

Informace pro spotřebitele o reklamaci a možnosti mimosoudního řešení sporů

Post Optimal s.r.o., IČ: 032 28100, se sídlem Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis zn. C 228951 (dále jen „**PO**“ nebo „**Poskytovatel**“)

jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“),

tímto ve smyslu ust. § 14 Zákona informuje spotřebitele, kterým nabízí, prodává a poskytuje své služby, o tom, že

- věcně příslušným k mimosoudnímu rozhodování spotřebitelských sporů v oblasti poštovních služeb, včetně případů, kdy poskytovatel poštovních služeb nevyhověl reklamaci odesílatele nebo adresáta, nebo tuto reklamaci nevyřídil, je Český telekomunikační úřad; bližší informace, včetně kontaktních údajů, jsou dostupné na jeho internetové adrese, která zní www.ctu.cz;
- Spotřebitel je oprávněn učinit reklamaci i v sídle Poskytovatele. V sídle Poskytovatele je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace spotřebitelů. Spotřebitel může vznést reklamaci na telefonním čísle 606 616 186 a rovněž e-mailem na e-mailové adrese info@postoptimal.cz.
- Poskytovatel vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. V potvrzení uvede Poskytovatel dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání. Pokud Poskytovatel reklamaci spotřebitele zamítne, písemně toto spotřebiteli odůvodní.

Pro případ, že jsou služby společnosti PO poskytovány spotřebitelům ve smyslu výše uvedeného Zákona, platí pro spotřebitele článek 15 *Všeobecných poštovních podmínek společnosti Post Optimal s.r.o. pro službu Optimalizace poštovního*, dostupných pod následující internetovou adresou: www.postoptimal.cz (dále jen „**Podmínky**“) v následujícím znění:

Čl. 15 Reklamace a lhůty pro její vyřízení

- 15.1. Odesílatel nebo Adresát mohou do jednoho (1) roku od Předání Zásilky v případě služby Optimalizace poštovního u Poskytovatele v místě jeho sídla reklamovat, že nesplnil povinnost podle Smlouvy, nebo byla porušena smlouva na Dodání Zásilky Operátorem nebo mu byla porušením povinnosti Poskytovatele nebo Operátora způsobena újma.

- 15.2. Na základě reklamace Poskytovatel zjistí, zda a v jakém rozsahu nebyla povinnost podle uzavřené smlouvy splněna nebo zda a v jakém rozsahu újma vznikla. Poskytovatel nezkoumá totožnost ani způsobilost fyzické osoby, která reklamaci jménem Odesílatele nebo Adresáta uplatňuje.
- 15.3. Poskytovatel přijme reklamaci jen za podmínky, že ji reklamující doloží všemi údaji a doklady, které jsou nezbytné pro posouzení její oprávněnosti.
- 15.4. Poskytovatel reklamujícímu ve lhůtě 20 Pracovních Dnů od přijetí reklamace oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti podle smlouvy splněny a zda a v jakém rozsahu vznikla újma.
- 15.5. V případě, kdy reklamaci podává spotřebitel, je tento oprávněn učinit tak na kterékoliv pobočce Poskytovatele, případně i v sídle Poskytovatele nebo v jiném místě podnikání Poskytovatele. V provozovně Poskytovatele je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace spotřebitelů. Spotřebitel může vznést reklamaci na telefonním čísle 606 616 186 nebo e-mailem na e-mailové adrese **INFO@POSTOPTIMAL.CZ**. Poskytovatel vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. V potvrzení uvede Poskytovatel dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání. Pokud Poskytovatel reklamaci spotřebitele zamítne, písemně toto spotřebiteli odůvodní.
- 15.6. V případě reklamace učiněné spotřebitelem rozhodne Poskytovatel nebo jím k vyřízení reklamace pověřený pracovník o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vad plnění poštovní smlouvy. Reklamace spotřebitele musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel a reklamující spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele.

Není-li stanoveno jinak, platí pro pojmy uvedené výše velkým písmenem jejich definice, jak je tato obsažena v Podmínkách.