

Co dělat, když Vás doručovatel nezastihne doma

Když Vám poštovní doručovatel nese zásilku a Vy nejste doma, zanechá ve Vaší domovní schránce „Výzvu k vyzvednutí zásilky“ na poště. Nemůžete si ji z jakéhokoliv důvodu na uvedené poště vyzvednout?

Česká pošta, s.p. vychází svým zákazníkům vstříc a nabízí řadu opatření, kterými lze adresátům zajistit dodání zásilek.

Opakované doručení běžnou doručovací pochůzkou

Službu poskytujeme **zdarma** každý **pracovní den** v čase běžné doručovací pochůzky, od 8 do 16 hodin. Tuto službu poskytujeme u všech druhů poštovních zásilek.

Příklad použití: ve schránce jste našli Výzvu a budete doma některý následující pracovní den v době od 8 do 16 hodin.

Jak na to...

- telefonicky - na Výzvě naleznete telefonní číslo Vaší ukládací pošty, na kterém si domluvíte den opakovaného doručení, nebo
- prostřednictvím Online žádostí na webových stránkách České pošty, s.p. (dále jen ČP) podáte Žádost o opakované doručení uložené zásilky běžnou doručovací pochůzkou. (Žádost musí být podána minimálně tři pracovní dny před požadovaným datem opakovaného doručení a toto datum nemůže být po ukončení úložní doby.)

Kdy nelze službu poskytnout:

- u poškozených zásilek,
- u zásilek s udanou cenou rovnou nebo vyšší 150 000 Kč,
- pokud požadujete doručení již na den, kdy byl příchod zásilky oznámen.

Upozornění:

- u Balíku Na Poštu je za doručení běžnou doručovací pochůzkou vybírána cena podle platného Ceníku, u Balíku Nadrozměr je za opakované doručení vybírána cena podle platného Ceníku.

Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí již uložené zásilky

Pokud již doručovatel učinil pokus o doručení zásilky a Vy si zásilku nemůžete vyzvednout do konce **úložní doby** uvedené na Výzvě, můžete si dobu uložení **prodloužit až na 1 měsíc ode dne, kdy byla zásilka k vyzvednutí připravena**. Službu poskytujeme zdarma.

Příklad použití: dozvěděli jste se, že máte zásilku na poště a jste na cestách.

Jak na to...

- telefonicky - na Výzvě naleznete telefonní číslo Vaší ukládací pošty, na kterém si prodloužení domluvíte, nebo
- Vámi zmocněná osoba může o prodloužení úložní doby požádat přímo na Vaší ukládací poště po předložení Výzvy, popř. po sdělení údajů o zásilce, nebo
- prostřednictvím Online žádostí na webových stránkách ČP podáte Žádost o prodloužení úložní doby pro vyzvednutí již uložené zásilky.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek s doplňkovou službou „Uložit jen 3 dny“, „Uložit jen 7 dní“, „Uložit jen 10 dní“, „Prodloužit úložní dobu na jeden měsíc“, případně s dispozicí odesílatele „Neukládat“ nebo „Neprodlužovat úložní dobu“,
- u Poštovních poukázek.

Upozornění:

- u Balíku Expres a Balíku Nadrozměr může adresát prodloužit úložní dobu ze tří na sedm dnů (za prodloužení je vybírána cena podle platného Ceníku), u Balíku Na Poštu a Balíku Do ruky ze sedmi na 15 dnů (zdarma).

Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí došlých zásilek

Pokud odjíždíte na kratší dobu, můžete požádat u všech druhů zásilek, u kterých to je možné, o **prodloužení úložní doby až na 1 měsíc ode dne kdy byla zásilka k vyzvednutí připravena**. Službu poskytujeme **zdarma**.

Příklad použití: čekáte více zásilek a odjíždíte na dobu kratší než jeden měsíc.

Jak na to...

- prostřednictvím Online žádostí na webových stránkách ČP podáte Žádost o prodloužení úložní doby pro vyzvednutí došlých zásilek, nebo
- osobně na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta, nebo
- Vámi zmocněná osoba může požádat o prodloužení úložní doby na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek s doplňkovou službou „**Uložit jen 3 dny**“, „**Uložit jen 7 dní**“, „**Uložit jen 10 dní**“, „**Prodloužit úložní dobu na jeden měsíc**“, případně s dispozicí odesílatele „**Neukládat**“ nebo „**Neprodlužovat úložní dobu**“,
- u Poštovních poukázek.

Upozornění:

- u Balíku Expres a Balíku Nadrozměr může adresát prodloužit úložní dobu ze tří na sedm dnů (za prodloužení je vybírána cena podle platného Ceníku), u Balíku Na Poštu a Balíku Do ruky ze sedmi na 15 dnů (zdarma).

Změna ukládací pošty již uložené zásilky

V případě, že si zásilku nemůžete vyzvednout na Vaší ukládací poště, můžete požádat o uložení zásilky na jiné pro Vás dostupnější poště. Službu poskytujeme **zdarma**.

Příklad použití: pracujete daleko od své ukládací pošty, pak je pro Vás výhodnější přeměřovat zásilku na poštu nejbližší Vašemu pracovišti.

Jak na to...

- telefonicky - telefonní číslo Vaší ukládací pošty, na kterém si změnu ukládací pošty domluvíte, naleznete na Výzvě, nebo
- prostřednictvím Online žádostí na webových stránkách ČP podáte Žádost o změnu ukládací pošty již uložené zásilky (u zásilek, na kterých odesílatel požádal o doplňkovou službu „**Uložit jen 3 dny**“, „**Uložit jen 7 dní**“, „**Uložit jen 10 dní**“ nebo uvedl poznámku „**Neprodlužovat úložní dobu**“, je omezena doba pro změnu ukládací pošty, proto věnujte pozornost konci úložní doby), nebo
- Vámi zmocněná osoba může požádat o změnu přímo na Vaší ukládací poště na základě Výzvy nebo po sdělení údajů o zásilce.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek, u kterých odesílatel uvedl poznámku „**Neukládat**“.

Upozornění:

- u Balíku Na poštu je za žádost adresáta o změnu pošty, na které si zásilku vyzvedne, vybírána cena podle platného Ceníku
- uložení zásilky na nové ukládací poště již není oznamováno.

Změna ukládací pošty pro všechny došlé zásilky

V případě, že své zásilky nemůžete vyzvedávat na příslušné ukládací poště, můžete požádat o ukládání zásilek na jiné pro Vás dostupnější poště.

Příklad použití: pracujete daleko od své ukládací pošty, pak je pro Vás výhodnější přeměřovat zásilky na poštu nejbližší Vašemu pracovišti.

Jak na to...

- osobně na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta, nebo
- Vámi zmocněná osoba může požádat o změnu na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek, u kterých odesílatel uvedl poznámku „**Neukládat**“,

Upozornění:

- doručovatel zanechá na Vaší adrese výzvu se všemi údaji zvolené ukládací pošty, včetně otevírací doby pošty,
- u Balíku Na poštu je za žádost adresáta o změnu pošty, na které si zásilku vyzvedne, vybírána cena podle platného Ceníku.,
- uložení zásilky na nové ukládací poště již není oznamováno.

Doslání konkrétní již uložené zásilky na novou adresu

Pokud již doručovatel učinil pokus o doručení zásilky a Vy si ji nemůžete vyzvednout, můžete požádat o doslání na novou adresu v České republice. Službu poskytujeme u většiny zásilek zdarma, jen v případě balíků se vybírá cena za základní službu a dále příplatek za službu udaná cena, neskladné nebo křehké.

Příklad použití: nacházíte se momentálně mimo své bydliště, máte zásilku uloženou na své poště, nemůžete si ji vyzvednout a zásilku potřebujete doručit.

Jak na to...

- telefonicky - telefonní číslo Vaší ukládací pošty, na kterém si doslání domluvíte, naleznete na Výzvě, nebo
- prostřednictvím Online žádostí - na webových stránkách ČP podáte Žádost o doslání konkrétní již uložené zásilky na novou adresu (u zásilek, na kterých odesílatel požádal o doplňkovou službu „Uložit jen 3 dny“, „Uložit jen 7 dní“, „Uložit jen 10 dní“ nebo uvedl poznámku „Neprodlužovat úložní dobu“ je omezena doba pro doslání, proto věnujte pozornost konci úložní doby), nebo
- Vámi zmocněná osoba může požádat osobně na Vaší ukládací poště na základě Výzvy nebo po sdělení údajů o zásilce.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek, u kterých odesílatel uvedl poznámku „Nedosílat“.

Upozornění:

- u Balíku Na Poštu je za doručení na poštovní adresu vybírána cena podle platného Ceníku.

Změna místa dodání (Dosílka) pro všechny došlé zásilky

Dosílat zásilky lze na jakoukoliv adresu v ČR. **Cena služby je stanovena dle platného Ceníku České pošty.** Za doslání balíků se navíc vybírá cena za základní službu a dále příplatek za službu udaná cena, neskladné nebo křehké.

Příklad použití: přestěhovali jste se do nového bydliště a nestačili jste o tom informovat všechny přátele a úřady.

Jak na to...

- osobně na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta, nebo
- Vámi zmocněná osoba může požádat o změnu na kterékoliv poště prostřednictvím tiskopisu Žádost/opatření adresáta.

Kdy nelze službu poskytnout:

- u zásilek, u kterých odesílatel uvedl poznámku „Nedosílat“.

Upozornění:

- u Balíku Na Poštu je za doručení na poštovní adresu vybírána cena podle platného Ceníku.

Průkaz příjemce

Pošta vydává pro žadatele - fyzické a právnické osoby doklad, který opravňuje k přijímání zásilek a poukázaných peněžních částek (mimo zásilek určených do vlastních rukou výhradně jen adresáta) i jinou fyzickou osobu než adresáta. Tento doklad, tzv. „Průkaz příjemce“ (dále jen „průkaz“), platí v rámci celé ČR po dobu určenou žadatelem, avšak maximálně 3 roky.

O vydání průkazu jak pro fyzickou tak právnickou osobu je možno požádat písemně prostřednictvím tiskopisů, které jsou rovněž dostupné na kterékoliv poště v ČR.

Jestliže zdravotní stav adresáta neumožňuje, aby se dostavil osobně na poštu k vyřízení žádosti o vydání průkazu, pošta zajistí její převzetí u adresáta, a to případně i na jiné adrese.

Při podání žádosti pošta ověří totožnost žadatele. Předkládá-li žádost pro fyzickou osobu jiná fyzická osoba než adresát, musí být podpis zmocnítele ověřen ověřovací doložkou notáře, obecního úřadu, zastupitelského úřadu ČR v zahraničí nebo prohlášením advokáta o pravosti podpisu.

Je-li žadatelem držitel plné moci nebo zákonný zástupce, je přílohou žádosti ověřená kopie plné moci nebo tiskopis Prohlášení zákonného zástupce.

Za vydání průkazu vybírá pošta cenu podle platného Ceníku.

Platnost průkazu zaniká:

a) uplynutím doby platnosti, b) odvoláním zmocnění, c) přestěhováním, úmrtím nebo zánikem zmocnítele.

Ztrátu nebo ukončení platnosti průkazu je možné oznámit na kterékoli poště. Za blokaci (zrušení platnosti) vybere pošta cenu podle platného Ceníku.

Změna doručení online

Vyzkoušejte naši inovovanou aplikaci pro změnu doručení online. Služba je dostupná pro tyto druhy zásilek: **Balík Do ruky, Balík Na poštu, Balík Expres, Balík Nadrozměr, EMS, Cenný balík, Cenné psaní, Doporučený balíček**

Balík už je na cestě a Vy z obdrženého avíza víte, že v uvedenou dobu na dané adrese nebudete k zastížení? Potřebujete si u uloženého balíku prodloužit úložní dobu pro jeho vyzvednutí, nebo byste uvítali možnost balík znovu doručit? Vstupte do aplikace a přizpůsobte si doručení zásilky na míru vašim potřebám a časovým možnostem.

Dispozice jsme přehledně rozdělili do tří kategorií:

Změny místa doručení zásilky

- Doručit zásilku na jinou adresu
- Uložit zásilku rovnou na poštu
- Uložit Balík Na poštu na jinou poštu
- Uložit zásilku na jinou poštu
- Doručit zásilku na mou adresu

Změny termínu doručení zásilky

- Doručit mezi 8. a 16. hodinou (běžnou doručovací pochůzkou)
- Doručit mezi 15. a 19. hodinou (odpolední doručovací pochůzkou) - vybrané lokality
- Přesunout doručování zásilky na jiný pracovní den
- Doručit zvláštní (kurýrní) doručovací pochůzkou – vybrané lokality
- Prodloužit dobu, po kterou bude zásilka uložena na poštu
- Znovu doručit zásilku

Omezení doručování zásilky náhradním příjemcům

- Zásilku předejte pouze osobám zdržujícím se v mém bytě
- Zásilku si převezmu výhradně sám/a

Jak aplikace funguje?

1. Do aplikace je možné vstoupit po obdržení e–mailu nebo SMS avíza o doručování zásilky
2. Požadujete-li změnu doručení Vaší zásilky, vstupte do aplikace zadáním podacího čísla zásilky a kontaktního údaje, na který jste obdrželi avízo
3. Zobrazí se Vám všechny dispozice, které je možné v danou chvíli zvolit
4. Pro potvrzení požadovaných změn je nutné zadat autorizační kód, který jsme Vám zaslali na kontaktní údaj (SMS zprávou nebo e-mailem)
5. Dispozice je možné měnit od podání, po uložení zásilky až po její dodání, poslední zadaná dispozice přebíjí dispozici předchozí
6. Většina volitelných dispozic je poskytována zdarma. V případě, že zvolíte dispozici zpoplatněnou, aplikace Vás upozorní na částku, kterou uhradíte při převzetí zásilky

Poskytování informací

Obecné informace o poštovních službách poskytovaných Českou poštou, s.p., jsou Vám k dispozici na zákaznické telefonní lince **840 111 244**. Provozní doba je v pracovní dny 07:00 – 19:00 hodin, v sobotu 08:00 – 12:00 hodin.

Volání na tzv. Bílou linku je zpoplatněno tarifem dle Ceníků telekomunikačních operátorů.

V případě dotazu na poštovní podmínky Základních poštovních služeb, mezi které se řadí listovní zásilky, balíky a poštovní poukázky, můžete využít bezplatnou telefonní linku **800 104 410** (pracovní dny 7:00 – 19:00 h, sobota 8:00 – 12:00 h).

Se svými dotazy, podněty, přáními, popřípadě stížnostmi se můžete obrátit na e-mailovou adresu info@cpost.cz.

Informace o poskytovaných službách naleznete také na internetových stránkách České pošty, s.p. www.ceskaposta.cz.

Podrobné informace Vám také poskytne kterákoliv pošta.