

# Postup uplatnění reklamace

Naším cílem je nabízet kvalitní služby a předcházet tím reklamacím. Pokud však již k takové situaci dojde, usilujeme o to, aby se z reklamace nestala nepříjemná záležitost. Snažíme se celý proces reklamace maximálně zkrátit, vše řešit co nejrychleji a vycházet vám maximálně vstříc.

Reklamaci na poskytovanou službu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Pro zjednodušení, zrychlení a maximální přehlednost je proces reklamace převeden do elektronické podoby.

### Při uplatnění reklamace je třeba uplatnit následující postup:

- 1) Nejprve vyplňte reklamační protokol, který najdete na stránkách [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) v sekci Služby eGovernment a následně v části Bezpečné úložiště.
- 2) V reklamačním protokolu vyplňte všechny potřebné informace:
  - jméno, adresa a kontakty kupujícího
  - uživatelské jméno do PoštyOnline, k níž se reklamace vztahuje
  - konkrétní popis důvodu reklamace
  - datum reklamace
- 3) Vyplněný reklamační protokol zašlete do datové schránky (kr7cdry) nebo jej elektronicky podepište a odešlete na e-mailovou adresu: [centrum-isvs@cpost.cz](mailto:centrum-isvs@cpost.cz).
- 4) Reklamaci řešíme ihned po obdržení reklamačního formuláře a řešení vaší uplatněné reklamace bude vycházet z vámi zvoleného zákonného požadavku podle charakteru závady.
- 5) O výsledku reklamace vás budeme vždy informovat prostřednictvím kontaktního emailu nebo datové schránky a to ve lhůtě 30 dní od jejího uplatnění. Výsledkem reklamace je oznámení o výsledku reklamačního řízení.

**Reklamaci nelze podat telefonicky ani poštou!**