv pobočce ČP, s.p. reklamovat poštovní zásilku, který byla dodána poškozená nebo s úbytkem obsahu; pokud nastala situace, kdy poštovní zásilka byla dodána jinému příjemci než adresátovi, může žádost o reklamaci podat i tento příjemce. Na základě podané reklamace ČP, s.p. zjistí k jakému došlo poškození nebo úbytku obsahu zásilky. Při podání reklamace i v reklamačním řízení ČP, s.p. nezpracovává informace o způsobilosti reklamujícího a proto tyto informace vůbec nezkoumá.

„Podnik není povinen přijmout reklamaci,

pokud není uplatněná při dodání poštovní zásilky ani ve lhůtě dvou pracovních dnů po jejím dodání,

pokud byla reklamovaná závada patrná už při dodání,

pokud podnik upozornil příjemce na možnost, že došlo k poškození nebo úbytku obsahu.

- Podnik není povinen přijmout reklamaci uplatněnou až po dodání, jestliže reklamující nepředloží poštovní zásilku v tom stavu, v jakém byla dodána, ani tento stav hodnověrně nedoloží jinak.“ [9]
- V případě posouzení odůvodněnosti reklamace či úbytku nebo poškození obsahu zásilky je ČP, s.p. oprávněna podmínit reklamaci podmínkou, že zásilka bude po nezbytně nutnou dobu šetření ponechána k dispozici.

ČP, s.p. následně zajistí analýzy stavu obsahu zásilky, vyhodnotí škodu zásilky i za využití znaleckých posudků.

- Při přijímání reklamace na kterékoliv pobočce se pořídí písemný záznam do reklamačního listu a to o stavu reklamované poštovní zásilky. Na žádost reklamujícího, mu může pracovník ČP, s.p., vydat kopii sepsaného záznamu (kopii reklamačního listu).

„Jestliže se zjistí, že k poškození nebo k úbytku obsahu poštovní zásilky nedošlo, podnik tuto skutečnost písemně oznámí adresátovi. Jestliže podnik požadavek poškozeného na náhradu škody zcela nebo zčásti neuznává, podnik nejpozději do jednoho týdne ode dne, kdy nastaly nebo byly zjištěny skutečnosti rozhodné pro toto stanovisko, předá poškozenému své stanovisko včetně jeho zdůvodnění v písemné podobě. Jestliže poškozený vznesl proti takovému stanovisku námitky, podnik je přezkoumá a poškozenému v době co nejkratší předá své písemné stanovisko k námitkám.

- Jiná reklamace

Odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat, že podnik nesplnil povinnost podle uzavřené smlouvy nebo že při poskytování poštovní služby vznikla škoda. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a v jakém rozsahu nebyla povinnost podle uzavřené smlouvy splněna nebo zda a v jakém rozsahu škoda vznikla. Podnik nezkontroluje totožnost ani způsobilost fyzické osoby, který reklamaci jménem odesílatele nebo adresáta uplatňuje. Podnik přijme reklamaci jen za podmínky, že jí reklamující doloží všemi údaji a doklady, které jsou nezbytné pro posouzení její oprávněnosti.

Podnik reklamujícímu dohodnutým způsobem a bez průtahů oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti podle uzavřené smlouvy splněny a zda a v jakém rozsahu vznikla škoda.

- Reklamace uplatněná v zahraničí“ [9]

Délka reklamačního řízení je na ČP, s.p. stanovena jako maximální. Rozhodnutí o výsledku tohoto řízení musí být do 15 kalendářních dnů od přijetí reklamace.

1.3.2 Reklamace PPL

V reklamačním řádu firmy PPL se v první řadě definují pojmy „poškození a zničení“.

V další části se rozepisuje o povinnostech příkazce (odesílatel), pokud se bude pokoušet o reklamaci a o důsledcích nesplnění těchto povinností.

- Reklamaci je nutno uplatnit písemně u zasílatele, a to v místě příslušném depu zasílatele, myšleno na příslušné pobočce PPL, kde příkazce objednal přepravu zásilky, jejíž přepravy se reklamáce týká.
- „Příkazce je povinen zajistit při převzetí zásilky příjemcem provedení kontroly, zda je obal neporušený a zda zásilka nevykazuje zjevné znaky poškození. Tato kontrola se netýká obsahu zásilky. Pokud jsou při převzetí zjištěny zjevné vady, odpovídá příkazce za to, aby tato skutečnost byla oznámena písemně v okamžiku doručení.
- Příkazce je povinen zajistit oznámení skrytého poškození zásilky zasílateli bez odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla zásilka doručena, a vyžádat si sepsání zápisu o škodě.“ [10]
- Zasílatel má právo se přesvědčit o skutečném stavu poškození či částečné ztrátě zásilky, ke kterému mělo dojít během poskytování služby. Z důvodu prokazování poškození a ztráty je příkazce povinen zajistit, aby se zásilkou nebylo jakkoli dále manipulováno a aby byl zachován obal zásilky, ve kterém byla zásilka přepravována. Z důvodu prokázání poškození či ztráty zásilky nesmí být tato zásilka bez souhlasu zasílatele likvidována nebo přepravována na jiné místo.
- „Příkazce je povinen zajistit vydání poškozené zásilky zasílateli v okamžiku, kdy zasílatel příkazci sdělil, že odpovědnost za škodu uznává a že škodu v plném rozsahu uhradí; tato povinnost se uplatní pouze v případě, že náhrada škody odpovídá hodnotě zásilky.“ [10]
- Reklamáce škody vzniklé na zásilce musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, a to v okamžiku, kdy bude tato škoda zjištěna. Nejpozději však musí být reklamáce podána do 6 měsíců od převzetí zásilky k přepravě. Reklamaci je oprávněn u zasílatele uplatnit pouze příkazce, což znamená pouze odesílatel dané zásilky. Pokud se v tomto případě bude adresát snažit o reklamaci, musí se obrátit na odesílatele zásilky, který pak bude následně jednat se společností.
- „K reklamaci musí být přiloženy doklady o vzniku škody během přepravy, její povaze a rozsahu a o výši skutečné škody. Vznik škody na přepravované zásilce se prokazuje zápisem o škodě. Vyčíslení skutečné škody musí být doloženo příkazcem a to věrohodným daňovým dokladem či fakturou, za které byly předměty nebo látky

tvořící obsah zásilky pořízeny. Škodní nárok se vůči zasílateli uplatňuje zásadně bez DPH, a to ve všech případech s výjimkou škod řešených (v ekonomicky zdůvodněných případech) opravou poškozeného výrobku, která bude fakturována jako samostatný úkon, nebo v případech, kdy příkazce není plátcem DPH.

- V případě poškození starší věci (např. elektronika, výpočetní technika apod.) nebo použité či opotřebené věci, která je obsahem poškozené zásilky, se skutečná hodnota věci v době přepravy odvíjí od stáří poškozené věci a jejího opotřebením. Výše náhrady škody bude vypočítána z hodnoty věci v okamžiku těsně předcházejícímu vzniku škody s přihlédnutím ke stáří, opotřebenosti a amortizaci věci podle příslušných koeficientů pojišťovny zasílatele; zasílatel neodpovídá za škodu přesahující takto zjištěnou částku.
- Zasílatel je oprávněn vyzvat příkazce k doplnění reklamace. V době od odeslání výzvy k doplnění reklamace do doručení doplnění reklamace neběží lhůta pro vyřízení reklamace. Zasílatel je povinen „úplnou“ reklamaci (obsahující zápis o škodě, vyčíslení skutečné škody, případně znalecký posudek a doklad o eventuálním prodeji reklamovaného zboží) vyřídit nejpozději do 30 dnů poté, kdy mu byla reklamace doručena, a sdělit příkazci své stanovisko.“ [10]
- Jsou-li k vyřízení reklamace nezbytné podklady, jako jsou různé znalecké posudky a zprávy 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 zasílatel takové podklady získá.
- „Vlastní úhrada řádně uplatněné a zasílatelem uznané reklamace se uskuteční nejdříve do 20 pracovních dnů ode dne uznání reklamace zasílatelem. Nárok na náhradu škody není příkazce oprávněn započítat proti nároku zasílatele na zaplacení ceny zasílatelských služeb před uplynutím lhůty dle předchozí věty nebo pravomocným přiznáním nároku na náhradu škody soudem.“ [10]

Z daných informací vyplývá, že standardní délka reklamačního řízení trvá 30 dnů od podání žádosti na reklamaci. Zaslání úhrady za způsobenou škodu je do 20 pracovních dnů od ukončení reklamačního řízení.

1.3.3 Reklamace DHL

U firmy DHL může reklamaci zahájit pouze plátcé přepravy, respektive tedy odesílatel zásilky. Délka reklamačního řízení je vždy vyřízená v zákonné lhůtě, tedy do 30 dnů

od podání žádosti o reklamaci. Avšak délka reklamačního řízení je ve firmě velmi individuální, záleží zde na konkrétním případě a v jaké míře, jsou k reklamaci přístupné informace (dodání fotografií, potřebných dokumentů pro vyřízení apod.). Proto při spolupráci s žadatelem

o reklamaci je zpravidla reklamacie vyřízena mnohem dříve než je stanovena zákonná lhůta.

Reklamaci služeb leteckého expressu lze například žádat nejenom na příslušné pobočce DHL ale i telefonicky prostřednictvím Zákaznického servisu DHL, nebo e-mailem pro tyto případy určené. Pokud se jedná o reklamaci pozemní vnitrostátní a mezinárodní přepravy, lze reklamaci zadat písemně pomocí e-mailu.

Na internetových stránkách firmy DHL se obchodní podmínky, ve kterých se uvedou informace o reklamaci dělí do několika skupin. Rozdělení je podle druhů poskytovaných služeb.

Rozdělení přepravních podmínek, kde se uvádí informace o reklamaci:

- Přepravní podmínky pro skupiny produktů SAME DAY

V těchto podmínkách firma DHL uvádí jasné omezení své odpovědnosti a to přímo na ztrátu zásilky a na limity kilogram/libra. Zvláštní rizika si může odesílatel pojistit a proto jiné způsoby ztráty a poškození nebere firma DHL v potaz. V případě kombinace přeprav (leteckou, dopravní nebo jinou), pokud nebude prokázáno jinak, firma předpokládá, že ke ztrátě došlo během letecké přepravy. Odpovědnost DHL je omezena na skutečnou peněžní hodnotu zásilky. Pokud tato skutečná peněžní hodnota překročí částku 100 USD a bude se jednat o leteckou přepravu, odpovídá firma DHL za zásilku do maximální výše, než jsou stanoveny tyto limity:

- skutečná peněžní hodnota zásilky
- 17 SDR¹/kg za zásilky, které jsou přepravovány letecky anebo jiným způsobem, kromě silniční přepravy a dále platí pro všechny státy kromě USA

U mezinárodní silniční přepravy je limit stanovený na částku 8,33 SDR/kg.

V případě silniční přepravy zásilky po ČR hradí firma DHL skutečnou škodu na zásilce. U silniční přepravy mezi jednotlivými státy se ohledně ztráty a poškození DHL řídí Úmluvou o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (dále Úmluva SRM) a v ČR se řídí zákonem č. 512/1991., obchodním zákoníkem a Silničním přepravním řádem.

- Přepravní podmínky pro skupiny produktů TIME DEFINITE

¹ SDR = jednotná měnová jednotka Mezinárodního měnového fondu

Přepravní podmínky pro tuto skupinu produktů se na internetových stránkách nelze dočíst. Stránka nelze otevřít.

- Přepravní podmínky pro produkt DAY DEFINITE

Reklamací poškození nebo úbytek obsahu zásilky reklamuje adresát (příjemce). Úplnou ztrátu zásilky reklamuje odesílatel (objednavatel služby) nebo zmocněnec. „Zjistí-li příjemce zásilky její zjevnou porušenost nebo neúplnost anebo okolnosti tomu nasvědčující, poznamená své výhrady do přepravního dokladu anebo je též oprávněn požádat sepsání zápisu o škodě. Jde-li o neznatelné poškození nebo neúplnost zásilky zjištěnou až po jejím vydání příjemci, je příjemce zásilky povinen oznámit tuto skutečnost DHL nejpozději do tří dnů po převzetí zásilky.

Za jiné škody než škody na přepravované zásilky odpovídá DHL jen tehdy, jestliže byly způsobeny překročením dodací lhůty z důvodu na straně DHL, a to pouze do výše přepravného.

Právo na náhradu škody musí oprávněný uplatnit písemně do šesti měsíců od vydání zásilky příjemci, nebo (jestliže k vydání zásilky nedošlo) do šesti měsíců od předání zásilky k přepravě.“ [11]

- Přepravní podmínky pro produkty DAY DEFINITE DOMESTIC

- Přepravní podmínky DHL Danzas Air & Ocean

Pracují na základě Všeobecných zasilatelských podmínek SSL ČR.

- Přepravní podmínky pro produkt DHL EUROCONNECT

Pokud příjemce převezme zásilku která nebude na první pohled jevit známky poškození, ale později se toto poškození nebo úbytek zjistí, je povinen příjemce tuto skutečnost v mezinárodní přepravě písemně reklamovat a to do 7 dnů od převzetí této zásilky. Firma DHL neděli a státní svátky do těchto 7 dnů nezapočítává.

„Nároky na reklamace z přeprav, na něž se vztahuje Úmluva CMR, se promlčují za 1 rok (čl. 32 Úmluvy CMR). Promlčecí doba počíná běžet:

- při částečné ztrátě zásilky, při jejím poškození nebo při překročení dodací lhůty dnem vydání zásilky,
- při úplné ztrátě třicátým dnem po uplynutí dohodnuté dodací lhůty, a nebyla-li dodací lhůta dohodnuta, šedesátým dnem po převzetí zásilky dopravcem,
- ve všech ostatních případech uplynutím tří měsíců ode dne uzavření přepravní smlouvy.

Den, kterým promlčecí doba počíná běžet, se do promlčení doby nepočítá.“ [12]

Firma DHL má pro každý svůj „balíček“ produktů stanovené zvláštní reklamační podmínky. Pokud se reklamační týká silniční přepravy, zpravidla se u všech reklamací řídí firma DHL Úmluvou CRM. Dále v ČR přihlíží k Všeobecným zasilatelským podmínkám SSL ČR, zákonu č. 512/1991., obchodnímu zákoníku a Silničnímu přepravnímu řádu. V podmínkách nemá firma DHL uvedené jasné časové limity, ale reklamační je vyřízena do 30 dnů.

Při porovnání reklamačních podmínek ČP, s.p., PPL a firmy DHL jsou podmínky DHL pro zákazníka nejméně přehledné. Tento handicap je vykompenzován výbornou komunikací mezi klientem a firmou DHL, která je připravena co nejrychleji a hlavně co nejoborněji předat potřebné informace zákazníkovi pomocí e-mailu.

2 Analýza reklamačního řízení České pošty, s.p.

2.1 Charakteristika České pošty, s.p.

ČP, s.p. vznikla 1. ledna 1993. Jednalo se o jedinou firmu, která nabízela a poskytovala poštovní služby na celém území ČR.

V současnosti se na trhu nachází více firem, které podnikají v poštovním sektoru. Pro všechny společnosti a hlavně pro ČP, s.p. je důležitý zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách. „Tento zákon upravuje podmínky pro poskytování a provozování poštovních služeb, práva a povinnosti, které při poskytování a provozování poštovních služeb vznikají, jakož i zvláštní povinnosti provozovatele poštovních služeb, který poskytuje základní poštovní služby.“ [14] Poštovní službu definuje tento zákon jako „činnost prováděnou na základě poštovní smlouvy a podle podmínek stanovených v tomto zákoně za účelem dodání poštovní zásilky nebo poukazované peněžní částky“. [14]

ČP, s.p. je držitelem tzv. poštovní licence (monopol v poštovním trhu). Monopol se vztahuje na poštovní zásilky ve vnitrostátním styku. Jedná se o zásilky, jejichž obsahem jsou písemnosti stanovené maximálním hmotnostním a cenovým limitem a to 50 g při 18 Kč. Tato výhrada je podmíněna povinností poskytovat základní poštovní služby a to na celém území České republiky v předem stanovené kvalitě. Základní poštovní služby, které musí ČP, s.p. poskytovat jsou uvedeny a popsány ve věstnících, které vydává regulační orgán Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ). Kromě těchto základních poštovních služeb, které musí ČP, s.p. nabízet široké veřejnosti, nabízí i služby, které konkurují službám jiných poštovních operátorů.

„Při hledání tržních příležitostí a možných výnosů se pošta rozhodla pro spolupráci s „aliančními partnery“ – institucemi, které prodávají zpravidla finanční služby vhodně doplňující hlavní služby pošty. Velkou výhodou ČP, s.p. je, že má své provozovny na celém území naší republiky. Hlavně z tohoto důvodu s ní uzavřely smlouvu o spolupráci instituce jako Československá obchodní banka, a. s. (dále jen ČSOB) a Českomoravská stavební spořitelna, a. s. (dále ČMSS), Česká pojišťovna, a.s., Sazka atd.“ [15]

ČP, s.p. respektuje státem uloženou normu dostupnosti a kvality poštovních služeb, a proto je jejím úkolem zajistit činnost a rozkvět jednotné sítě provozoven na celém území ČR. Z důvodu povinnosti od ČTÚ musí mít ČP, s.p. pro své zákazníky k nahlédnutí tyto důležité dokumenty:

- Zákon č. 29/2000 Sb.,

- Nařízení vlády č. 512/2005 Sb.,
- Základní kvalitativní požadavky stanovené ČTÚ,
- Akta Světové poštovní unie (pouze na 100 vybraných provozovnách),
- Poštovní podmínky ČP, s.p. jsou vydané v samostatných oddílech:
 - „Poštovní podmínky ČP, s.p. – Základní poštovní podmínky, obsahující podmínky pro základní služby, které je ČP, s.p. povinna zajistit na celém území státu tak, aby byly přístupné všem občanům,
 - Poštovní podmínky ČP, s.p. – Zahraniční podmínky, které obsahují zásilací podmínky do jednotlivých států, členů Světové poštovní unie,
 - Poštovní podmínky ČP, s.p. – Ostatní služby, které obsahují podmínky, za jakých jsou ostatní služby poštou prováděny. Ostatní služby pošta poskytuje ve vlastní kompetenci a není nutné provozovat je na celém území, ale např. pouze tam, kde je po nich poptávka,
 - Poštovní podmínky ČP, s.p. – Ceník, obsahující ceny základních poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných služeb,
 - Poštovní věstníky,

Věstník – Informace pro veřejnost, (jedná se o zvláštní část Věstníku ČP, s.p.).“ [16]

2.2 Přehled služeb poskytované ČP, s.p.

Hlavním posláním ČP, s.p. je poskytnout zákazníkovi takovou službu, aby byl co nejvíce spokojen, a to tak, že příště opět využije služby ČP, s.p.. V rámci tohoto poslání přistoupila ČP, s.p. k lepšímu a korektnímu řízení vztahu k zákazníkům a to spočívá v profesionálním přístupu pracovníků při poskytování všech služeb a hlavně k lepší komunikaci se zákazníkem. Tento zákaznický servis zajišťuje rychlou, kvalitní a bezchybnou realizaci požadavků všech klíčových zákazníků. „Povinností zaměstnanců pošty je poskytovat zákazníkovi všechny informace o charakteru služby, které mu výběr usnadní. Cílem poštovního podnikání je zisk, který zajišťuje rozvoj firmy a umožňuje mzdy a dobré pracovní podmínky pro zaměstnance.“ [16]

Služby se dělí do těchto skupin:

- Základní poštovní služby
 - Jde o poštovní služby, jejich poskytování je pro ČP, s.p. povinné a stanovené zákonem č. 29/2000 Sb.. Mezi tyto služby patří (např. obyčejná zásilka, obyčejná slepecká zásilka, doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka,

cenné psaní, cenný balík, dodejka, dodání do vlastních rukou, dobírka, poštovní poukázka A, B, C, D).

- Ostatní služby

ČP, s.p. se při poskytování těchto služeb stále řídí zákonem č 29/2000 Sb., ale nejsou už podle pro ČP, s.p. povinné. Jedná se např. o službu zásilek EMS, zásilky EMS do zahraničí, službu Obchodní balík, službu Profi balík, službu Obchodní psaní. Do ostatních služeb mimo zahrnuje a poskytuje ČP, s.p. službu Roznáška propagačních (informačních materiálů), Zásilkový balík a službu Tisková zásilka,

- Obstaravatelské služby

Jedná se o služby, které ČP, s.p. zprostředkovává pro jiné organizace a to tzv. „Alianční partnery“ (dále jen AP) na základě podepsané smlouvy. Patří sem např. důchodová služba, sázková služba, bankovní služby.

ČP, s.p. prezentuje i svou sílu konkurenceschopnosti na trhu elektronických služeb. V současné době se pošta zabývala aplikací tzv. datových schránek. Datové schránky patří do projektu v oblasti e-Governmentu. Používání těchto datových schránek je povinné pro všechny právnické osoby a státní instituce. Pro fyzickou osobu založení není povinné, ale může si o zřízení datové schránky sama zažádat.

„ČP, s.p. provozuje tzv. hybridní poštu. Jde o komplexní řešení firemní korespondence pro hromadné podavatele. Klienti dodávají ČP, s.p. písemnosti i adresy v datové formě. ČP, s.p. zajistí tisk písemností, zkompletuje je se správnými obálkami a doručí. Službu využívají zejména velké firmy, které často posílají velké objemy korespondence, např. výpisy z účtů. V roce 2006 začala hybridní pošta sloužit i drobným klientům. Zákazník zašle hybridní poště e-mail s obrázkem či multimediální zprávu a klientovi je doručena klasická pohlednice. Do portfolia hybridní pošty patří také fóliování do průhledných nebo barevných fólií s možností inkoustového potisku.“ [16]

ČP, s.p. také pro své zákazníky poskytuje a provozuje službu Registrovaná elektronická pošta (dále jen REP), která je určena pro zabezpečený a průkazný přenos zpráv mezi odesílající osobou a jedné nebo více přijímajícími osobami. Lze říci, že se jedná o elektronickou obdobu doporučeného dopisu s doručenkou, které ČP, s.p. poskytuje v rámci základní poštovních služby. Velká výhoda služby REP je poskytování odesílateli informací o stavu zásilky. Odesílatel získá potvrzení o podání zásilky (elektronický podací lístek) a potvrzení o doručení a otevření zásilky (elektronická dodejka).

„Certifikační autoritu Post Signum, vykonává ČP, s.p., jako další elektronickou službu. Digitální certifikáty slouží k autenticitě jejich uživatele, tedy k přihlašování

a vytváření elektronických podpisů a k zabezpečení komunikace prostřednictvím šifrování zpráv. Certifikační autorita je spolehlivý nástroj pro zabezpečení elektronické komunikace. Podpisy platí vždy rok. Zaručený elektronický podpis v komunikaci se státní správou se dá použít:

- k podání podnětu na úřady v souladu se správním řádem,
- k podání daňových přiznání,
- ke komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení,
- k žádosti o dávky státní sociální podpory na portálu ministerstva práce a sociálních věcí.

ČP, s.p. je také provozovatelem centrální adresy, která slouží ke zveřejňování informací o veřejných zakázkách a dražbách a informací stanovených příslušnými zákony i nad rámec těchto zákonů. Transparentní zadání veřejné zakázky rozšiřuje okruh potencionálních uchazečů a tím pomáhá najít dodavatele, kteří nabízejí realizaci zakázky za objektivně nejvýhodnějších podmínek. Služba zároveň umožňuje vyhledávání a sledování nových zakázek dle přesně stanovených kritérií, šetří čas a energii potencionálních dodavatelů.“ [16]

ČP, s.p. dvakrát do roka vydává pro veřejnost tzv. Zpravodaj pošty, ve kterém seznamuje zákazníky o nabízených službách. Zpravidla se nabídka poskytovaných služeb mění v čase a to podle poptávky daných služeb na trhu.

2.3 Vyřizování reklamace dodání zapsané zásilky

Zákazník může reklamaci zásilky uplatnit na kterékoliv poště. V poštovních podmínkách XIII. „Reklamace“ v kapitole Vyřizování reklamace dodání zapsané zásilky, je charakterizován přesný postup při podání žádosti o reklamaci zásilky a to jak na reklamační poště, tak i na poště dodací. Dodací pošta ověřuje danou závadu a při vypátrání skutečnosti, reklamační list s vyhodnocením pošle zpět na reklamační poštu.

Zaměstnanec ČP, s.p., který danou reklamaci přijímá musí mít znalost těchto podmínek a umět odpovědět na každou zákaznickou otázku.

Pro rozsáhlost podmínek a velké množství situací, které můžou nastat, se tato práce nezabývá reklamací zásilek, jejichž podací stvrzenka je datový soubor anebo reklamací, jejichž žádost o reklamaci byla poslána na poštu písemně.

2.3.1 Postup na reklamační poště

Při sepisování všech druhů reklamací ČP, s.p. využívá reklamační listy. Tyto listy pak slouží k evidování a zjišťování všech potřebných informací k tomu, aby daný problém byl co nejdříve vyřešen. Na reklamaci dodání zapsané zásilky se využívají tyto dva typy reklamačních listů T 11-134 a T 11-135. Toto označení tiskopisu představuje druh a jednotlivé užití dokumentů, které specifikuje danou reklamaci.

Ještě před sepsáním jednoho z reklamačních listů, musí zaměstnanec ČP, s.p. zkontrolovat, zda se jedná o reklamaci, kdy neuplynula doba delší než jeden rok od podání dané reklamované zásilky. Pokud zákazník podává reklamaci ještě před uplynutím odběrní lhůty (15 dnů), musí zaměstnanec reklamujícího upozornit, že vyřízení reklamace nemusí být konečné.

Zaměstnanec vyplní reklamační list čitelně ručně psaným písmem a řídí se přesně podle daného předtisku. Co se týče obsahu zásilky, musí být v reklamačním listě co nejvíce informací a co nejpodrobněji popsán tento obsah (např. barva, velikost, druh, materiál atd.). Pokud se bude jednat o reklamaci elektrotechniky, je důležité uvést i značku, typ a výrobní číslo. U stravenek se uvádí výrobce stravenek a třeba i číselná řada. Pokud nebude reklamující znát všechny tyto údaje, není to v žádné případě důvod k nepřijetí žádosti o reklamaci. Tento popis slouží k vypátrání a hledání ztracené věci ze zásilky v poštovní úložně, kde se ukládají zásilky, které nemohly být jakkoliv doručeny adresátovi a nebo zpět odesílateli.

Pokud se reklamace bude týkat doporučené zásilky nebo doporučené slepecké zásilky, zaměstnanec oznámí reklamujícímu, že pokud bude zásilka prohlášená za ztracenou, dostane reklamující náhradu a to v paušální výši poštovní poukázkou B (výplata v hotovosti).

Po vyplnění reklamačního listu, si zaměstnanec od reklamujícího vypůjčí podací lístek (stvrzenku). Na zadní straně podacího lístku uvede pověřený zaměstnanec pořadové číslo z reklamačního protokolu (tisk. 11-131A), orazí denním razítkem a uvede svůj podpis a nakonec podací lístek vrátí zpět reklamujícímu. Toto opatření se provádí z důvodu, aby reklamující nemohl podat žádost o reklamaci na jiné pobočce ČP, s.p.. Pokud reklamující nebude mít podací lístek, ale poštovní podávací arch, tyto stejné údaje se akorát uvedou vedle údajů u příslušné zásilky.

Reklamující může žádat kopii reklamačního listu. Po podání reklamace, zaměstnanec uvede údaje z reklamačního listu do reklamačního protokolu a reklamační list odešle podací poště.

Reklamující pošta musí hlídat dobu odeslání a příchodu vyřízeného reklamačního listu. Pokud se vyřízený reklamační list nevrátí do 5 pracovních dnů, musí zaměstnanec poslat na podací poštu vystavený „druhopis“ reklamačního listu, kde na záhlaví uvede červeně poznámku „Druhopis“. V tomto druhopise zaměstnanec uvede datum poslání, podací číslo zásilky ve kterém byl odeslán originál reklamačního listu. Tento druhopis pošta odešle neprodleně poště dodací, která se touto reklamací musí okamžitě zabývat.

Když po odeslání originálu reklamačního listu poště podací a druhopisu reklamačního listu poště dodací do 5 pracovních dnů od odeslání druhopisu nepřijde vyřízení této reklamace, pořídí pošta třetí vyhotovení reklamačního listu. Na záhlaví třetího vyhotovení reklamačního listu se červeně uvede „Urgence“ a uvede opět datumy poslání originálu a druhopisu reklamačního listu a podací číslo zásilky. Pověřený zaměstnanec z reklamující pošty tento urgentní reklamační list faxovou službou pošle na oddělení balíkových a listovních služeb REG..

2.3.2 Postup při vyřizování reklamačního listu na podací poště

Po přijetí služební zásilky, jejímž obsahem je reklamační list, zapíše pověřený zaměstnanec z podací pošty údaje z tohoto listu do reklamačního protokolu. Dále musí podací pošta ověřit zda:

- „údaje o podání v přijímacích dokladech odpovídají údajům reklamačním listu, u příslušného zápisu v přijímacích dokladech vyznačí odkaz na pořadové číslo reklamačního protokolu, a není-li reklamovaná zásilka evidována jednotlivě, uvede podací číslo reklamované zásilky; případné nesrovnalosti ihned projedná s reklamační poštou. Na automatizované poště se údaje o podání ověří v historickém žurnálu ze dne podání a poznámka o provedené reklamaci se vyznačí v sestavě (žurnálu), která se připojí k denním dokladům ze dne podání reklamované zásilky.
- podle záznamů v přijímací knize nebyla reklamace uplatněna již dříve; pokud zjistí, že zásilka byla již reklamována, oznámí to na reklamačním listu reklamační poště včetně případných dalších údajů podle reklamačního protokolu,
- zásilka byla vypravena. Pokud zjistí, že zásilka nebyla podaná nebo nebyla vypravena, oznámí to oddělení bezpečnosti prostřednictvím oddělení balíkových a listovních služeb REG..“ [17]

Podací pošta tedy ověří podání reklamované zásilky. Po ověření podání zásilky, zaměstnanec podací pošty vyznačí na příslušném reklamačním listě informace o podání a zašle dodací poště.

2.3.3 Postup při vyřizování reklamačního listu na dodací poště

Po přijetí služební zásilky jejímž obsahem je reklamační list, zapíše pověřený zaměstnanec z dodací pošty údaje z tohoto listu do reklamačního protokolu.

Pověřený zaměstnanec se podle údajů z reklamačního listu snaží danou zásilku nalézt. Zaměstnanec pátrá v příslušných dodacích dokladech a v systému APOST (tzv. automatizovaná pošta neboli počítačový program na všech pobočkách ČP, s.p.) v oddělení „reklamací“. APOST je systém, ve kterém jsou realizovány všechny důležité operace a kde se ukládají všechny důležité informace. Pátrání v dodacích dokladech i včetně uložených dat v APOSTU je časově limitováno. Hledá se za období nejméně třech týdnů ode dne podání zásilky na podací poště.

Po zjištění informací o stavu zásilky, uvede zaměstnanec dodací pošty tyto zjištěné informace do reklamačního listu a to do oddílu „výsledek pátrání“.

Důvody a postup při zjištění výsledku reklamace:

- Pokud zaměstnanec zjistí, že reklamovaná zásilka byla dodána při dodržení smlouvy o dodání, uvede se tento výsledek do reklamačního listu a ten se pošle zpět jako služební zásilka reklamační poště.
- Jestliže dojde ke zjištění, že reklamovaná zásilka je stále uložena na dodací poště, opět se tato informace vyznačí do reklamačního listu a ten se pošle zpět jako služební zásilka reklamační poště.
- Pokud se zjistilo, že reklamovaná zásilka je uložena na jiné poště, zašle se doplněný reklamační list na tuto poštu, kde je uložena zásilka. Tato pošta postupuje stejně jako pošta dodací.
- Pokud zaměstnanec na dodací poště zjistí, že zásilka byla doslána na jinou poštu, vyznačí údaje o této dosílce do reklamačního listu. Reklamační list se odešle na poštu, kam byla zásilka doslána. Tato pošta bude postupovat jako pošta dodací.
- Pokud dojde ke zjištění, že reklamovaná zásilka již byla vrácena odesílateli, označí zaměstnanec tyto údaje do reklamačního listu a ten pošle dodací poště odesílatele. Tato pošta pak postupuje stejným způsobem jako pošta dodací.

2.3.4 Postup na reklamační poště po vrácení vyřízeného reklamačního listu

Po přijetí služební zásilky, jejímž obsahem je již vyřízený reklamační list, zapíše pověřený zaměstnanec uvedené informace o konečném výsledku reklamace do reklamačního protokolu.

Druhy výsledků pátrání po reklamaci a oznámení reklamujícímu:

- pokud se bude jednat o zásilku, která byla již dodána nebo je stále uložena na poště či s ní bylo naloženo jinak, ale v souladu s uzavřenou smlouvou mezi ČP, s.p. a odesílatelem, oznámí se tento fakt reklamujícímu.
- v případě, že reklamovaná zásilka byla dodána, ale s velkou časovou ztrátou bude tato skutečnost oznámena reklamujícímu. Z důvodu nedodržení sjednané smlouvy ČP, s.p., bude vrácena odesílateli cena za nesplnění této služby.
- jedná-li se o zásilku na dobírku, která byla dodána podle smlouvy a dobírková částka byla vyplacena, zaměstnanec reklamační pošty tuto skutečnost oznámí reklamujícímu. Reklamujícímu se oznámí přesný datum a jméno osoby, které byla dobírková částka vyplacena. V případě ještě nevyplacené dobírkové částky, se reklamujícímu oznámí, kdy a jak bude přesně zajištěna tato výplata dobírky.
- Jestliže nastane případ, že reklamující zásilka ještě nebyla nalezena a veškeré její pátrání je bez výsledku, potom reklamující pošta zašle dotaz na poštovní úložnu. Dotaz na poštovní úložnu je odesílán prostřednictvím e-mailu. V případě, že se bude jednat o reklamaci ztráty či úbytku doporučené zásilky nebo doporučené slepecké zásilky, e-mail se odešle na jinou adresu, než kdyby se jednalo o ztrátu či úbytek obsahu cenného psaní, EMS nebo balíkové zásilky.

Obrázek č. 1: Vzor dotazu na poštovní úložnu Brno

Předmět zprávy:

celé číslo zásilky, podací pošta, datum podání
(př. R002416, 130 00 Praha 3, 2.2.2006)

Zpráva:

odesílatel:
adresát:
podrobný obsah:

Je-li možné zásilku nebo scházející věci vyrovnat, pošlete je na poštu:
PSC + název pošty

Zdroj: Poštovní pravidla XIII. - Reklamace

V dotazu, který je poslán na poštovní úložnu musí být co nejpodrobněji uveden obsah zásilky. Tento přesný popis se žádá u reklamujícího při sepisování reklamačního listu. Poštovní úložna svou výslednou zprávu zašle prostřednictvím e-mailu na reklamující poštu. Reklamující pošta po příchodu výsledku pátrání od poštovní úložny tuto zprávu vytiskne a přiloží k reklamačnímu listu.

O výsledku reklamace je reklamující obeznámen vždy písemně a to formulářem „Oznámení o výsledku reklamačního řízení“.

2.4 Zásady pro evidenci, zasílání, doplňování údajů a lhůty pro vyřízení reklamačního listu na poštách

Všechny reklamační listy se evidují v reklamačních protokolech. Pošty mohou vést pouze jeden reklamační protokol pro všechny druhy zásilek, peněžních poukázek nebo pro došlé a sepsané reklamační listy nebo může vést na všechno jednotlivé reklamační protokoly. Z pravidla mají pošty dva reklamační protokoly. Jeden slouží pro reklamační listy, které byly sepsány přímo na pobočce. Druhý reklamační protokol slouží pro evidování reklamačních listů, které byly na poštu zaslány z důvodů reklamace. Do těchto reklamačních listů pověřený zaměstnanec sepisuje datumy sepsání, odeslání, příchod nebo odchod, vyřízení a odeslání reklamačních listů a to i včetně údajů a podrobností z těchto reklamačních listů.

Do reklamačních protokolů se postupně evidují reklamační listy a to tak, jak sepisují a nebo přicházejí od jiných pošt. Tyto pořadová čísla se musejí uvést i na reklamační list, pro případ pozdější kontroly a to pro snadné vyhledání a kontrolování. V každém reklamačním protokolu je místo pro sepsání informací, které se týkají dané

reklamace např. podací číslo zásilky, datумы příchodu a odeslání reklamačního listu, vyhodnocení a v neposlední řadě způsob a zaslání vyhodnocení o výsledku reklamačního řízení reklamujícímu.

Reklamační listy se mezi poštami zasílají jako služební doporučená zásilka, kde je na obálce této zásilky nalepena červená nálepka „Reklamační list“. Červená proto, že znázorňuje upozornění na naléhavost a zároveň zdůrazňuje potřebu rychle přepravy mezi jednotlivými poštami.

„Reklamační list musí být vyřízen (pokud možno) v den jeho příchodu nebo sepsání, ve výjimečných případech nejpozději následující pracovní den.“ [17]

2.5 Reklamace poškození nebo úbytku obsahu zapsaných zásilek

V případě, kdy příjemce zásilky bude mít podezření závady a to v okamžiku doručování, nesmí tuto zásilku přijmout a vrátí ji zpět doručovateli. Po odmítnutí přijetí zásilky doručovatel uloží zásilku na poště a adresátovi zásilky zanechá výzvu o uložení. Jestliže se příjemce zásilky rozhodne tuto zásilku převzít, doručovatel musí upozornit na skutečnost, že pokud bude příjemce žádat náhradu škody za poškozenou zásilku nebude mu tato žádost uznána. V tomto případě zaměstnanec musí tuto skutečnost nějak vyznačit ve svých dodacích dokladech pro případnou kontrolu a to tak, že do poznámky ke konkrétní zásilce napíše: „Reklamováno - odmítl vrátit“.

Pokud příjemce při přebírání zásilky má podezření, že u zásilky došlo k poškození nebo k jeho úbytku, požádá o její otevření ještě před dodáním na příslušné pobočce ČP, s.p. Pošta zásilku otevře na žádost příjemce a především v jeho přítomnosti. Podle zjištění rozsahu škod pověřený zaměstnanec sepíše „Zápis“, kde v záhlaví napíše poznámku, že zásilka byla otevřena na žádost příjemce. Jestliže k žádnému poškození nebo úbytku nedošlo, může si příjemce bez dalšího šetření převzít zásilku. Pokud k poškození nebo úbytku nějakým způsobem došlo může adresát zásilky na základě sepsání „Zápisu“ žádat náhradu škody za reklamovanou zásilku. Reklamaci může podávat adresát a to z důvodu vyčíslení veškerých nákladů na zásilku a uplatnění náhrady za poškození nebo úbytku zásilky.

Jestliže příjemce odmítne zásilku přes její poškození nebo úbytek převzít, zaměstnanec pošty sepsanou kopii „zápisu“ zaeviduje do „Protokolu zápisů“ a připojí k tomuto protokolu a originál „zápisu“ se připojí k poškozené zásilce, která se odesílá zpět k odesílateli.

„Za úbytek nebo poškození obsahu pošta odpovídá u všech druhů zapsaných vnitrostátních a mezinárodních zásilek.“ [17]

V případě úbytku obsahu zásilky musí zaměstnanec zapsat do reklamačního listu podrobný popis obsahu reklamované zásilky. Pověřený zaměstnanec upozorní reklamujícího, že chybějící obsah bude vyhledáván v poštovní úložně. Pokud v poštovní úložně bude nalezen chybějící obsah zásilky, oznámí zaměstnanec reklamujícímu, že ukončení konkrétní reklamace nastane vyrovnáním nalezeného obsahu zásilky nikoliv náhradou výplaty. Přesný popis a žádost o vyhledání obsahu sděluje pošta poštovní úložně prostřednictvím e-mailu. Pomocí e-mailu probíhá veškerá jejich komunikace.

Vzhledem k většímu počtu reklamací, může nastat situace, kdy se reklamující bude snažit uplatnit reklamaci neprávem. Pokud se bude jednat o reklamaci, kdy pošta bude mít podezření, že ke škodě došlo až po jejím dodání uvede své podezření na samostatný prázdný list papíru. Po sepsání této nepříjemné záležitosti odešle reklamační list na přezkoumání na oddělení balíkových a listovních služeb REG.

2.6 Jiné reklamace

„Za jiné reklamace se považuje:

- reklamace nesplnění žádosti adresáta (např. nedodržení prodloužené odběrní lhůty, nezajištění dosílky apod.),
- reklamace nesplnění doplňkových služeb,
- reklamace dodání, poškození a úbytku obyčejné zásilky,
- nesouhlas odesílatele s tím, jakým způsobem byla služba provedena, např. reklamace zpožděného dodání zásilek, u kterých není sjednaná lhůta atd.,
- nesouhlas adresáta s tím, jakým způsobem byla služba provedena, např. reklamace oznámení uložení zásilky bez pokusu o doručení, nezanechání výzvy v domovní schránce atd.“ [17]

Mezi jiné reklamace nepatří reklamace, které se týkají:

- „reklamace dodání zapsané zásilky včetně reklamace dobírkové částky,
- reklamace poškození nebo úbytku zapsané zásilky,
- reklamace výplaty poukazované částky.“ [17]

Žádost o reklamaci lze podat na jakékoliv pobočce ČP, s.p. a to maximálně do jednoho roku od podání zásilky nebo poštovní poukázky.

Málo zákazníků ČP, s.p. tuší, že lze reklamovat i obyčejnou zásilku. Co se této reklamace obyčejných zásilek týká, ČP, s.p. za ně neručí. Při reklamaci ztráty se snaží ČP, s.p. nalézt konkrétní zásilku, při úbytku se snaží najít chybějící obsah, ale reklamující nemá nárok na náhradu škody za poškození nebo úbytku obsahu zásilky. Může ale nastat situace, kdy ČP, s.p. bude mít povinnost vrátit cenu za službu.

Při tomto druhu reklamací zaměstnanec postupuje stejně jako by se jednalo o doporučenou zásilku. Sepíše se reklamační list, který se zaeviduje do reklamačního protokolu a zasílá k vyřízení na podací poštu atd..

„Při ostatních reklamacích nesplnění smlouvy, např.:

- při porušení dispozic odesílatele nebo adresáta zásilky nebo poštovní poukázky (např. neprovedená dosílka, neprodloužení odběrní lhůty, doručení zásilky nebo výplata poukázané peněžní částky jinému příjemci, pokud bylo adresátem takové doručení vyloučeno apod.),
- nesprávné dodání zásilky nebo poštovní poukázky určené do vlastních rukou,
- nedodržení závazné přepravní doby,
- nedodržení jiných smluvních podmínek (např. tvrzení, že adresát neobdržel výzvu, vrácení zásilky nebo poštovní poukázky bez uvedení důvodu, vrácení neúplně vyplněné dodejky apod.),
- reklamace dodání obyčejné zásilky, přičemž nejsou známy konkrétní údaje, které by umožňovali reklamaci,
- reklamace úbytku nebo poškození obyčejné zásilky,

se postupuje podle charakteru reklamace a okolností.“ [17]

V Katalogu služeb České pošty se uvádí, že zákazník může reklamovat nesplnění povinnosti ČP, s.p. při poskytování poštovních služeb nejenom na každé pobočce ČP, s.p., ale i na e-mailové adrese.

2.7 Vyřizování reklamace dodání poukázané peněžní částky

Kvůli rozsáhlosti poštovních podmínek a velkému počtu, které mohou nastat, se zde neuvádí postup reklamace před uplynutím lhůty pro výplatu peněžní částky, nebo pokud se bude jednat o podání z datových souborů a v posledním případě zvolení některé z doplňkových služeb (dodejka, do vlastních rukou, nevyplácet před...).

2.7.1 Postup na reklamační poště

Postup reklamace dodání poukázané peněžní částky je obdobný jako u reklamace dodání zapsané zásilky. Reklamujícímu k žádosti o reklamaci postačí originál, průpis, opis nebo ověřená kopie podací stvrzenky. Na sepsání této konkrétní reklamace s reklamujícím využívá ČP, s.p. tiskopis „Reklamační list po poštovní poukázce“. Tento tiskopis musí být zaměstnancem opět čitelně a správně vyplněn. Do kolonky, která se nachází v záhlaví reklamačního listu se vyplní typ poukázky, která udává způsob splacení a vyplacení peněžní částky. V případě reklamace poštovní poukázky A (splacení v hotovosti, vyplacení na účet) se uvede ještě číslo účtu, kód banky, variabilní a specifické symboly. V případě reklamace poštovní poukázky B (splacení přes účet, vyplacení v hotovosti) se uvede číslo účtu, kód banky ze kterého byla peněžní částka zaslána.

Po sepsání reklamace pověřený zaměstnanec uvede na zadní stranu podací stvrzenky poukázky evidenční číslo, pod kterým je reklamace zapsána v reklamačním protokolu. Na zadní stranu podací stvrzenky poukázky se orazí denní razítko a pověřený zaměstnanec se podepíše. Toto opatření se provádí z několika důvodů. Jednak aby reklamující nemohl podat reklamaci na jiné pobočce ČP, s.p. nebo z důvodu rychlého vyhledávání reklamace na příslušné reklamační poště.

Postup pro evidování, sepisování, zasílání a stanovení lhůt je naprosto shodný s reklamací dodání doporučené zásilky a opět ten samý postup platí, pokud do 5 pracovních dnů od odeslání reklamačního listu neobdrží reklamující pošta dílčí zprávu o průběhu reklamačního řízení.

V případě, že částka na reklamovaném platebním dokladu bude nižší než 20 000 Kč, zašle reklamující pošta reklamační list na odbor zpracování platebního styku. V případě částky vyšší jak 20 000 Kč, zašle reklamující pošta reklamační list na poštu dodací.

2.7.2 Vyřízení reklamačního listu na dodací poště

Postup dodací pošty při vyřizování reklamace dodání poukázané peněžní částky je obdobný jako u reklamace dodání zapsané zásilky. Evidování, vyplňování, zasílání a dodržování lhůt je také obdobné jako u reklamace dodání zapsané zásilky.

Při podání poštovních poukázek zaměstnanec konkrétní informace z těchto dokladů zapisuje do APOSTU a na konci každé směny se provádí tzv. „kumulace“, kdy se všechny informace z podání platebních dokladů nahromadí do jednoho souboru za konkrétní den. Při reklamaci se právě vyhledávají informace o podání reklamujících platebních dokladů z těchto kumulovaných souborů a to do 5 týdnů od podání reklamující poštovní poukázky.

Důvody a postup při zjištění výsledku reklamace jsou opět stejné jako u reklamace dodání zapsané zásilky. Poštovní poukázka může být vyplacena, stále uložena na poště, doslána na jinou poštu, vrácena zpět odesílateli. Pokud nastane situace, že peněžní částka nebyla vyplacena a pošta nezjistí kde se nachází poštovní poukázka, uvede tyto údaje do reklamačního listu a okamžitě zašle na VAKUS, který má na starosti všechny platební doklady. VAKUS vystaví pro adresáta druhopis poštovní poukázky.

2.7.3 Postup na reklamační poště po vrácení vyřízeného reklamačního listu

Po příchodu reklamačního listu zpět na reklamační poštu, zaeviduje pověřený zaměstnanec výsledek reklamačního řízení do reklamačního protokolu pod uvedeným evidenčním číslem a dále postupuje stejným způsobem jako u reklamace dodání zapsané zásilky. Výsledek reklamačního řízení se sdělí reklamujícímu.

V případě, když ČP, s.p. uzná oprávnění reklamace, vrátí se odesílateli cena za neprovedenou službu.

2.7.4 Reklamace poštovních poukázek do zahraničí

Reklamace poštovních poukázek, které jsou zasílány do zahraničí jsou obdobné jako u reklamací poštovních poukázek ve vnitrozemí. Jeden z rozdílů vnitrostátních a mezinárodních reklamací poštovních poukázek je ten, že reklamující může reklamaci uplatnit pouze do 6 měsíců od podání poštovní poukázky. K podání žádosti o reklamaci slouží dvojjazyčný tiskopis "RÉCLAMATION/REKLAMAČNÍ LIST", který se posílá na Mezinárodní provoz, středisko peněžních služeb (dále jen MP).

Projednávání a vyřizování reklamace se zahraničním provozovatelem projednává MP a dodržuje přitom předpisy Světové poštovní unie.

„Nevrátí-li se reklamační list na reklamační poštu do 3 měsíců od podání reklamace, reklamační pošta projednává případ s MP.“ [17]

2.8 Rozhodování o náhradě a úrocích z prodlení

2.8.1 Odpovědnost pošty

Odpovědnost ČP, s.p. se vztahuje pouze na způsobení škody způsobené v časovém intervalu a to od podání k dodání poštovní zásilky nebo poštovní poukázky.

„Náhradou se rozumí náhrada vzniklé škody nebo výplata náhrady v paušální výši.“

[17]

ČP, s.p. je odpovědná za:

- ztrátu doporučené zásilky a doporučené slepecká zásilky, kdy je paušální výše náhrady 500 Kč,
- poškození nebo úbytek obsahu doporučené zásilky a doporučené slepecké zásilky, kdy ČP, s.p. vyplatí skutečnou výši škody, ale pouze do maximální částky a to je 500 Kč,
- ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu cenného psaní nebo cenného balíku vyplatí ČP, s.p. náhradu maximálně do výše udané ceny (udává odesílatel při podání). Tato náhrada je ovlivněna rozsahem poškození nebo úbytku obsahu cenného psaní nebo cenného balíku.

2.8.2 Uplatnění nároků na náhradu

Náhradu za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky vyplácí ČP, s.p. do jednoho týdne od doby, co reklamující obdržel oznámení o výsledku reklamace a to na tiskopise „Prohlášení o uplatnění nároku na náhradu“. Tento tiskopis se vyplňuje průpisem trojmo, kdy se uplatňující osobě vydá druhá kopie.

„Uplatnit nárok na náhradu škody za ztrátu zásilky je oprávněn odesílatel. V případě poškození nebo úbytku obsahu zásilky je oprávněn uplatnit nárok na náhradu škody adresát.“

[17]

2.9 Reklamace při poskytování služeb „Aliančních partnerů“

Při reklamaci služeb, které ČP, s.p. poskytuje v rámci podepsaných smluv s „Aliančními partnery“ se zpravidla řídí podle pokynů od těchto partnerů. ČP, s.p. slouží při reklamaci těchto obstaravatelských služeb spíše jako prostředník. Z tohoto důvodu nemá ČP, s.p. rozsáhlé poštovní pravidla jak při konkrétní reklamaci postupovat. Většinu reklamací zaměstnanci ČP, s.p. přijme, ale předají k řešení jednotlivým organizacím.

U obstaravatelské služby zaměřené na bankovní služby lze například reklamovat:

- běžné účty poštovní spořitelny pro fyzické osoby
 - „Majitel účtu (zákonný zástupce) či disponent má právo uplatňovat závady k zúčtování na kterémkoli obchodním místě. Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu od vzniku důvodu pro reklamaci,

nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.

- Podmínkou uplatnění reklamace na obchodním místě je ověřený totožnosti reklamujícího a předložení originálu potvrzení, např. výpisu z účtu, příslušného dodatku se smlouvou nebo jiného dokladu, či dokumentů k doložení reklamace.
- Nesouhlasí-li majitel účtu (zákonný zástupce) se stavem peněžních prostředků může uplatnit ve lhůtě 14 kalendářních dnů po jeho obdržení reklamaci. Pokud není v této lhůtě reklamace uplatněna, považuje banka zůstatek účtu za odsouhlasený.
- služba EUROGIRO
 - Klient má právo reklamovat nesprávně provedenou platební transakci prostřednictvím služby EUROGIRO na kterémkoli obchodním místě. Reklamací musí uplatnit bez zbytečného odkladu od vzniku důvodu pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.
 - Podmínkou uplatnění reklamace na obchodním místě je ověřený totožnosti reklamujícího a předložení originálu potvrzení, např. výpisu z účtu, kopie příkazu EUROGIRO, potvrzení šekové poukázky nebo jiného dokladu, či dokumentu k doložení reklamace.
 - O oprávněnosti reklamace rozhoduje banka. O způsobu vyřízení reklamace je reklamující vždy písemně vyzooměn.“
- WESTERN UNION
 - Reklamující musí reklamace uplatnit písemně přímo na centrále pobočky PES-Peněžní expresní service, s.r.o..
- atd.

2.10 Analýza a vyhodnocení dat reklamací

ČP, s.p. je firma, jejichž více než 3400 poboček se rozkládá na celém území České republiky. Zpravidla jsou vždy tyto pobočky umístěny ve větších městech, ale nacházejí se i v menších obcích. Je zřejmé, že objemy podaných a dodaných zásilek jsou značně rozdílné a rozdílné jsou i počty sepsaných a doslaných reklamací na každé pobočce. Při zveřejnění dat o počtu reklamací je důležité si uvědomit objemy podaných zásilek právě na všech příslušných pobočkách ČP, s.p.

Tabulka č.1: Objemy podaných zásilek v ČR

Objemy podaných zásilek v ČR (mil.)			
	2006	2007	2008
obyčejné psaní	556	545,7	526,1
doporučené psaní	107,7	114,2	114,2
balíky a cenné psaní	10,7	10,7	10,5
SOUČET	674,4	670,6	650,8

Zdroj: ČSÚ, autor

Z uvedené tabulky lze zjistit, že každý rok se tyto objemy podaných poštovních zásilek snižují. Nejkritičtější snížení nastalo od roku 2007 až 2008, kdy snížení objemu podaných zásilek na pobočkách ČP, s.p., je téměř o 20 mil. kusů zásilek.

Co se týče počtu reklamací za jednotlivé roky, ty se výrazně mění.

Ve Výroční zprávě ČP, s.p. z roku 2006 se data o počtu reklamací uvádějí jako procentuální číslo.

Tabulka č. 2: Reklamace za rok 2006

Reklamace 2006 v ČR		
	v %	přepočet na kusy
poškození nebo úbytku obsahu zásilky	0,0050	33 720
odůvodněná reklamace (náhrada škody)	0,0016	10 790

Zdroj: Výroční zpráva 2006, ČP, s.p., autor

V roce 2007 se data o počtu reklamací ve Výroční zprávě uvádějí již jako počet reklamací na 1 mil. přijatých poštovních zásilek na celém území ČR.

Tabulka č. 3: Reklamace za rok 2007

Reklamace 2007 v ČR		
	počet na 1 mil.	přepočet na kusy
poškození nebo úbytku obsahu zásilky	35	23 471
odůvodněná reklamace (náhrada škody)	24	16 095

Zdroj: Výroční zpráva 2007, ČP, s.p., autor

V roce 2008 se data o počtu reklamací ve Výroční zprávě uvádějí jako počet reklamací na 1 mil. přijatých poštovních zásilek na celém území ČR.

Tabulka č. 4: Reklamace za rok 2008

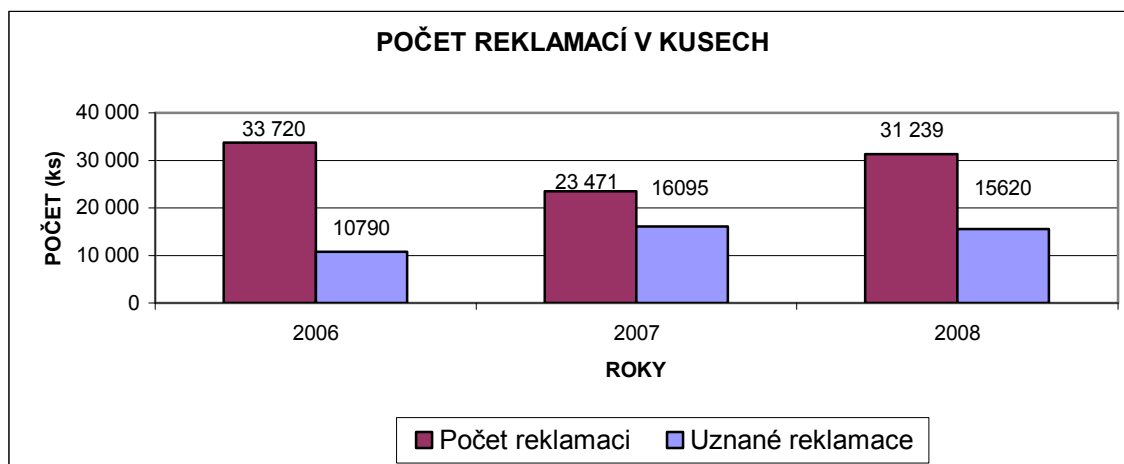
Reklamace 2008 v ČR		
	počet na 1 mil.	přepočet na kusy
poškození nebo úbytku obsahu zásilky	48	31 239
odůvodněné reklamace (náhrada škody)	24	15 620

Zdroj: Výroční zpráva 2008, ČP, s.p., autor

Ve všech tabulkách je uveden přepočet na kusy, který je vypočítán z celkového objemu podaných poštovních zásilek, a to za rok 2006 z procentuální hodnoty a za roky 2007 a 2008 jako násobek objemu podaných zásilek a počtu, který připadá na jeden mil. kusů. Jedná se tedy o počet kusů sepsaných, respektive přijatých reklamací za celý rok a to na všech pobočkách ČP, s.p. po celé ČR

V tabulkách se uvádí i číselné hodnoty odůvodněných reklamací. Jedná se o hodnoty které uvádí, kolik reklamací ČP, s.p. uznala a vyplatila náhradu škody.

Obrázek č. 2: Celkové reklamace a reklamace uznané za jednotlivé roky



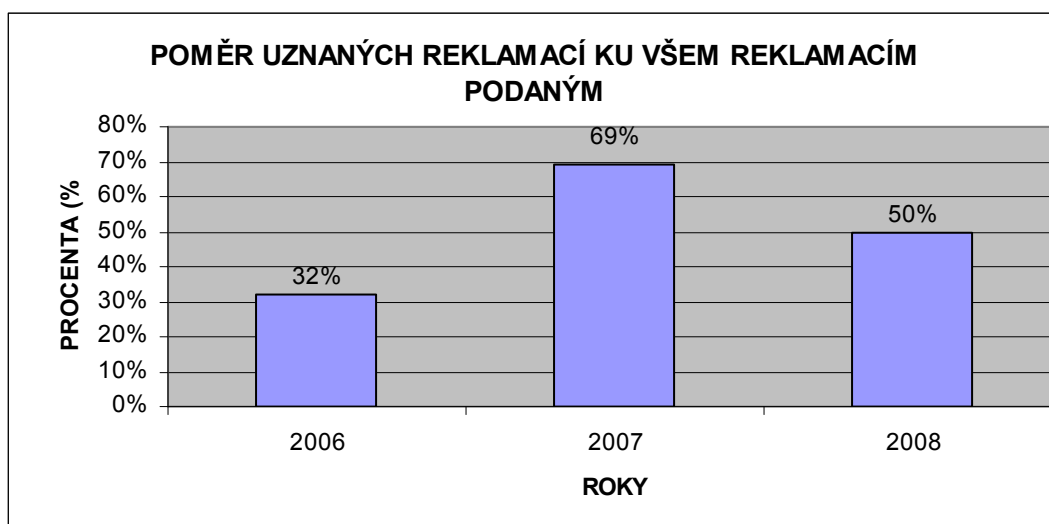
Zdroj: Výroční zpráva 2006, 2007, 2008, ČP, s.p., autor

Při zkoumání tabulky č. 2 zjistíme, že objem podaných zásilek se snižuje. Od roku 2006 až 2007 se objem podaných zásilek snížil téměř o 4 mil. kusů a od roku 2007 až 2008 se tento objem snížil až bezmála o 20 mil. kusů podaných zásilek. Při porovnání těchto dat s Graf č. 1 lze říci, že snížení objemu podaných zásilek mezi roky 2006 a 2007, se projevilo i sníženým počtem přijatých reklamací, a to o necelých 10 tis. Naopak v roce 2008 došlo ke snížení objemu přijatých zásilek o 20 mil. a zároveň došlo ke zvýšení počtu podaných reklamací. Jak je možné, že došlo k takovému nárůstu počtu reklamací vzhledem ke snížení

objemu zásilek? Co je přesným důvodem tohoto jevu je velmi těžké určit. Z pohledu zákazníka to může vypadat, že ČP, s.p. snižuje kvalitu svých služeb.

Z grafu č. 1 lze zjistit, že i když v roce 2006 bylo téměř 34 tis. podaných reklamací, bylo jich uznáno pouze necelých 11 tis. Rozdíl těchto reklamací je 23 tis. V roce 2007 tento rozdíl počtu přijatých a uznaných reklamací už není zase tak velký, jedná se přibližně o 7 tis. V roce 2008 se tento rozdíl počtu přijatých a uznaných reklamací pohybuje zhruba kolem 15 tis. Dalo by se říci, že buď zákazníci byli v roce 2007 poctiví a nesnažili se zneužít služeb ČP, s.p. a nebo ČP, s.p. neuznávala větší počet reklamací, které měly být uznané.

Obrázek č. 3: Poměr uznaných reklamací ku všem reklamacím podaným



Zdroj: autor

Z obrázku č. 2. vyplývá, že v roce 2006 bylo uznáno pouze 32 % reklamací z tohoto roku. Nejvíce uznaných reklamací bylo za rok 2007, kdy procentní hodnota je právě 69 %. Dalo by se říci, že právě v roce 2007 mohlo dojít ke snížení kvality poskytovaných služeb. V tomto roce vstoupilo v platnost rozhodnutí generálního ředitele JUDr. Karla Kratiny, při kterém se kompletně mění celé řízení přepravy zásilek mezi jednotlivými pobočkami a jsou zrušeny některé Sběrné přepravní uzly. Z důvodu této změny organizace přepravy mohlo ze začátku docházet ke ztrátám zásilek a ke zpomalení přepravy zásilek, do té doby, než došlo k sžití zaměstnanců s novým systémem. Tato událost mohla způsobit nedostačující kvalitu poskytovaných služeb.

2.10.1 Provozovna pošta Pardubice 9

Další část srovnávání dat reklamací je zaměřena na konkrétní pobočku ČP, s.p. Jedná se o poštu, která se nachází v Pardubicích a to poštu Pardubice 9. Tato pobočka má vyšší objem přijatých poštovních zásilek a poukazů, ale nejedná se o hlavní poštu, ale o průměrnou poštu středního typu.

Na této poště se evidují reklamace do dvou reklamačních protokolů. V jednom se zapisují všechny přijaté reklamace od jiných pošt a ve druhém protokolu se evidují všechny reklamace, které byly sepsány právě na této konkrétní poště. Data jsou uvedena pouze za rok 2009. Tyto informace byly zapisovány na několika listech reklamačních protokolů, které byly vzestupně číslovány podle pořadí sepsání a rozděleny na dva typy reklamačních protokolů a to na reklamace došlé a sepsané. Jelikož se jedná o data z roku 2009, jsou tyto reklamační protokoly spolu s reklamačními listy uloženy a uschovány na několik let. Počty reklamací jsou na této poště evidovány pouze na reklamačních protokolech, proto při sčítání a rozdělování reklamací podle toho, jestli se jedná o poštovní zásilku nebo poštovní poukázku mohlo dojít k chybě součtu.

Tabulka č. 5: Reklamace pošty Pardubice 9 za rok 2009

	DOŠLÉ REKLAMACE	SEPSANÉ REKLAMACE
Leden	19	10
Únor	11	15
Březen	13	17
Duben	7	6
Květen	13	12
Červen	16	5
Červenec	10	9
Srpen	6	10
Září	13	17
Říjen	11	12
Listopad	18	7
Prosinec	9	6
SOUČET	146	126

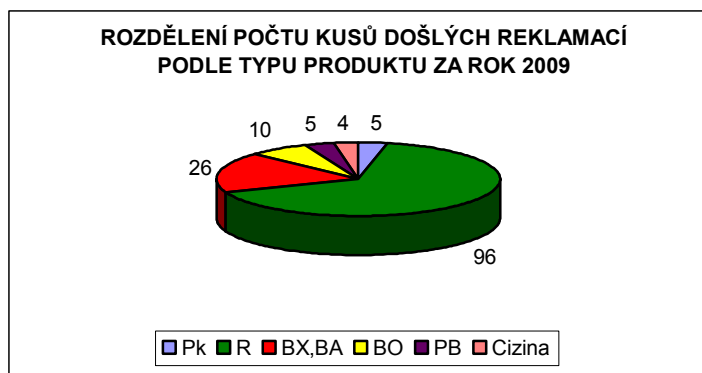
Zdroj: Interní materialy pošty Pardubice 9, autor

V tabulce č. 6 jsou zveřejněné jednotlivé číselné hodnoty došlých a sepsaných reklamací v kusech. Hodnoty jsou uvedené za jednotlivé měsíce v roce 2009 a na konec proveden součet všech hodnot za všechny měsíce v roce.

V případě došlých reklamací za rok 2009 je jejich počet větší než počet reklamací sepsaných na konkrétní pobočce ČP, s.p. Rozdíl těchto došlých a sepsaných reklamací

je přesně 20 reklamací. V této tabulce se neuvádí o jaký druh poštovní zásilky se jedná nebo zda jde o poštovní poukázku. Jednotlivé rozdělení počtu celkových reklamací na různé druhy poštovních zásilek a poukázek se nachází v grafu č. 2 a 3. Při sečtení těchto hodnot nám vychází právě součet, který je uvedený v tabulce č. 6.

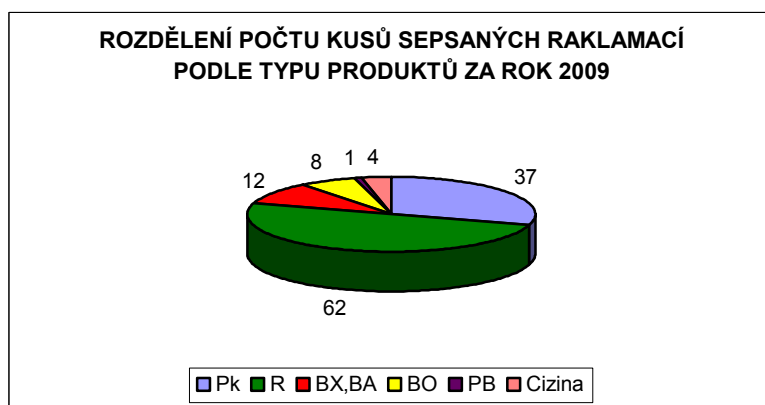
Obrázek č. 3: Rozdělení počtu kusů došlých reklamací podle typu produktu (2009)



Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9, autor

V obrázku č. 2 jsou uvedené číselné hodnoty počtu kusů reklamací, které na tuto poštu byli doručeni z důvodu šetření reklamace. Rozdělení těchto reklamací je podle jednotlivých druhů zásilek a celkový počet všech typů poštovních poukázek. Největší část grafu zaujímají reklamace doporučených zásilek a po nich lze reklamace cenných balíků a doporučených balíčků. Nejméně se reklamují poštovní zásilky z ciziny a poštovní poukázky.

Obrázek č. 4: Rozdělení počtu kusů sepsaných reklamací podle typu produktu (2009)



Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9, autor

V obrázku č. 3 jsou uvedené hodnoty počtu kusů reklamací, které byly na této poště sepsány. Jejich rozdělení je podle jednotlivých typů poštovních zásilek a celkový počet všech typů poštovních poukázek. Největší část grafu zabírají opět reklamace doporučených zásilek

a po nich se nacházejí reklamace poštovních poukázek. Nejméně se reklamují Profi balíky a poštovní zásilky z ciziny.

V obou případech je největší počet reklamací u doporučených zásilek.

2.11 Vyhodnocení stávajícího řešení

ČP, s.p. jako firma poskytující poštovní služby funguje delší dobu a proto má s provozováním a poskytováním služeb řadu zkušeností. Díky těmto zkušenostem má kvalitně zpracované poštovní podmínky, které jsou přístupné široké veřejnosti, a poštovní pravidla, podle kterých se řídí a postupují všechny pobočky ČP, s.p..

Poštovní pravidla – reklamace jsou rozsáhle sepsaná pravidla, která zachycují všechny možné problémy, které mohou při konkrétní reklamaci nastat, a hlavně je zde popsán postup řešení daného problému. Poštovní pravidla se neustále zdokonalují a aktualizují.

Problém řešení reklamace je ten, že reklamaci neřeší pouze jedna konkrétní pošta, na které byla žádost podána, ale co se týče např. zásilek, danou reklamaci řeší ještě pošta podací a dodací a v případě, že zásilka není nalezena ještě poštovní úložna. Celkově se tento proces reklamačního řízení zbytečně prodlužuje.

Největší nevýhodou reklamačního řízení je tedy jeho délka. Podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele je na vyřízení reklamací 30 dnů, kdežto ČP, s.p. jako firma s dlouholetou tradicí tuto dobu upravila na vyřízení a to na 15 dnů. Přesto je tento časový interval dlouhý a nedostačující. ČP, s.p. poskytuje své služby pro širokou veřejnost, ale i pro jednotlivé firmy a instituce. Proto počet reklamací je a vždycky bude větší. Z tohoto důvodu by se ČP, s.p. měla snažit zapůsobit na zákazníka operativně a to i tehdy, když při poskytnutí služeb vznikne problém a nekvalita. Zákazník ČP, s.p. tuto operativní vlastnost okamžitého vyřízení přijme jako projev pružného řešení firmy s dlouholetou tradicí. Čím kratší délka reklamačního řízení bude, tím lepší bude spokojenost zákazníka a i přes nepříjemnost z neposkytnuté služby, kde bude dál využívat služeb ČP, s.p..

Další nevýhodou postupu při řešení reklamace je používání tiskopisů, které si jednotlivé pošty mezi sebou posílají jako služební psaní. Tento zastaralý způsob minulé doby - vyřizování reklamací by měl být nahrazen novým, rychlejším a modernějším způsobem komunikace.

Nejvýznamnější výhodou při podání reklamace ze strany klienta její rozsáhlá síť provozoven. Tato rozsáhlá síť provozoven je neustále více a více propojována intranetem a to na základě počítače, kde je nainstalován program xAPOST (nejnovější verze APOSTU od firmy LINUX). Tudíž nespokojený zákazník, může žádost o reklamaci podat na jakékoliv

pobočce v této rozsáhlé síti na celém území České republiky. Mezi další výhody patří to, že ČP, s.p. se snaží reklamace soudit objektivně a pokud zjistí, že je vina opravdu na jejich straně, nebrání se tomuto rozhodnutí a snaží se bez zdržování vyplatit náhradu za škodu nebo úbytek obsahu zásilek. Při zjištění chyby při podání a dodání zásilek, nebo poskytování služeb je cílem tento problém vyřešit a hlavně se snaží zavést taková opatření, aby se k tomuto problému již neopakoval.

3 Navrhované řešení reklamací České pošty, s.p.

Tato kapitola nebude zaměřena na hledání řešení snížení celkového počtu reklamací na ČP, s.p., nýbrž na zrychlení reklamačního procesu a jeho zkvalitnění.

ČP, s.p. dovoluje podání reklamací na všech svých pobočkách po celé ČR. Tyto reklamace sepisují zaměstnanci do tiskopisů, které musejí dále evidovat v reklamačních protokolech a sepsané tiskopisy zasílat na jinou pobočku ČP, s.p. Tento proces je velmi zdoluhavý a v dnešní době už zastaralý. Při velkém objemu poštovních zásilek a poukázek, se kterým ČP, s.p. disponuje, je třeba zajistit pro své klienty co nejkvalitnější reklamační servis.

3.1 Reklamace prostřednictvím intranetu (TECHMAIL)

Jednotlivé pobočky ČP, s.p. mezi sebou komunikují písemně přes služební psaní nebo používají např. telefonní linky nebo intranet.

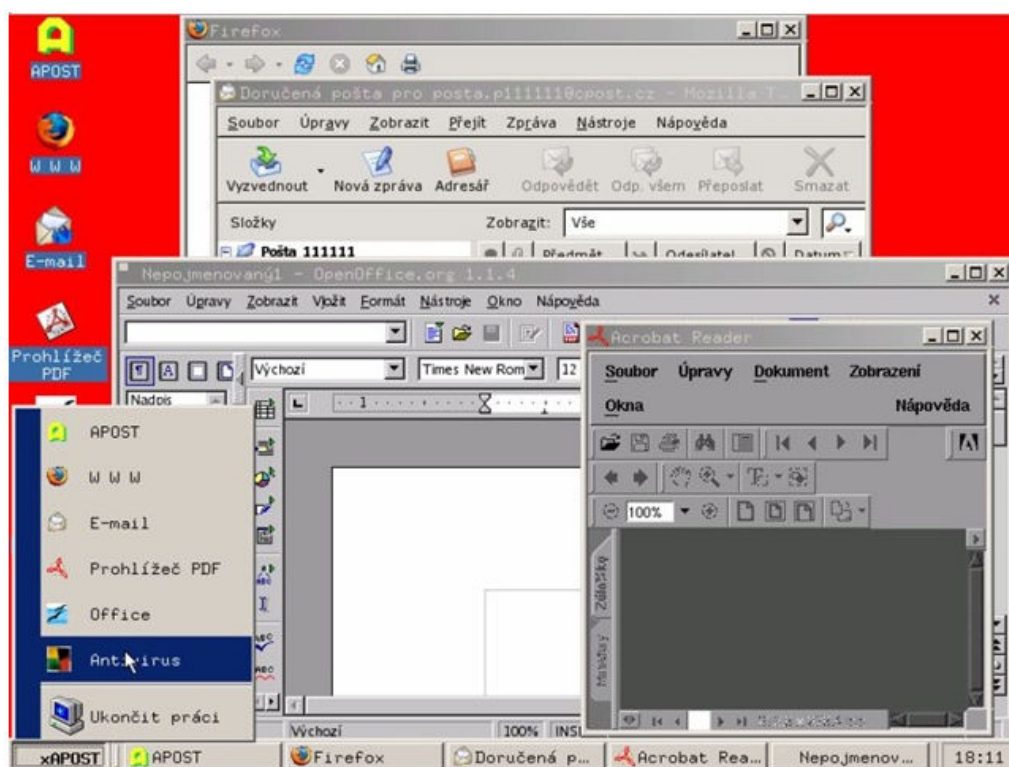
Při řešení zlepšení kvality a délky reklamačního řízení není vhodné rozesílání služebních psaní mezi jednotlivými pobočkami. Řešení reklamací prostřednictvím telefonické linky není možné a to hned z několika důvodů. Hlavním důvodem je to, že se jedná o online komunikaci. Předpokladem tedy je, že na obou pobočkách bude ve stejném okamžiku k dispozici zaměstnanec, který bude schopen hovor vyřizovat. Problémem může být i to, že zaměstnanec, který telefonicky přijímá konkrétní reklamaci, si musí potřebné údaje opět zapsat a zaevidovat a při tom může dojít k chybám. Při využití telefonní linky může dojít i ke špatné komunikaci mezi jednotlivými pracovníky. Pracovník, který telefonicky reklamaci přijímá, může špatně vyslechnout a zapsat informace, které jsou důležité pro vyřízení reklamace. Pokud by nastal tento problém, délka reklamačního řízení by se prodloužila a hlavně by mohlo dojít k nesprávnému rozhodnutí o reklamaci. Než by pracovnice, která reklamaci přijala, zjistila, že má nesprávně zapsaná data o reklamaci a zkontaktovala pracovníci, od které reklamaci přijímala, uplynula by dlouhá doba. Může nastat i taková situace, kdy pracovnice, která reklamaci telefonicky přijala a zapsala špatně např. podací číslo nebo příjmení odesilatele či adresáta, nevypátrá danou (špatně sepsanou) reklamaci. Tato reklamace by byla rozhodnuta stejně, jako kdyby se daná zásilka nenašla a reklamujícímu by byla reklamace uznána a vyplacena náhrada za ztrátu poštovní zásilky nebo peněžní poukázky. Proto není vhodné řešit reklamace prostřednictvím telefonické linky.

Jako nejlepší řešení při zlepšení kvality a délky reklamačního řízení se jeví vyřizování reklamací prostřednictvím intranetu.

Veškeré operace na jednotlivých pobočkách ČP, s.p. jsou spravovány v systému APOST. Tento systém je neustále aktualizován a vylepšován. V současné době tento zaktualizovaný systém se nazývá xAPOST.

xAPOST je systém, ve kterém se nacházejí další aplikace jako jsou např. APOST, MOZILLA FIREFOX, ADOBE READER, E-MAIL atd.

Obrázek č. 5: Zobrazení jednotlivých aplikací v rámci systému xAPOST



Zdroj: <http://e-jirka.spaces.live.com/blog/cns!759A2E0FD3BD689F!766.entry>

Na obrázku je názorně ukázáno jaké všechny aplikace nabízejí a že není problém mít otevřené i několik aplikací najednou.

Každá pošta má již tento systém xAPOST nainstalován. Jak už bylo uvedeno, v systému nalezneme i aplikaci E-MAIL. Každá pobočka má přidělenou vlastní emailovou adresu, do které mají přístup pouze pracovníci s funkcí manažer (vedoucí). Reklamaci zpravidla vyřizují pouze vedoucí pošt nebo provozu a ty právě mají přístup do této konkrétní aplikace E-MAILU. Navrhované řešení je tedy takové:

- Přiepisování reklamace s reklamujícím se bude používat reklamační list. Na žádost reklamujícího se tento reklamační list okopíruje a jeho kopie

se odevzdá reklamujícímu. Po sepsání všech důležitých informací o reklamaci, se tyto údaje přepíší do elektronického dokumentu, který každá pobočka ČP, s.p. bude mít již ve svém počítači. Při sepsání tohoto dokumentu se odešle jako příloha E-MAILU prostřednictvím intranetu na příslušnou podací nebo dodací poštu. Sepsané papírové reklamační listy budou ukládány na příslušné poště a to po stanovenou dobu.

- Vzhledem k optimalizaci pracovních činností, by se celkově zrušily reklamační protokoly. Při odesílání sepsaných reklamací by se vždy konkrétní soubor, který by byl označen jako „Reklamace“, automaticky ukládal do složky „Reklamace“, která by se nacházela v daném systému. V případě reklamací, které by došly v rámci aplikace E-MAILU by se opět uložily do složky „Reklamace“, který by se mohla rozdělovat na dvě podložky a to „došlé“ a „sepsané“. Po uplynutí jednoho roku by se tyto souhrnná data stáhla do přenosného média, které by bylo na poště ukládáno po požadovanou dobu.
- Veškerá komunikace v rámci jednotlivých pošt by probíhala právě přes intranet, který by zkrátil délku reklamačního řízení a optimalizoval by činnosti jednotlivých pracovníků ČP, s.p.

Doba reklamačního řízení by se mohla zkrátit na 5 pracovních dnů. Během této doby by podle předpokladů bylo možné zvládnout všechny potřebné činnosti k vyřízení reklamace. Během prvního dne bude reklamace sepsána a ještě ten samý den odeslána prostřednictvím intranetu na konkrétní podací nebo dodací poštu. Po příchodu e-mailu zabývajícího se řešením reklamačního řízení může nastat situace, že vedoucí pošty nebo provozu již nebudou na příslušné poště k dispozici. E-mail si proto mohou přečíst až následující den. Druhý den po přečtení e-mailu okamžitě zahájí šetření, zda došlo k podání zásilky. V případě zjištění, že k podání zásilky skutečně došlo, vyplní potřebné informace do dokumentu, který byl poslán a zašle zpět na poštu dodací a to ještě v ten samý den. I na poště dodací může nastat situace, kdy už vedoucí pošty nebo provozu nebudou přítomni. Proto se následující den po přečtení zahájí šetření a příslušná zásilka se hledá v dodacích dokladech. Po konečném vyhodnocení a doplnění potřebných údajů do dokumentu zašle tento dokument pošta dodací zpět poště reklamační. Na reklamační poštu přijde dokument, který se zabývá reklamací 3. pracovní den. Ten den, pověřený zaměstnanec, který má přístup do aplikace E-MAILU zkontaktuje reklamujícího. Ke kontaktu reklamujícího by mohlo dojít okamžitě a to buď telefonicky anebo prostřednictvím Internetu offline komunikace - emailu.

Zkrácení vyřízení doby reklamačního řízení by tedy bylo možné na 5 pracovních dnů.

3.2 Čárové kódy

ČP, s.p. při podání konkrétních zásilek využívá k označení zásilek čárové kódy. Tyto kódy jsou na nálepkách, které se pak různě barevně a velikostně rozlišují podle druhu zásilek. Při podání, se kódy snímají pomocí čtečky čárového kódu do počítače, respektive do systému APOST, kde se dál zpracovávají. Výhodou těchto kódů je rychlé a bezchybné zapsání do systému a okamžitá evidence a manipulace s konkrétní zásilkou.

Pomocí označení zásilky a konkrétního kódu, lze tuto zásilku sledovat na internetové stránce ČP, s.p. Jedná se o službu na vyhledávání zásilek Track & Trace. Je to bezplatná služba pro zákazníky, kteří chtějí být informováni o stavu jejich zásilek. Tento nástroj ČP, s.p. na vyhledávání je velmi jednoduchý, rychlý a uvádí konkrétní informace o stavu zásilky.

Obrázek č. 6: Internetová stránka ČP, s.p. na sledování zásilek Track & Trace



Zákaznická linka: **840 111 244**

[Úvodní stránka](#) » [Užitečné nástroje](#) » **Sledování zásilek (Track&Trace)**

Sledování zásilek (Track&Trace)

Zajímá Vás, kde se právě nachází Vaše zásilka? Zda už byla doručena adresátovi, je uložena k vyzvednutí na poště, nebo jestli si ji neodmítl převzít?

Podací číslo zásilky

Česky English

Informace o zásilce BB0200684756F:

Zásilka podána dne 29.03.2010 na poště 30040 - Plzeň 40.

Zásilka přepravována k dodací poště.

Zásilka připravována na dodací poště 53002 - Pardubice 2 k doručení.

Zásilka doručována dne 31.03.2010 poštou 53002 - Pardubice 2.

Po neúspěšném pokusu o doručení zásilka dne 31.03.2010 uložena na poště 53009 - Pardubice 9.

Zásilka dodána dne 15.04.2010 poštou 53009 - Pardubice 9.

Zdroj : <http://cpost.cz/cz/nastroje/sledovani-zasilky.php>

Na obrázku č. 4 jsou vidět informace o veškeré přepravě konkrétní zásilky. Údaje jsou do systému vkládány a nakonec zobrazovány podle jednotlivých přepravních a dílčích činností. V případě sledování této zásilky 30. 3. 2010 by informační systém uvedl, že zásilka byla podána dne 29.03.2010 na poště Plzeň 40 a že je přepravována dodací poště. Při sledování této zásilky již 1. 4. 2010, systém uvádí k předešlým informacím ještě další 3 sdělení o stavu zásilky. Poslední sdělení se v systému objeví přesně v den dodání.

Sledování zásilek prostřednictvím nástroje Track & Trace je pro klienty velkým přínosem a zvyšuje přidanou hodnotu služeb ČP, s.p. Tento systém by nebyl funkční bez používání čárových kódů. Z tohoto důvodu jsou čárové kódy nepostradatelnou součástí dnešních moderních poštovních služeb.

ČP, s.p. sice využívá čárové kódy, ale jen na určité druhy zásilek. Ve druhé kapitole, a to v obrázcích č. 2 a 3, je uvedeno, že největší počet uznaných reklamací je na doporučené zásilky. Na doporučené zásilky ČP, s.p. nepoužívá čárové kódy. Čárové kódy zpravidla neovlivní objem počtu podaných reklamací, ale urychlí přepravu, manipulaci a v případě ztráty i nalezení konkrétní zásilky.

V případě většího počtu reklamací u doporučených zásilek by bylo vhodné zavést při podání doporučených zásilek nálepky s čárovými kódy. Pokud by později došlo k žádosti o reklamaci doporučené zásilky, by byl celý proces reklamačního řízení významně urychlen.

Navrhovaný postup reklamačního řízení s čárovými kódy:

- Po sepsání a zaevidování reklamace, se pověřený zaměstnanec podívá na internetové stránky ČP, s.p., kde se bude na vyhledávači Track & Trace dotazovat na reklamovanou zásilku. V tomto vyhledávači uvede celé podací číslo reklamované zásilky, které získá od reklamujícího. Podle údajů, které se zde zobrazí, se zaměstnanec rozhodne, kam zaslat reklamační list. V případě, že se v systému zobrazí, že např. zásilka je již několik dnů přepravovaná od podací pošty k poště dodací, zašle reklamační list k poště podací. V tomto případě se délka reklamačního řízení o moc nezkrátí, protože jednotlivé pošty budou postupovat zcela stejně jako v kapitole 2. může nastat situace, kdy systém uvede, že zásilka již byla dodána. Zaměstnanec se proto obrátí na poštu dodací a zašle na tuto poštu reklamační list. Pokud nastane tato situace, doba reklamačního řízení se významně zkrátí.

Doba reklamačního řízení by se pomocí čárových kódů a nástroje Track & Trace dala výrazně krátit. Dokonce je možnost i snížení pracovního zatížení konkrétních pracovníků a to při zjišťování v jakém rozmezí přepravy se konkrétní zásilka nachází.

Vzhled čárových kódů pro doporučené zásilky by byl obdobný jako pro obyčejné balíky, cenné balíky nebo doporučené balíčky.

Obrázek č. 7: Vzor cenného balíku



Zdroj: <http://www.epost.cz/cz/sluzby/baliky/cr/cenny-balik-id245/>

Nálepky s čárovými kódy jsou na bílém podkladě s černým předtiskem. Každá nálepka má své specifické označení pro jednotlivé druhy balíků, několika číselný čárový kód a vždy na konci čárového kódu další specifické písmeno.

V rámci navrhovaného řešení patří i vlastní návrh specifické nálepky čárového kódu pro doporučené zásilky.

Obrázek č. 8: Návrh nálepky s čárovým kódem pro doporučené zásilky



Zdroj: autor

Navrhovaná nálepka s čárovým kódem pro doporučené zásilky by byla opět na bílém podkladu. Velký rozdíl mezi nálepkami čárového kódu, které již ČP, s.p. využívá by byl v rozměrech a velikosti číselného označení. Rozměr nálepky by byl oproti ostatním nálepkám mnohem užší, ale zase o něco delší. V rámci velkého příjmu doporučených zásilek, je vhodné, zavést větší číselné rozmezí kódu a to z důvodu menší pravděpodobnosti opakování se podacího čísla doporučené zásilky. Do číselného rozmezí kódu by bylo vhodné zavést proto i nějaké abecední hodnoty.

3.3 Celkové navrhované řešení a jeho zhodnocení

Obě předchozí řešení, tedy jak posílání tzv. elektronických reklamačních listů a využití čárových kódů na doporučené zásilky jsou uspokojivé. Jak je uvedeno v jednotlivých kapitolách, každé řešení má své výhody, které značně zkvalitní reklamační řízení na ČP, s.p. V případě, spojení obou řešení by se reklamační řízení mohlo zkrátit dokonce i na pouhé 3 pracovní dny. Tato doba je dostačující na to, aby se celé reklamační řízení dalo stihnout a včas vyřídit.

Výhody společného řešení oproti řešení prvnímu jsou následovné:

- Vyhledávání zásilky na internetové stránce ČP, s.p. v nástroji Track & Trace přinese úsporu času. Zkrácení doby reklamace nastane v případě, že reklamovaná zásilka se nachází v přepravním úseku mezi poštou dodávací a ukládací. V tomto případě se v celém reklamačním řízení může vyloučit pošta podací. Z tohoto důvodu se elektronický dokument reklamačního listu může rovnou zaslat přímo na poštu dodací, která bude dále konkrétní reklamaci vyřizovat. Prostřednictvím čárového kódu lze snadno vyřídit reklamační dobu do uvedených 3 pracovních dnů a dokonce při správném postupu by měl být 1 pracovní den rezervní.
- V případě situace, že při vyhledávání v nástroji Track & Trace zjistíme, že konkrétní zásilka se nachází někde mezi poštou podací a dodací, nelze v tomto případě dobu reklamace zkrátit. Elektronický reklamační list se bude muset zaslat na poštu podací. I přes tuto situaci lze zvládnout délku reklamačního řízení do 3 pracovních dnů.

Pokud nebude reklamační doba vyřízená do 3 pracovních dnů, bude ČP, s.p. postupovat jako by se jednalo o zásilku ztracenou, nebo o úbytek obsahu či byl obsah poškozen. V rámci zvyšování kvality a poskytování služeb zákazníkovi se tato reklamace bude považovat za reklamaci uznanou. Reklamujícímu se vyplatí náhrada škody.

Závěr

ČP, s.p. nabízí pro své zákazníky nepřeborné množství služeb a zboží na celém území České republiky. Marketing ČP, s.p. je zaměřen na získávání a udržování zákazníků a to za využití všech možných dostupných marketingových nástrojů. Marketing je nastaven na neustálé zlepšování a inovování portfolia nabízených služeb pro své zákazníky, ale už se nezaměřuje na vylepšení poskytovaných služeb v rámci reklamačního řízení. Jako každá firma poskytující služby musí i ČP, s.p. počítat s tím, že podané reklamace na nesprávné poskytování služeb se vždy vyskytnou. Jednou z cest zkvalitnění služeb je snižování zastoupení reklamací v celkovém počtu podaných zásilek, druhou cestou je pak zrychlení vyřízení reklamačního řízení.

V této práci byly analyzovány postupy, které jsou zaběhnuté již několik let, a které firma průběžně sice aktualizuje, ale na dnešní dobu elektronických komunikací je postup zastaralý. Tento závěr plyne z používání papírových tiskopisů. Veškerá komunikace mezi jednotlivými pobočkami počínaje provozovny, regiony včetně dalších útvarů během reklamačního řízení probíhá prostřednictvím služebních psaní, která jsou zasílána spolu s ostatní přijatou poštou od zákazníků.

Dále bylo částečně porovnáváno reklamační řízení několika operátorů poštovního segmentu. Pravidla pro přijetí reklamace jsou u všech operátorů vesměs obdobné. Důležitý rozdíl lze nalézt v délce reklamačního řízení. U firem DHL a PPL je stanovena délka reklamačního řízení na 30 kalendářních dnů. U ČP, s.p. je tato doba zkrácena o polovinu, tedy na 15 kalendářních dnů.

V případě přijetí navrhovaného řešení, díky kterému dojde ke zkrácení doby reklamačního řízení na 3 pracovní dny, by si ČP, s.p. podle mého názoru nijak nepohoršila. Takto krátká doba reklamačního řízení může pro klienty znamenat kvalitu poskytovaných služeb ČP, s.p. V případě upozornění klienta na zkrácení doby by mohlo dojít i ke zvýšení objemu přijatých zásilek.

Zkrácení reklamačního řízení by přineslo i další plus. Počet současně probíhajících reklamačních řízení by samozřejmě klesnul, čímž by vznikl prostor a čas pro zaměstnance na zefektivnění služeb i v jiné oblasti. Elektronická komunikace by pak snížila počet služebních psaní a tím i vytížení pracovníků pošt.

Nepřímou výhodou by pak byla skutečnost, že by nemohlo dojít během přepravy ke ztrátě služebního psaní. Podmínkou by ale byl bezproblémově fungující systém intranetu.

Použitá literatura

- [1] *Wikipedie : otevřená encyklopedie* [online]. 2010 [cit. 2010-03-23]. Služba. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Služby>>.
- [2] *Wikipedie : otevřená encyklopedie* [online]. 2009 [cit. 2010-03-23]. Zboží. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Zboží>>.
- [3] *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2010-01-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.coi.cz/de/caste-dotazy-1/reklamace-2.html>>.
- [4] *Patria-direct* [online]. 25.9.2008 [cit. 2010-04-13]. Dostupný z WWW: <<https://www.patria-direct.cz/Dokumenty/Rád%20reklamační.pdf>>.
- [5] NESEJT, Pavel. *Finance.cz* [online]. 5.1.2006 [cit. 2010-12-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/59422-jak-spravne-postupovat-pri-reklamaci/>>.
- [6] *Reklamace.cz* [online]. 2009 [cit. 2009-12-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.reklamace.cz/inpage/reklamace-zbozi/>>.
- [7] *Reklamace.cz* [online]. 2009 [cit. 2009-12-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.reklamace.cz/inpage/vyrizeni-reklamace/>>.
- [8] *Reklamace.cz* [online]. 2009 [cit. 2009-12-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.reklamace.cz/inpage/jak-reklamovat/>>.
- [9] KOLÁŘOVÁ, Jana; *Základní služby České pošty, s.p.* Úsek NPERS GŘ 2006.
- [10] *PPL CZ, s.r.o.* [online]. 2010 [cit. 2010-02-11]. Dostupný z WWW: <http://www.ppl.cz/main.aspx?cls=art&tre_id=8&art_id=20>.
- [11] *DHL Czech Republic* [online]. 2009 [cit. 2010-04-13]. Dostupný z WWW: <http://www.dhl.cz/publish/etc/medialib/cz/downloads/files.Par.0114.File.tmp/ddd_pr_epravni_podminky.pdf>.
- [12] *DHL Czech Republic* [online]. 2009 [cit. 2010-04-13]. Dostupný z WWW: <http://www.dhl.cz/publish/etc/medialib/cz/downloads/files.Par.0071.File.tmp/euroconnect_podminky.doc>.
- [13] *DHL Czech Republic* [online]. 2009 [cit. 2010-04-13]. Dostupný z WWW: <http://www.dhl.cz/publish/etc/medialib/cz/downloads/prod_lists_2010.Par.0019.File.tmp/prepravni_podminky_sameday.pdf>.
- [14] *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2000 [cit. 2010-03-11]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2000/sb010-00.pdf>>.

- [15] KOPECKÁ, Zuzana . *Proces finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.* [online]. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2009. 53 s. Bakalářská práce. DFJP. Dostupný z WWW: <http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/34498/1/KopeckaZ_Proces%20financniho_EC_2009.pdf>.
- [16] VÁCLAVKOVÁ, Miluše . *Analýza bankopojišťovacích přepážek na provozovnách České pošty, s.p.* [online]. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2009. 77 s. Diplomová práce. DFJP. Dostupný z WWW: <http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/33522/1/VaclavkovaM_Analyza%20bankopoj_istovaci_LS_2009.pdf>.
- [17] *Poštovní Pravidla XIII. – Reklamace.* Aktualizováno 12. 11. 2009. Schváleno výnosem České pošty, s.p., č.j. 26590/2005 – P / 3 ze dne 15. listopadu 2005.
- [18] ČSÚ [online]. 25.11. 2009, 5.3.2010 [cit. 2010-04-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/kapitola/0001-09-2009-1900>>.
- [19] *Česká pošta, s.p. Výroční zpráva 2006* [online]. 2007 [cit. 2010-03-11]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/assets/o-ceske-poste/profil/vz_cp_2006.pdf>.
- [20] *Česká pošta, s.p. Výroční zpráva 2007* [online]. 2008 [cit. 2010-03-11]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/assets/o-ceske-poste/profil/vz_cp_07.pdf>.
- [21] *Česká pošta, s.p. Výroční zpráva 2008* [online]. 2009 [cit. 2010-03-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/assets/o-ceske-poste/profil/VZ-Ceska-posta-2008-CJ-.pdf>>.
- [22] Interní materialy pošty Pardubice 9
- [23] *Windows Live* [online]. 2010 [cit. 2010-04-11]. Dostupný z WWW: <<http://e-jirka.spaces.live.com/blog/cns!759A2E0FD3BD689F!766.entry>>.
- [24] *Česká pošta, s.p.* [online]. 2010 [cit. 2010-05-01]. Dostupný z WWW: <<http://cpost.cz/cz/nastroje/sledovani-zasilky.php>>.

Seznam tabulek

Tabulka: č.1: Objemy podaných zásilek v ČR	38
Tabulka č. 2: Reklamace za rok 2006.....	38
Tabulka č. 3: Reklamace za rok 2007.....	38
Tabulka č. 4: Reklamace za rok 2008.....	39
Tabulka č. 5: Reklamace pošty Pardubice 9 za rok 2009	41

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Vzor dotazu na poštovní úložnu Brno	30
Obrázek č. 2: Celkové reklamace a reklamace uznané za jednotlivé roky	39
Obrázek č. 3: Poměr uznaných reklamací ku všem reklamacím podaným	40
Obrázek č. 3: Rozdělení počtu kusů došlých reklamací podle typu produktu (2009)	42
Obrázek č. 4: Rozdělení počtu kusů sepsaných reklamací podle typu produktu (2009)	42
Obrázek č. 5: Zobrazení jednotlivých aplikací v rámci systému xAPOST	46
Obrázek č. 6: Internetová stránka ČP, s.p. na sledování zásilek Track & Trace	48
Obrázek č. 7: Vzor cenného balíku	50
Obrázek č. 8: Návrh nálepky s čárovým kódem pro doporučené zásilky	50

Seznam zkratk

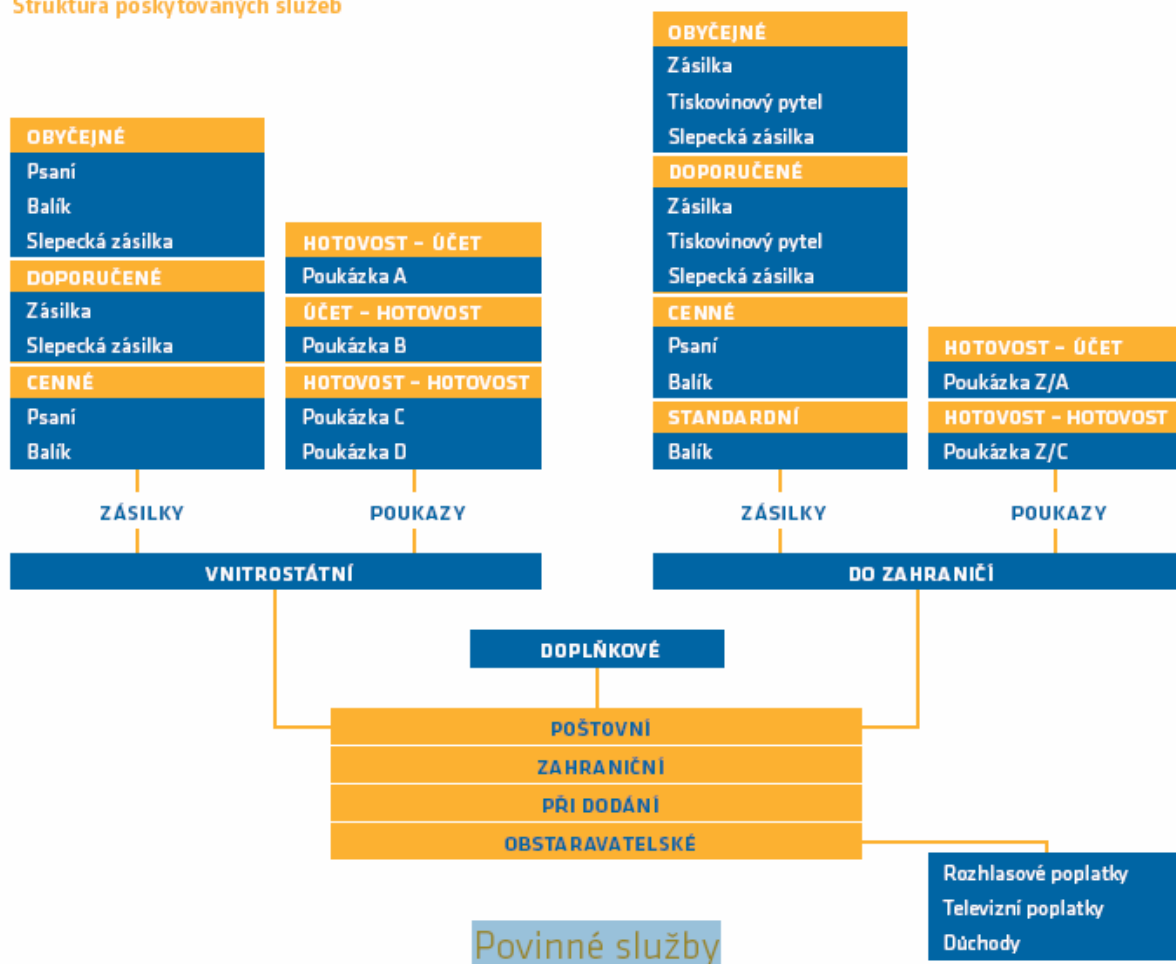
AP	Alianční partneři
ČSOB	Československá obchodní banka
ČMSS	Českomoravská stavební spořitelna
ČP, s.p.	Česká pošta, s.p.
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DPH	Daň z přidané hodnoty
EMS	Expresní pošta
MP	Mezinárodní provoz, středisko peněžních služeb
PPL	Professional Parcel Logistic
REP	Registrovaná elektronická pošta
s.p.	státní podnik
s.r.o.	společnost s ručeným omezením
SSL	Svaz spedice a logistiky

Seznam příloh

Příloha č. 1: Povinné služby ČP, s.p.	60
Příloha č. 2: Nepovinné služby ČP, s.p.	61
Příloha č. 3: Reklamační list ČP, s.p. po poštovní poukázce.....	62
Příloha č. 4: Reklamační list ČP, s.p. pro produkty ČSOB, a.s.	64
Příloha č. 5: Reklamační list ČP, s.p. pro všechny druhy vnitrostátních zásilek.....	65
Příloha č. 6: Reklamační list ČP, s.p. pro všechny mezinárodní zásilky.....	67
Příloha č. 7: Reklamační list ČP, s.p. pro všechny mezinárodní poukázky.....	69
Příloha č. 8: Reklamační list ČP, s.p. pro vnitrostátní obyčejné zásilky	71
Příloha č. 9: Oznámení o výsledku reklamačního řízení	72

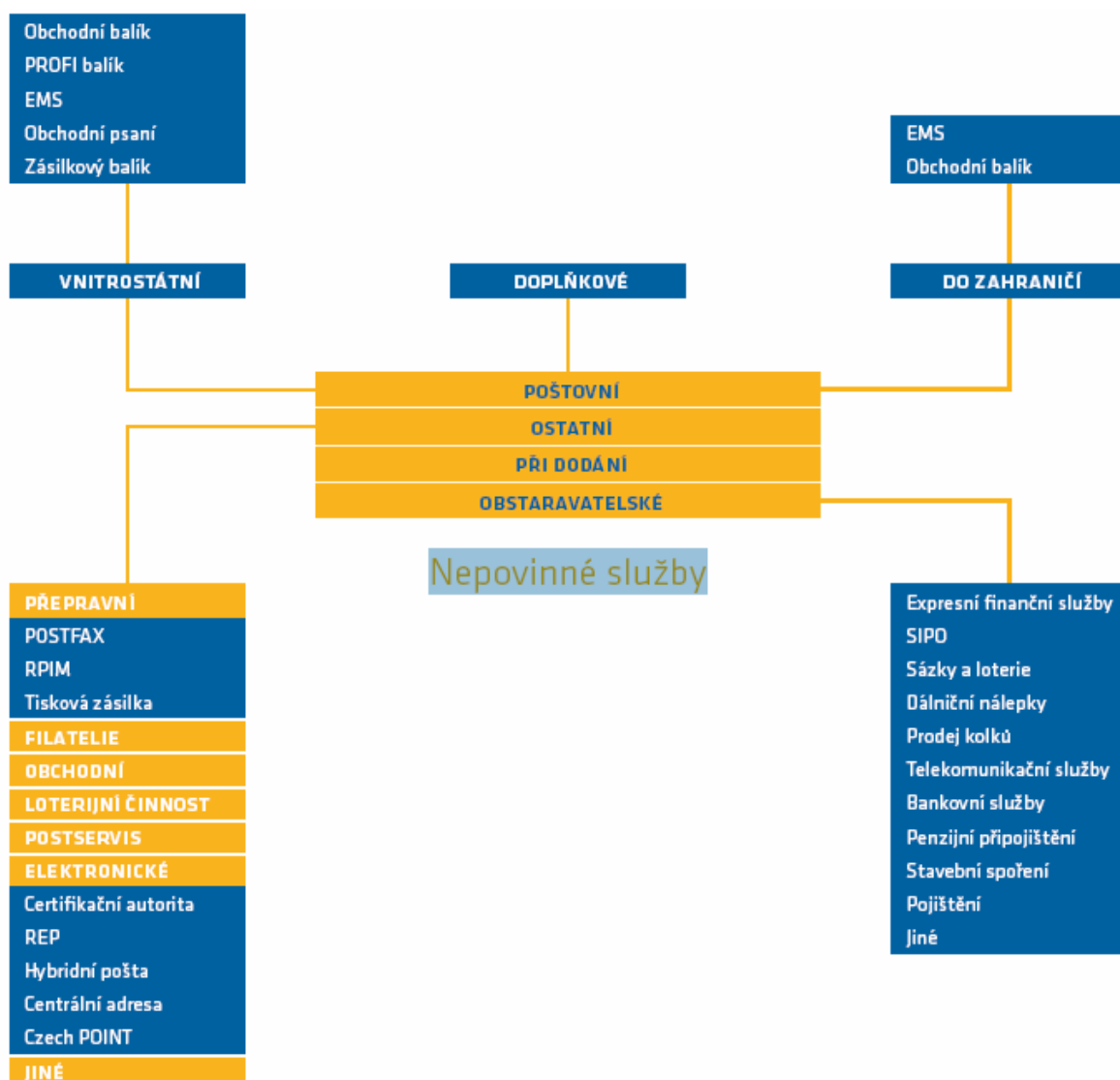
Povinné služby ČP, s.p.

Struktura poskytovaných služeb



Zdroj: http://www.cpost.cz/assets/o-ceske-poste/profil/vz_cp_07.pdf

Nepovinné služby ČP, s.p.




Zdroj: http://www.cpost.cz/assets/o-ceske-poste/profil/vz_cp_07.pdf

Reklamační list ČP, s.p. po poštovní poukázce

REKLAMAČNÍ LIST

po poštovní poukázce

po

Podací pošta:	Podací číslo:
Okresní razítko:	Částka: Den podání:
Adresát:	Odesílatel:
Číslo účtu / kód banky:	<input type="checkbox"/> Dodejka
Variabilní symbol:	<input type="checkbox"/> Do vlastních rukou
Specifický symbol:	<input type="checkbox"/> Nevyplácet před:
Reklamační řízení zahájeno dne:	
Reklamační list odeslán VAKUS dne:	
Reklamující zpraven o výsledku dne:	
Po poukázce se pátrá, protože:	<input type="checkbox"/> přijetí částky adresát popírá
	<input type="checkbox"/> nedošla dodejka
	<input type="checkbox"/> odesílatel nedostal zprávu od adresáta
Žádá se o:	<input type="checkbox"/> potvrzení, že poukázaná částka byla správně dodána
	<input type="checkbox"/> vyhotovení duplikátu dodejky
	<input type="checkbox"/> druhopis podací stvrzenky
	<input type="checkbox"/> druhopis poukázky – ztráta před výplatou
Nebyla-li poukázaná částka dosud vyplacena:	<input type="checkbox"/> vyplat'te ji adresátovi
	<input type="checkbox"/> vra'tte ji odesílateli
Pořadové číslo reklamačního protokolu /	
	_____
otisk denního razítka	podpis pracovníka
<input checked="" type="checkbox"/> Platný údaj označte křížkem	

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště
Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne
V dne
..... podpis adresáta
- b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č.
v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.
- c) Poukázka byla doslána vrácena dne do
důvod doslání nebo vrácení
- d) Pátření po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do
- e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne
- f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne

Pošta, která sepsala reklamační list, vyzrozuměna dne
Položka reklamačního protokolu /



denní razítko

.....
podpis pracovníka

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště
Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne
V dne
..... podpis adresáta
- b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č.
v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.
- c) Poukázka byla doslána vrácena dne do
důvod doslání nebo vrácení
- d) Pátření po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do
- e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne
- f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne

Pošta, která sepsala reklamační list, vyzrozuměna dne
Položka reklamačního protokolu /



denní razítko

.....
podpis pracovníka

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) Poukázka byla vyplacena dne pol. na poště
Potvrzují, že částka shora označené poukázky mi byla vyplacena dne
V dne
..... podpis adresáta
- b) Poukázaná částka byla předána dne bance k připsání na účet č.
v úhrnné částce Kč. K bodům a) a b) – sjednaná lhůta byla/nebyla dodržena.
- c) Poukázka byla doslána vrácena dne do
důvod doslání nebo vrácení
- d) Pátření po poukázce v dokladech bylo bezvýsledné. Doklady byly prohlédnuty za období od – do
- e) Poukázka došla a byla uložena na poště a její příchod byl adresátu oznámen dne
- f) Reklamovaná poukázka vyžádána k nahlédnutí od VAKUS dne

Pošta, která sepsala reklamační list, vyzrozuměna dne
Položka reklamačního protokolu /

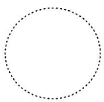


denní razítko

.....
podpis pracovníka

POZNÁMKY:

Reklamační list ČP, s.p. pro produkty ČSOB, a.s.

Československá obchodní banka, a. s. Poštovní spořitelna		859 Kód tiskopisu PS 04 06	
REKLAMAČNÍ LIST			
Předkládám reklamaci platby ¹⁾ <input type="checkbox"/> dokladem <input type="checkbox"/> kartou Číslo účtu⁶⁾:			
1 <input type="checkbox"/> složenka	5 <input type="checkbox"/> šeková poukázka	9 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k inkasu ⁵⁾	13 <input type="checkbox"/> vkladní knížka
2 <input type="checkbox"/> dobírková složenka	6 <input type="checkbox"/> příkaz k úhradě	10 <input type="checkbox"/> trvalý příkaz k úhradě	14 <input type="checkbox"/> platební karta
3 <input type="checkbox"/> vklad	7 <input type="checkbox"/> příkaz k inkasu	11 <input type="checkbox"/> trvalý příkaz k inkasu	15 <input type="checkbox"/> maxkarta
4 <input type="checkbox"/> výplata, výplatní šek	8 <input type="checkbox"/> hromadný příkaz k úhradě ⁵⁾	12 <input type="checkbox"/> svolení k inkasu	16 <input type="checkbox"/> jiný ²⁾
Platba (transakce) provedena dne na poště v v pobočce bankomat jiné		Ověření totožnosti reklamanta rodné číslo příjemce / údaje průkazu totožnosti druh číslo	
Údaje z potvrzení (výpisu) nebo jiné známé údaje o plátcí a příjemci OPIS POTVRZENÍ (uveďte všechny údaje z potvrzení - eventuálně ověřené fotokopie)			
plátce		příjemce	
adresa		adresa	
.....		
č. účtu / kód banky /		č. účtu / kód banky /	
var. symbol		var. symbol	
specif. symbol		specif. symbol	
částka Kč		částka Kč	
ev. číslo dokladu		platnost dokladu do včetně	
číslo karty	
Důvod reklamace¹⁾ <input type="checkbox"/> Vložená částka nebyla příjemci vyplacena / připsána na účet ³⁾ <input type="checkbox"/> Chybně vyplaceno / připsáno na účet ³⁾ Kč Správně mělo být vyplaceno / připsáno na účet ³⁾ Kč <input type="checkbox"/> Ztráta šekové poukázky příjemcem <input type="checkbox"/> Blokace karty <input type="checkbox"/> telefonická dne: hodin: <input type="checkbox"/> písemná <input type="checkbox"/> Jiný důvod ⁴⁾		Adresa reklamanta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> telefonní spojení	
			
1) příslušný údaj označte křížkem		4) uveďte při nedostatku místa na zadní straně	
2) uveďte přesný název dokladu		2) u hromadného příkazu se uveďte číslo položky	
3) nehodící se škrtněte		3) neplatí pro složenku a šek	
VYPLŇTE VŠECHNY INFORMACE, KTERÉ ZNÁTE!			
			Datum a podpis reklamanta

Reklamační list ČP, s.p. pro všechny druhy vnitrostátních zásilek



Pošta:


JEN PRO VNITROSTÁTNÍ ZÁSILKY


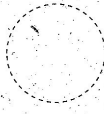


REKLAMAČNÍ LIST

- doporučenému psaní cennému psaní profi balíku
 doporučenému balíku cennému balíku zásilce EMS
 doporučené slepecké zásilce obchodnímu balíku

Podání ověřeno
Poř. č. reklamačního protokolu
podací pošty:



Podací pošta:		Podací číslo:		Den podání:	
<input type="checkbox"/> Udaná cena: Kč <input type="checkbox"/> Sjednaná cena: Kč Cena služby: Kč Hmotnost: kg g		<input type="checkbox"/> Dodejka <input type="checkbox"/> Do vlastních rukou <input type="checkbox"/> Pilně		<input type="checkbox"/> Neskladný <input type="checkbox"/> Křehký <input type="checkbox"/> Plombováno poštou	
<input type="checkbox"/> Udána cena: Kč <input type="checkbox"/> Sjednaná cena: Kč Cena služby: Kč Hmotnost: kg g		<input type="checkbox"/> Dodejka <input type="checkbox"/> Do vlastních rukou <input type="checkbox"/> Pilně			
Dobírka Kč: měla být		<input type="checkbox"/> vyplacena v hotovosti odesílateli <input type="checkbox"/> vyplacena v hotovosti na jinou adresu: <input type="checkbox"/> připsána na účet č. u peněž. ústavu majitel účtu:			
Adresa zásilky:			Odesílatel:		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Podrobný obsah zásilky					
Žádáme o <input type="checkbox"/> potvrzení, že zásilka byla správně dodána a o sdělení, kdo ji převzal <input type="checkbox"/> stvrzení přijetí zásilky na připojeném duplikátu dodejky <input type="checkbox"/> odeslání dobírkové částky a o vysvětlení jejího opožděného vplacení			Poř. č. reklamačního protokolu:  Podpis zaměstnance pošty		
Reklamační řízení zahájeno dne			Reklamující zpraven o výsledku dne		

VÝSLEDEK PÁTRÁNÍ	I.	II.	III.	IV.
a) Zásilka došla a její příchod byl adresátu oznámen dne
b) Zásilka byla dodána dne a převzal ji
c) Zásilka byla dodána v limitu po limitu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
d) Dobírková částka byla vplacena dne poukázkou podací číslo číslo okresního razítka
e) Zásilka byla uložena dne na poště
f) Zásilka byla doslána dne na adresu
g) Zásilka byla dne vrácena odesílateli, protože
h) Pátrání po zásilce v dokladech pošty bylo bezvýsledné Adresátu byl zaslán tiskopis prohlášení, že zásilku neobdržel. Doklady byly prohlédnuty za období od-do
	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis	Poř. č. rekl. prot.  podpis
Výsledek pátrání po dobírkové poukázce:				
Výsledek pátrání v odd. T&T VAKUS:				
Výsledek pátrání v poštovní úložně:				
Poznámky:				
<input type="checkbox"/> Příslušný údaj označte křížkem				

Reklamační list ČP, s.p. pro všechny mezinárodní zásilky

Administration des postes d'origine République Tchèque		RÉCLAMATION / REKLAMACE		CN 08
Bureau d'origine (où la formule est renvoyée) Pošta původu (kam se vrací formulář)		<input type="checkbox"/> Ordinaire Obyčejné	<input type="checkbox"/> Recommandé Doporučené	<input type="checkbox"/> Valeur déclarée S udanou cenou
		<input type="checkbox"/> Livraison attestée Ověřené zásilky		<input type="checkbox"/> Timbre du bureau d'origine Razítko pošty původu
		Date de la réclamation Datum reklamacie		Date du duplicata Datum druhopisu
		Références Č. jednací		
Renseignements à fournir par le service d'origine Údaje, které má poskytnout služba původu				
Motif de la réclamation Důvod reklamacie	<input type="checkbox"/> Envoi non parvenu Zásilka nedoručila	<input type="checkbox"/> Contenu manquant Chybějící obsah	<input type="checkbox"/> Avarie Poškození	<input type="checkbox"/> Retard Zpoždění
Envoi réclamé Reklamovaná zásilka	<input type="checkbox"/> Prioritaire	<input type="checkbox"/> Non prioritaire	<input type="checkbox"/> Petit paquet Baliček	<input type="checkbox"/> Colis Balík
	<input type="checkbox"/> Lettre Přání	<input type="checkbox"/> Imprimé Tiskovina	<input type="checkbox"/> Poids Hmotnost	
Montant de la valeur déclarée Částka udané ceny		Montant et monnaie du remboursement Částka a měna dobírky		
Mentions spéciales Zvláštní poznámky	<input type="checkbox"/> Par avion	<input type="checkbox"/> S.A.L.	<input type="checkbox"/> Express	<input type="checkbox"/> Avis de réception Doručenka
	<input type="checkbox"/> Remboursement Dobírka			
Dépôt Vu récépissé, signature Videl podací lístek, podpis	Date Datum	Bureau Pošta		
Expéditeur Odesílatel	Nom et adresse complète Jméno a úplná adresa			
	N° de téléphone Č. telefonu			
Destinataire Adresát	Nom et adresse complète Jméno a úplná adresa			
	N° de téléphone Č. telefonu			
Contenu (description exacte) Obsah (přesný popis)				
Description extérieure Zevní popis	Fac-similé de l'envoi Vzor zásilky			
	<input type="checkbox"/> annexé připojen		<input type="checkbox"/> non annexé nepřipojen	
Envoi retrouvé Zásilka nalezena	<input type="checkbox"/> A remettre à l'expéditeur Doručit odesílateli		<input type="checkbox"/> au destinataire adresátovi	
Renseignements à fournir par le bureau d'origine et le bureau d'échange Údaje, které mají poskytnout pošta původu a vyměňovací pošta				
Dépêche de transmission dans le service intérieur du pays Závěr vypraven ve vnitřní službě země	<input type="checkbox"/> Prioritaire / Avion		<input type="checkbox"/> Non prioritaire / Surface Pozemní	
	Date Datum	De Od		
Dépêche de transmission pour l'étranger (à remplir par le bureau d'échange) Závěr vypraven do zahraničí (vyplní vyměňovací pošta)	<input type="checkbox"/> Prioritaire / Avion		<input type="checkbox"/> Non prioritaire / Surface Pozemní	
	N° C Č.	Date Datum	Bureau d'échange expéditeur Odesílatel vyměňovací pošta	
Timbre du bureau Razítko pošty	N° de la feuille/liste Č. karty / listu		Feuille d'avis (CN 31 ou CN 32) Listovní karta	
	N° d'ordre Č. pořadové		Feuille d'envoi (CN 16) Peněžní karta	
Inscription globale Úhrnné kartování		Signature Podpis		
		Listé spéciale (CN 33) Zvláštní seznam		Feuille de route (CP 86 ou CP 87) Nákladní karta

A fournir uniquement pour les colis et les envois recommandés et avec valeur déclarée
 Vyplnit výhradně u balíků a zásilek doporučených a s udanou cenou

renseignements à fournir uniquement pour les colis et les envois recommandés et avec valeur déclarée
 údaje vyplnit výhradně u banky a záležík doporučených a s úhradou cenou

Renseignements à fournir par les services intermédiaires ou par le service de destination				
Údaje, které mají poskytnout zprostředkující služby nebo služba určení				
Dépêche de transmission Závěr vypraven	<input type="checkbox"/> Prioritaire/ Avion	<input type="checkbox"/> S.A.L. Date	<input type="checkbox"/> Non prioritaire/ Surface Pozemní	
	Bureau d'échange expéditeur Odesílací vyměňovací pošta		Bureau d'échange de destination Vyměňovací pošta určení	
	N° de la feuille / liste Č. karty / seznamu	<input type="checkbox"/> Feuille d'avis (CN 31 ou CN 32) Listovní karta	<input type="checkbox"/> Liste spéciale (CN 33) Zvláštní seznam	
	N° d'ordre Č. pořadové	<input type="checkbox"/> Feuille d'envoi (CN 16) Peněžní karta	<input type="checkbox"/> Feuille de route (CP 86 ou CP 87) Nákladní karta	
Inscription globale Úhrnné kartování		Signature Podpis		
Dépêche de transmission Závěr vypraven	<input type="checkbox"/> Prioritaire/ Avion	<input type="checkbox"/> S.A.L. Date	<input type="checkbox"/> Non prioritaire Surface Pozemní	
	Bureau d'échange expéditeur Odesílací vyměňovací pošta		Bureau d'échange de destination Vyměňovací pošta určení	
	N° de la feuille / liste Č. karty / seznamu	<input type="checkbox"/> Feuille d'avis (CN 31 ou CN 32) Listovní karta	<input type="checkbox"/> Liste spéciale (CN 33) Zvláštní seznam	
	N° d'ordre Č. pořadové	<input type="checkbox"/> Feuille d'envoi (CN 16) Peněžní karta	<input type="checkbox"/> Feuille de route (CP 86 ou CP 87) Nákladní karta	
Inscription globale Úhrnné kartování		Signature Podpis		
Renseignements à fournir par le service de destination				
Údaje, které má poskytnout služba určení				
En cas de distribution (En cas d'avarie ou de retard, indiquer le motif dans la rubrique «Réponse définitive» sous «Autres communications éventuelles») Byla-li zásilka dodána (V případě poškození nebo zpoždění, uveďte důvod do oddílu «Konečná odpověď» pod «Jiná sdělení»)	<input type="checkbox"/> L'envoi a été dûment livré à l'ayant droit Zásilka byla dodána oprávněnému příjemci	Date de livraison Datum doručení		
	Transmission du montant du remboursement Zaslání dobírkové částky		Date Datum	
	Le montant a été transmis Dobírková částka byla zaslána		N° du mandat Č. poukázky	
	<input type="checkbox"/> à l'expéditeur de l'envoi odesílateli zásilky		<input type="checkbox"/> au bureau de chèques postaux poštovnímu šekovému úřadu	
Nom du bureau de chèques postaux Název poštovního šekového úřadu		N° / C.		
<input type="checkbox"/> La montant a été inscrit au compte courant postal Částka byla zapsána do poštovního účtu				
En cas de non-distribution Zásilka nebyla dodána	<input type="checkbox"/> L'envoi est en instance je dosud uložena	Nom du bureau Jméno pošty	Motif Důvod	
	<input type="checkbox"/> a été renvoyé au bureau d'origine byla vrácena zpět podací pošty	Date Datum	Motif Důvod	
	<input type="checkbox"/> a été réexpédié byla došlána	Nouvelle adresse complète Nová úplná adresa		
Timbre du bureau distributeur Razítko doručovací pošty	Date Datum			
<input type="checkbox"/> L'envoi n'est pas parvenu à destination. La déclaration CN 18 du destinataire est ci-jointe Zásilka nedošla na místo určení. Prohlášení adresáta je připojeno.				
Signature Podpis				
Réponse définitive Konečná odpověď				
Réponse Odpověď	Nos recherches sont demeurées infructueuses. Si l'envoi n'est pas parvenu en retour à l'expéditeur, nous vous autorisons à dédommager le réclamant dans les limites réglementaires et à nous débitez dans un compte CP 75 ou CN 48, selon le cas Naše pátrání byla bezúspěšná. Jestliže se zásilka nevrátila zpět odesílateli, zmocňujeme Vás k výplatě náhrady reklamantovi v předepsaných limitech a nás zatížit v účtech CP 75 případně CN 48			
	<input type="checkbox"/> le montant entier payé celá vyplacená částka	<input type="checkbox"/> Références Č. jednací		
<input type="checkbox"/> la moitié du montant payé (inscription globale)	<input type="checkbox"/> polovina vyplacené částky (úhrnné kartování)			
Timbre du bureau Razítko pošty	<input type="checkbox"/> Conformément à l'accord entre nos deux pays, il vous incombe de dédommager le réclamant Vzhledem k dohodě mezi našimi zeměmi, je na Vás odškodnit reklamanta			
	Autres communications éventuelles Jiná sdělení			
Signature Podpis				

à fournir par l'administration de destination ou, le cas échéant, par l'administration intermédiaire
 qui ne peut établir la transmission régulière de l'envoi réclame à l'Administration des Postes
 Vyplnit služba určení, případně správce zprostředkující, která nemůže prokázat, že reklamantova zásilka byla doručena

Reklamační list ČP, s.p. pro všechny mezinárodní poukázky

MP 4

**ADMINISTRATION DES POSTES
DE LA RÉPUBLIQUE TCHÈQUE**
POŠTA NEBO STŘEDISKO
POŠT. ŠEKŮ ZEMĚ PŮVODU

RÉCLAMATION / REKLAMAČNÍ LIST
DEMANDE DE RETRAIT / ŽÁDOST O VRÁCENÍ
DEMANDE DE MODIFICATION / ŽÁDOST O ZMĚNU
OU DE CORRECTION D'ADRESSE NEBO OPRAVU ADRESY

Bureau de poste ou de chèques postaux de destination Pošta nebo středisko pošt. šeků země určení		Date de la formule MP 4 Den vyhotovení reklamace	
		Notre référence Naše č. jednací	Votre référence Vaše č. jednací
Description du mandat Údaje o poukázce	<input type="checkbox"/> Mandat ordinaire Obyčejná poukázka	<input type="checkbox"/> Mandat échangé au moyen de listes Poukázka vyměňovaná soupiskou	<input type="checkbox"/> Mandat de versement Převodová poukázka
Mode de transmission Způsob přepravy	<input type="checkbox"/> Voie de surface Pozemní cestou	<input type="checkbox"/> Voie aérienne Letecky	<input type="checkbox"/> Voie télégraphique Telegraficky
Emission Podání	Bureau Pošta	N° du mandat Číslo poukázky	Date Den
Montant Částka	<input type="checkbox"/> En monnaie du pays de paiement V měně vyplácející země Montant du mandat Částka poukázky	<input type="checkbox"/> En monnaie du pays d'émission V měně vyplácející země	
Expéditeur Odesílatel	Nom et adresse complète Příjmení, jméno a úplná adresa		
Bénéficiaire Adresát	Nom prenoms et adresse complète Příjmení, jméno a úplná adresa		
	Bureau de chèques postaux Středisko poštovních šeků	N° du compte Číslo účtu	
Réclamant ou demandeur Reklamující nebo t'adatel	Nom et adresse complète Příjmení, jméno a úplná adresa		
Renseignements complémentaires Doplňující informace			
<input type="checkbox"/> D'après la déclaration de l'expéditeur, le bénéficiaire n'a pas reçu le montant. Veuillez effectuer une enquête à ce sujet et nous en communiquer le résultat. Podle prohlášení odesílatele, příjemce částku neobdržel. Proveďte šetření v této věci a sdělte nám výsledek.			
<input type="checkbox"/> Prière de me renvoyer le mandat susmentionné pour remise à l'expéditeur. Vraťte uvedenou poukázku k doručení odesílateli.			
<input type="checkbox"/> Prière de modifier comme suit: Změňte následovně: Adresse actuelle du mandat Původní adresa poukázky Adresse modifiée Změněná adresa			
<input type="checkbox"/> L'expéditeur désire savoir si le mandat a été payé au bénéficiaire. Odesílatel žádá informaci, zda poukázka byla příjemci vyplacena.			
Autres motifs Jiné důvody			
Si le mandat a été égaré, le montant doit être payé Došlo-li ke ztrátě poukázky, částka má být vyplacena			
<input type="checkbox"/> au bénéficiaire primitif původnímu příjemci		<input type="checkbox"/> à l'expéditeur odesílateli	
Mode de transmission de la réponse Způsob zaslání odpovědi	<input type="checkbox"/> Voie de surface pozemní cestou	<input type="checkbox"/> Voie aérienne Letecky	<input type="checkbox"/> La présente formule doit être renvoyée au bureau d'origine de la demande Tento formulář má být vrácen poště původu t'adosti
Lieu et date Místo a den		Timbre du bureau d'ou émane la demande Signature du chef	
Signature du réclamant ou du demandeur Podpis reklamujícího nebo t'adatele		Razítko pošty odesílající t'adost Podpis vedoucího pošty	

BUREAU QUI EXPÉDIE LA RÉPONSE
POŠTA, KTERÁ ZASÍLÁ ODPOVĚĎ

RÉPONSE À LA RÉCLAMATION
OU À LA DEMANDE
ODPOVĚĎ NA REKLAMACI NEBO NA ŽÁDOST

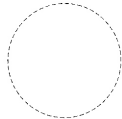
Bureau de poste ou de chèques postaux de destination de la réponse Odpověď určená pro poštu nebo středisko pošt. šeků	Date de la réponse Den odpovědi
	Notre référence Naše č. jednací
	Votre référence Vaše č. jednací

Traitement du mandat en question

Uvedená poukázka

Il a été dument payé au bénéficiaire Byla správně vyplacena příjemci	Date du paiement Den výplaty
Il a été inscrit au crédit du compte du bénéficiaire Byla připsána k dobru na účet příjemce	Date de l'inscription Den připsání na účet
Il est encore en instance au bureau de poste Je ještě uložena na poště	Nom du bureau Název pošty
Il est encore en instance au bureau de chèques Je ještě uložena ve středisku pošt. šeků	Nom du bureau Název střediska
Il a été remis au bénéficiaire, qui n'a pas encore pris livraison du montant Byla vydána příjemci, který částku ještě nepřevzal	
Il a été renvoyé au pays d'émission Byla vrácena zemi původu	Date Dne
Il a été réexpédié Byla došlána	Date Dne
Nouvelle adresse du mandat réexpédié Nová adresa došlané zásilky	
Il n'est pas parvenu au bureau de poste Nedošla k poště	Nom du bureau Název pošty
Il n'est pas parvenu au bureau de chèques Nedošla do střediska pošt. šeků	Nom du bureau Název střediska
Autres raisons du non-paiement du mandat ou de la non-inscription du montant du compte Jiné důvody nevyplacení poukázky nebo nepřipsání částky na účet	

Déclaration du bénéficiaire (si possible)
Prohlášení příjemce (je-li možné)

<p>Timbre du bureau qui réponsé Signature du chef Razítko pošty zasílající odpověď Podpis vedoucího pošty</p>	
---	---


Reklamační list ČP, s.p. pro vnitrostátní obyčejné zásilky

Pošta

Číslo

REKLAMAČNÍ LIST PO OBYČEJNÉ LISTOVNÍ ZÁSILCE tuzemského styku

Oddíl I. Vyplní reklamující. Pokud zásilku reklamuje odesílatel, vyplní ještě oddíl II, pokud reklamuje adresát, vyplní ještě oddíl III.	
O t a z k y	O d p o v ě d i
a) Druh zásilky (psaní, dopisnice, atd.)	
b) Jaká adresa adresáta byla na zásilce uvedena?	
c) Jaká je přesná adresa adresáta?	
d) Byla zásilka objemná? (Uvedte velikost, hmotnost a tvar.)	
e) Co zásilka obsahovala? (Uvedte přesné a úplné údaje.)	
f) Kdy byla zásilka podána k poštovní dopravě?	
g) Jméno (název) a přesná adresa odesílatele	
h) Bude-li patrání úspěšné, komu má být reklamovaná zásilka vydána (odesílateli nebo adresátovi)?	
Oddíl II. Vyplní odesílatel	
ch) Byla zásilka vyplacena? Jestliže ano, uveďte sumu vyplatného	
i) Byl na zásilce uveden odesílatel? Jestliže ano, jaká byla jeho adresa	
j) Den a hodina podání zásilky (nebo vhození do schránky)	
k) Kde byla zásilka podána (Uvedte název pošty, označení přehrádky, poštovní schránky apod.)	
l) Podal zásilku odesílatel sam nebo někdo jiný a kde?	
Podpis odesílatele:	
m) Poznámka podací pošty, kde byla reklamáce podána: _____	

Dne	
	Podpis vedoucího pošty apod. _____

11-132

TÚS 590-89/4/53

Oznámení o výsledku reklamačního řízení

OZNÁMENÍ O VÝSLEDKU REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ

Reklamovaná zásilka:

Výsledek reklamačního řízení

reklamace je neodůvodněná. Cenu za neodůvodněnou reklamaci ve výšiKč uhradte laskavě připojenou poštovní poukázkou nebo ji můžete uhradit v hotovosti na reklamační poště

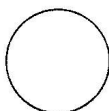
reklamace je odůvodněná, omlouváme se Vám a vracíme Vám cenu služby
Ztrátou zásilky vznikl odesílateli nárok na výplatu

paušální náhrady

náhrady škody

vrácení ceny služby

K uplatnění nároku je nutné, aby se odesílatel dostavil na poštu
hodiny pro veřejnost



.....
podpis zaměstnance pošty

příslušný údaj označte křížkem



Pošta:

Pořadové číslo reklamačního protokolu:

..... ze dne:

Poučení:

Česká pošta, s.p., odpovídá jen za zásilky, jejichž převzetí stvrzuje.

Uplatnit nárok na náhradu je oprávněn odesílatel poštovní zásilky, který však může prostřednictvím pošty postoupit svůj nárok adresátovi.

Nárok na náhradu je třeba uplatnit písemně do jednoho roku od podání zásilky, pokud není poštovními podmínkami České pošty, s.p., stanoveno jinak.

11-143 (4-04)

PTC, a.s. Praha

Věc poštovní služby

