

Příloha č. 1 – Technické specifikace

1 Technické specifikace jednotlivých základních služeb

V následujícím textu jsou stanoveny technické požadavky u jednotlivých základních služeb (pozn.: nejedná se o přesný přepis znění Vyhlášky).

Posouzení existence tzv. „zaměnitelných“ poštovních služeb všech provozovatelů pro každou jednotlivou základní službu na základě jejich technické specifikace podle Vyhlášky (rozměry, hmotnost, rozsah odpovědnosti, stvrzování podání provozovatelem a potvrzování dodání příjemcem atd.) bude předmětem části 4 Přezkumu.

1.1 Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg

Specifikace

Převzetí poštovní zásilky se nestvrzuje a nepotvrzuje

Náhrada škody se neposkytuje

Místo dodání poštovní zásilky je v České republice nebo v zahraničí

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 2 kg

Rozměry jsou minimálně 14 x 9 cm

Žádný rozměr poštovní zásilky nepřesahuje 60 cm

Součet všech tří rozměrů nepřesahuje 90 cm

1.2 Služba dodání poštovních balíků do 10 kg

Vnitrostátní

Převzetí poštovního balíku se nestvrzuje a nepotvrzuje

Náhrada škody se neposkytuje

Hmotnost zásilky přesahuje 2 kg a nepřesahuje 10 kg a rozměry zásilky jsou minimálně 14 x 9 cm; nebo

Hmotnost nepřesahuje 2 kg a současně některý z rozměrů poštovní zásilky přesahuje rozměry zásilek do 2 kg

Největší rozměr nepřesahuje 240 cm a součet všech tří rozměrů nepřesahuje 300 cm

Zahraniční

Stvrzuje se a příjemce převzetí potvrzuje

Náhrada škody se poskytuje v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 10 kg a její rozměry jsou minimálně 14 x 9 cm

Při dodání v zahraničí jsou největší rozměry určené zahraničním provozovatelem

1.3 Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem

Poštovní poukaz hotovost – hotovost

Peněžní částka se předává provozovateli v hotovosti nebo převodem peněžních prostředků skrze platební příkaz prostřednictvím platební karty

Provozovatel převzetí částky stvrzuje a příjemce převzetí peněžní částky potvrzuje

Výplata peněžní částky se uskutečňuje v hotovosti

Místo dodání peněžní částky je v České republice nebo v zahraničí

Poštovní poukaz účet – hotovost

Peněžní částka se předává provozovateli bezhotovostním převodem, s výjimkou převodu skrze platební příkaz prostřednictvím platební karty

Provozovatel převzetí částky stvrzuje a příjemce převzetí peněžní částky potvrzuje

Výplata peněžní částky se uskutečňuje v hotovosti

Místo dodání peněžní částky je v České republice

Poštovní poukaz hotovost – účet

Peněžní částka se předává provozovateli v hotovosti nebo převodem peněžních prostředků skrze platební příkaz prostřednictvím platební karty

Provozovatel převzetí částky stvrzuje a příjemce převzetí peněžní částky potvrzuje

Výplata peněžní částky se uskutečňuje bezhotovostním převodem peněžních prostředků

Místo dodání peněžní částky je v České republice

1.4 Služba dodání doporučených zásilek

Specifikace

Provozovatel převzetí stvrzuje a příjemce převzetí potvrzuje

Místo dodání poštovní zásilky je v České republice nebo v zahraničí

V případě ztráty poštovní zásilky se náhrada škody poskytuje v paušální výši

V případě poškození nebo úbytku se náhrada škody poskytuje až do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané pro tyto případy v poštovní smlouvě

Je-li místo dodání poštovní zásilky v České republice, činí paušální výše náhrady škody nejméně dvacetinásobek ceny za tuto službu u zásilek nejnižší hmotnostní kategorie

V zahraničí odpovídá výše paušální náhrady škody hodnotě odpovídající 30 účetním a měnovým jednotkám Mezinárodního měnového fondu zvláštní práva čerpání podle průměrné hodnoty kurzu vyhlášené Ministerstvem průmyslu a obchodu pro příslušný kalendářní rok v Poštovním věstníku

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 2 kg a její rozměry jsou minimálně 14 x 9 cm

Největší rozměr poštovní zásilky nesmí přesáhnout 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm

V rámci služby musí být zajištěno poskytnutí¹

Dodejky, kterou se rozumí zajištění písemného potvrzení pro odesílatele prokazujícího dodání poštovní zásilky příjemci

Dodání do vlastních rukou, kterým se rozumí, že poštovní zásilka bude dodána:

- je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta
- je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě

Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta

1.5 Služba dodání cenných zásilek

Specifikace

Provozovatel převzetí poštovní zásilky stvrzuje a příjemce její převzetí potvrzuje

Náhrada škody se poskytuje až do výše udané hodnoty, kterou se rozumí částka určená odesílatelem nebo sjednaná v poštovní smlouvě pro výši náhrady škody

Maximální výše udané hodnoty může být v České republice provozovatelem omezena, nesmí však být omezena na méně než 1 000 000 Kč

Místo dodání poštovní zásilky je v České republice nebo v zahraničí

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 10 kg a její rozměry jsou minimálně 14 x 9 cm

Největší rozměr poštovní zásilky při dodání v České republice nepřesahuje 240 cm a součet všech tří rozměrů nepřesahuje 300 cm

Při dodání v zahraničí odpovídají největší rozměry rozměrům stanoveným určeným zahraničním provozovatelem

1.6 Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby

Specifikace

V rámci služby jsou povoleny jen věci pro potřebu nevidomé osoby, za podmínky, že odesílatelem nebo adresátem je nevidomá osoba nebo právnická osoba, jejímž předmětem činnosti je poskytování služeb nevidomým osobám nebo uspokojování nebo ochrana jejich zájmů

Místo dodání poštovní zásilky je v České republice nebo v zahraničí

Poštovní zásilka je zabalena tak, aby bylo možno bez porušení obalu přezkoušet její obsah

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 7 kg

Rozměry poštovní zásilky jsou minimálně 14 x 9 cm

Největší rozměr zásilky nepřesahuje 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm

Provozovatel převzetí nestvrzuje a příjemce převzetí nepotvrzuje

Náhrada škody se neposkytuje

Bezúplatnost služby se nemusí vztahovat na příplatek za leteckou přepravu

¹ Je-li místo dodání poštovní zásilky v zahraničí, poskytují se doplňkové služby jen tehdy, umožňuje-li to určený zahraniční provozovatel nebo zahraniční provozovatel, se kterým má provozovatel uzavřenou smlouvu.

Dodání doporučených zásilek (nad rámec specifikované služby výše)

Je-li požadováno, provozovatel převzetí stvrzuje a příjemce převzetí potvrzuje

V případě ztráty se náhrada škody poskytuje v paušální výši

V případě poškození nebo úbytku obsahu se náhrada škody poskytuje až do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané v poštovní smlouvě

Je-li místo dodání poštovní zásilky v České republice, činí paušální výše náhrady škody nejméně dvacetinásobek ceny za službu doporučených zásilek nejnižší hmotnostní kategorie

Je-li místo dodání poštovní zásilky v zahraničí, odpovídá výše paušální náhrady škody hodnotě odpovídající 30 účetním a měnovým jednotkám Mezinárodního měnového fondu zvláštní práva čerpání podle průměrné hodnoty kurzu vyhlášené Ministerstvem průmyslu a obchodu pro příslušný kalendářní rok v Poštovním věstníku

1.7 Základní zahraniční poštovní služby

Základní zahraniční poštovní služby

Dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky v rámci zahraniční poštovní služby, která je svou povahou obdobná některé z vybraných základních služeb

U poštovních služeb, u nichž lze sjednat dodejku, se zajistí poskytnutí této služby

1.8 Služba dodání poštovních balíčků nad 10 kg podaných v zahraničí

Služba dodání poštovních balíčků nad 10 kg podaných v zahraničí

Dodání poštovních balíčků, jejichž hmotnost přesahuje 10 kg a současně nepřesahuje 20 kg

Poskytnutí sjednáno u určeného zahraničního provozovatele

1.9 Služba mezinárodních odpovědek

Služba mezinárodních odpovědek

Zajišťuje výměnu mezinárodní odpovědky vydané Mezinárodním úřadem Světové poštovní unie zakoupené v kterékoliv členské zemi Světové poštovní unie za poštovní známky v nominální hodnotě odpovídající nejnižší ceně za službu dodání poštovní zásilky přepravované nejrychlejším způsobem bez ohledu na zemi určení

1.10 Služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku

Služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku

Služba umožňuje uhrazení ceny poštovní služby při dodání poštovní zásilky v rámci Služby dodání poštovních zásilek do 2 kg

Hmotnost nepřesahuje 50 g

Místo dodání je v zahraničí

Zahraníční adresát se zavázal určenému zahraničnímu provozovateli uhradit cenu při dodání

Zajišťováno pro odpovědní zásilky zasílané zpět do zahraničí

1.11 Služba dodání tiskovinového pytle

Služba dodání tiskovinového pytle

Místo dodání poštovní zásilky je v zahraničí

Povoleny jsou jen tiskoviny (noviny, periodika, knihy a podobné tištěné dokumenty)

Hmotnost poštovní zásilky nepřesahuje 30 kg

Provozovatel převzetí poštovní zásilky nestvrzuje a příjemce její převzetí nepotvrzuje

Náhrada škody se neposkytuje

Služba dodání doporučeného tiskovinového pytle (nad rámec předchozí služby)

Provozovatel převzetí poštovní zásilky stvrzuje a příjemce její převzetí potvrzuje

V případě ztráty poštovní zásilky se náhrada škody poskytuje v paušální výši

V případě poškození nebo úbytku obsahu se náhrada škody poskytuje až do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané v poštovní smlouvě

Výše paušální náhrady škody odpovídá hodnotě odpovídající 150 účetním a měnovým jednotkám Mezinárodního měnového fondu zvláštní práva čerpání dle průměrné hodnoty kurzu vyhlášené Ministerstvem průmyslu a obchodu pro příslušný kalendářní rok v Poštovním věstníku

1.12 Úřední doručování písemností

Úřední doručování písemností

Služba umožní zejména:

- dodání do vlastních rukou
- dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta
- poskytnutí dodejky
- určení lhůty pro uložení poštovní zásilky
- vyloučení změny místa dodání

Podle požadavků podle jiných právních předpisů upravujících pravidla pro úřední doručování písemností

2 Základní kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb

Část třetí Vyhlášky stanovuje základní kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb. Základní kvalitativní požadavky jsou uvedené v následujícím textu (pozn.: nejedná se o přesný přepis znění Vyhlášky).

2.1 Dostupnost a hustota pošt

Dostupnost a hustota pošt

Dostatečná dostupnost pošt je zajištěna, pokud celkový počet pošt odpovídá počtu provozoven stanovenému Nařízením vlády

Dostatečná hustota pošt je zajištěna, pokud je provozována pošta

- a) v každé obci, která má 2500 a více obyvatel,
- b) v každé obci, která má méně než 2500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,
- c) v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,
- d) tak, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km vzdušnou čarou

Požadavek podle písm. c) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel nacházejících se v území, pro něž daná pošta zajišťuje dostupnost, pokud bude dostupnost základních služeb zajištěna jiným vhodným způsobem

Požadavek podle písm. d) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel ze součtu obyvatel obcí, které mají více než 2500 obyvatel, za podmínky, že bude splněn požadavek podle písm. c)

Pošta musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 15 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní. Pošta nad rámec počtu musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 10 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní

Pozn.: Nařízení vlády v současnosti stanovuje jako minimální počet 3 200 provozoven.

2.2 Dostupnost poštovních schránek

Dostupnost poštovních schránek

Dostatečná hustota poštovních schránek je zajištěna, pokud je

a) v každém sídelním celku, který má nejvýše 10000 obyvatel, umístěn takový počet poštovních schránek, aby na každých i započatých 1000 obyvatel připadala nejméně jedna poštovní schránka. Tento požadavek nemusí být splněn, jestliže je splněn požadavek podle písmene b)

b) v každém sídelním celku, který má více než 10000 obyvatel, umístěn takový počet poštovních schránek, aby vzdálenost z kterékoliv části sídelního celku, s výjimkou okrajových částí s podstatně menší hustotou zástavby, nepřesahovala 1 km k nejbližší poštovní schránce

Poštovní schránky musí být umístěny především v těch místech, do nichž obyvatelé sídelního celku pravidelně docházejí z jiného důvodu, zejména u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy

Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den

2.3 Výjimečné případy, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby

Výjimečné případy, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby

Dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby nemusí být zajištěno, jestliže

a) cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojené s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví nebo majetku nebo věci v držení provozovatele,

b) místo dodání se nachází mimo sídelní celek a není dostupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci nebo je dostupné pouze po veřejně přístupné účelové komunikaci, jejíž technický stav znemožňuje provozovateli dodání i při vynaložení veškerého úsilí, nebo

c) poštovní zásilka má udanou hodnotu vyšší než 150000 Kč, nebo poukázaná peněžní částka přesahuje 150000 Kč

Využití výjimky podle písm. a) a b) musí být písemně oznámeno každé fyzické osobě, která se v daném místě zdržuje, a každé právnické osobě, která má v daném místě zejména své sídlo nebo provozovnu, a ČTÚ. Oznámení musí být učiněno do 3 měsíců ode dne udělení poštovní licence a v každém dalším případě alespoň 1 měsíc přede dnem, od kterého má být využito výjimky podle písm. a) a b), anebo bezodkladně poté, co nastane nepředvídatelná skutečnost, která je důvodem pro využití výjimky podle písm. a) a b)

Součástí oznámení je výzva, aby si výjimkou dotčené osoby zvolily jiný vhodný způsob dodávání, zejména:

a) dodávání do dodávací schránky,

b) dodávání v jiném místě, nebo

c) uložení poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky v provozovně držitele poštovní licence.

V případě podle písmene a) nese náklady na zřízení dodávací schránky provozovatel

2.4 Prodloužení lhůty

Prodloužení lhůty

Na základě písemné žádosti adresáta uplatněné u kterékoliv pošty se prodlouží lhůta k vyzvednutí poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek, které pro daného adresáta budou u provozovny uloženy v období uvedeném v žádosti. Na požádání je potvrzeno převzetí této žádosti

Na základě žádosti adresáta uplatněné u provozovny, kde je poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka uložena, se prodlouží lhůta k vyzvednutí uložené poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky

Lhůtu nelze prodloužit, pokud je to v rozporu s poštovní smlouvou uzavřenou s odesílatelem

Žádosti nemusí být vyhověno nebo podle ní nemusí být postupováno, pokud by vzhledem k okolnostem nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká. O takovém postupu musí být žadatel neprodleně písemně informován

Úkony jsou součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené poštovní smlouvy

2.5 Změna ukládací pošty

Změna ukládací pošty

Na základě písemné žádosti adresáta uplatněné u kterékoliv pošty se uloží poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka k vyzvednutí u jiné adresátem zvolené provozovny. Na požádání je potvrzeno převzetí této žádosti

Na základě žádosti adresáta uplatněné u provozovny, kde je poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka uložena, se připraví uložená poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka k vyzvednutí u jiné než původní provozovny

Žádosti nemusí být vyhověno nebo podle ní nemusí být postupováno v případech, pokud by požadovaná změna ukládací pošty byla spojena s neúměrnými komplikacemi, nebo pokud by vzhledem k okolnostem nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká. O takovém postupu musí být žadatel neprodleně písemně informován

Úkony jsou součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené poštovní smlouvy

2.6 Změna místa dodání

Změna místa dodání

Na základě písemné žádosti adresáta uplatněné u kterékoliv pošty, se dodá poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka v jiném místě než uvedeném v poštovní adrese (dále jen „dosílka“). Na požádání je potvrzeno převzetí této žádosti

Dosílku nelze poskytnout, pokud je to v rozporu s poštovní smlouvou uzavřenou s odesílatelem nebo pokud by vzhledem k okolnostem nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká

Dosílku lze ukončit u kterékoli pošty na základě jejího písemného odvolání adresátem. Na požádání je potvrzeno odvolání žádosti. Dosílku lze ukončit i ze strany provozovatele, pokud by vzhledem ke změně okolností již nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, pro něž má být dosílka poskytnuta. O takovém postupu musí být žadatel neprodleně písemně informován

2.7 Vyloučení náhradního dodání

Vyloučení náhradního dodání

Pokud je umožněno náhradní dodání, které spočívá ve vydání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky jiné vhodné fyzické osobě, která souhlasí s tím, že poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi předá, musí být současně umožněno vyloučení tohoto způsobu dodání na základě písemné žádosti adresáta učiněné u kterékoliv pošty. Na požádání je potvrzeno převzetí této žádosti. Postup podle žádosti je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené poštovní smlouvy

Pokud by vzhledem k okolnostem nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku, které se žádost týká, vyloučí se z náhradního dodání veškeré poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky, jež by mohly být touto žádostí dotčeny. O takovém postupu musí být žadatel neprodleně písemně informován

2.8 Odnáška

Odnáška

Na základě písemné žádosti adresáta jsou ukládány poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky u dohodnuté provozovny, aniž by byl učiněn pokus o jejich dodání na adresu adresáta. Odnáška nemůže být sjednána pro případy, u nichž by to bylo v rozporu s poštovní smlouvou uzavřenou s odesílatelem. Postup podle žádosti je součástí poštovní služby poskytované odesílateli na základě uzavřené poštovní smlouvy

Žádosti nemusí být vyhověno nebo podle ní nemusí být postupováno, pokud by vzhledem k okolnostem nebylo možné jednoznačně identifikovat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, jichž se žádost týká. O takovém postupu musí být žadatel neprodleně písemně informován

2.9 Rychlost základních služeb

Rychlost základních služeb

U Služby dodání poštovních zásilek do 2 kg se provádí měření přepravních dob prioritních poštovních zásilek o hmotnosti do 50 g. Při měření přepravních dob musí být dosaženo za kalendářní rok výsledku nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání

Při měření přepravních dob se postupuje podle metody obsažené v české technické normě, která obsahuje způsob měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé poštovní zásilky², a podle metodiky pro provádění měření specifikující obecné požadavky stanovené touto českou technickou normou, při jejichž použití se má za to, že měření bylo provedeno a výsledek měření je způsobilý k ověření. Metodika pro provádění měření podle věty předchozí podléhá předchozímu schválení ČTÚ

Výsledky měření přepravních dob včetně všech podkladů výsledku měření musí být předány ČTÚ pro provedení auditu, a to nejpozději do 45 dnů ode dne ukončení měření

2.10 Informace na poštovních schránkách

Informace na poštovních schránkách

Každá poštovní schránka musí být opatřena informačním štítkem, na kterém je uvedena doba výběru poštovní schránky, název provozovny, která výběr poštovní schránky zajišťuje, její adresa a telefonní číslo, údaje o cenách základních služeb, které připadají v úvahu v případě Služby dodání poštovních zásilek do 2 kg, jestliže

- a) hmotnost vnitrostátní poštovní zásilky nepřesahuje 200 g
- b) hmotnost poštovní zásilky do zahraničí nepřesahuje 50 g

² ČSN EN 13850 Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy.

2.11 Informace o otevírací době

Informace o otevírací době

U vchodu do provozovny, ve které jsou poskytovány základní služby, musí být uvedena informace o otevírací době provozovny, a to takovým způsobem, aby tato informace byla viditelná i v době, kdy je provozovna uzavřena

Součástí informace je údaj o tom, která pošta v okolí zajišťuje základní služby v době, kdy je nezajišťuje místní provozovna, a jaká je její otevírací doba

2.12 Informace dostupné na požádání nebo zveřejněné u pošt

Informace dostupné na požádání nebo zveřejněné u pošt

V provozovnách zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb musí být zveřejněna nebo na požádání sdělena informace o:

- a) poštách a dalších provozovnách, včetně jejich poštovních směrovacích čísel, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem, a rozlišení, zda se jedná o poštu nebo jinou provozovnu,
- b) poštovním směrovacím čísle, které je určeno pro udanou adresu,
- c) případech, kdy není zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby,
- d) základních službách včetně základní charakteristiky těchto služeb, které jsou rozhodující pro kvalifikovanou volbu odesílatele, a to včetně ceníku služeb, v případě poštovních služeb do zahraničí i informace zahrnující označení jednotlivých zemí určení, případně jejich zkratk, v podobě vyžadované poštovními podmínkami, orientační informace o zahraničních podmínkách platných pro jednotlivé země určení a další informace týkající se jednotlivých zemí určení, včetně informací o celních předpisech platných v zemi určení, jestliže byly držiteli poštovní licence předány a jestliže mohou být pro zájemce o základní služby významné,
- e) ustanovení poštovních podmínek, týkající se zejména podmínek, jejichž splnění je nezbytné pro řádné dodávání v místě určeném v poštovní adrese, alternativních možnostech při dodávání, které mohou být na návrh adresáta zavedeny, informace o způsobu, jakým držitel poštovní licence spolupůsobí při celní kontrole týkající se zahraničních poštovních služeb, jakož i upozornění na nutné nebo možné způsoby součinnosti adresáta s držitelem poštovní licence při úkonech souvisejících s celní kontrolou, upozornění na způsob, jakým lze reklamovat nesplnění povinnosti podle uzavřené poštovní smlouvy nebo vzniklou škodu, informace o způsobu, jakým budou reklamace vyřízeny, včetně lhůt, ve kterých mají být vyřízeny,
- f) zkratkách, které jsou v rámci poskytované služby používány v případech, kdy se s nimi mohou setkat uživatelé

2.13 Informace dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup

Informace dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup

Způsobem umožňujícím dálkový přístup musí být na internetových stránkách držitele poštovní licence dostupné:

- a) informace dostupné na požádání nebo zveřejněné u pošt,
- b) informace o jiných vhodných způsobech zajištění poštovních služeb; pokud je vhodným způsobem zajištění poštovních služeb mobilní obslužné místo, pak i údaje o tom, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout a jak ho lze kontaktovat,
- c) doporučené vzory psaní adres, v případě poštovních služeb do zahraničí vzory správného psaní poštovní adresy do jednotlivých zemí určení

2.14 Informace o změnách v poštovní síti

Informace o změnách v poštovní síti

Pokud má být pošta nebo jiná provozovna držitele poštovní licence, v níž je zajišťována některá ze základních služeb obsažených v jeho poštovní licenci, dočasně uzavřena nebo zrušena, musí být informace o této skutečnosti a o způsobu dalšího zajištění dostupnosti poštovních služeb v daném místě uveřejněna způsobem nejméně 1 měsíc přede dnem jejího plánovaného dočasného uzavření nebo zrušení, anebo bezodkladně v případech, které držitel poštovní licence nemohl předvídat

Informace musí být předána ve lhůtě v písemné formě ČTÚ a základním územním samosprávným celkům, které mohou být danou změnou dotčeny