

Informace pro spotřebitele o reklamaci a možnosti mimosoudního řešení sporů

První novinová společnost a.s., IČ: 45795533, se sídlem Praha 9 - Horní Počernice, Paceřická 1/2773, PSČ 19300, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. B 1660 (dále jen „**PNS**“ nebo „**Provozovatel**“)

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: www.ctu.cz;
- Spotřebitel je oprávněn učinit reklamaci v sídle Provozovatele. V sídle Provozovatele je po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace spotřebitelů. Spotřebitel může vznést reklamaci na telefonním čísle 800 555 080, prostřednictvím formuláře na adrese <https://www.pns.cz/dorucovani-zasilek#dokumenty-ke-stazeni> a rovněž e-mailem na e-mailové adrese info@pns.cz.
- Provozovatel vydá písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. V potvrzení uvede Provozovatel dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání. Pokud Provozovatel reklamaci spotřebitele zamítne, písemně toto spotřebiteli odůvodní.

Pro případ, že jsou služby společnosti PNS poskytovány spotřebitelům ve smyslu výše uvedeného Zákona, platí pro spotřebitele článek 13 *Všeobecných poštovní a obchodních podmínek společnosti První novinová společnost a.s.*, dostupných pod následující internetovou adresou: <https://www.pns.cz/dorucovani-zasilek#dokumenty-ke-stazeni> (dále jen „**VPOP**“) v následujícím znění:

Čl. 13 Reklamace a lhůty pro její vyřízení

- 13.1. Odesílatel nebo Adresát mohou do jednoho (1) roku od Podání Zásilky v případě služby Poštovní Dodání nebo do šesti (6) měsíců ode dne převzetí Zásilky v případě služby Podej u Provozovatele v místě jeho sídla reklamovat, že nesplnil povinnost podle Smlouvy nebo že při poskytování sjednané služby vznikla újma.



- 13.2. Na základě reklamace Provozovatel zjistí, zda a v jakém rozsahu nebyla povinnost podle uzavřené Smlouvy splněna nebo zda a v jakém rozsahu újma vznikla. Provozovatel nezkoumá totožnost ani způsobilost fyzické osoby, která reklamaci jménem Odesílatele nebo Adresáta uplatňuje.
- 13.3. Provozovatel přijme reklamaci jen za podmínky, že ji reklamující doloží všemi údaji a doklady, které jsou nezbytné pro posouzení její oprávněnosti.
- 13.4. Provozovatel reklamujícímu ihned od přijetí reklamace, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů, oznámí, zda a v jakém rozsahu nebyly povinnosti podle Smlouvy splněny a zda a v jakém rozsahu vznikla újma.

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