

2.11 2023 / Praha

Balíčky jsou stále na bývalém depu v Bílém Kostele na Liberecku? Máte již definitivní počet, kolik zásilek tam celkem uvázlo?

K dnešnímu dni evidujeme 15 000 zadržených zásilek.

Jakým způsobem se Zásilkovna vypořádala s majiteli zásilek? Podařilo se uskutečnit vypořádání se všemi?

Poté, co byly zásilky neoprávněně zadrženy a bylo zjevné, že nám nebudou odevzdány, jsme informovali dotčené odesílatele i příjemce, zřídili zvláštní tým pro vyřízení reklamací těchto zásilek a spustili reklamační proces připravený jen pro tuto událost. Detailní popis je na našem blogu [na našich internetových stránkách](#). Odesílatele i zákazníky jsme sami aktivně oslovovali a snažili jsme se jejich situaci co nejrychleji řešit, i přesto, že jsme ji nezavinili.

V případě zásilek přepravovaných v rámci služby Mezi námi, které si mezi sebou posílají sami lidé, jsme do dnešního dne odškodnili prakticky všechny uplatněné reklamace. Evidujeme jednotky zásilek, které se z různých důvodů vymykají a ty řešíme individuálním kontaktem se zákazníkem.

Druhou skupinou jsou zásilky z internetových obchodů, které si mnohdy chtějí odškodnění s adresáty řešit sami a my pak následně odškodňujeme internetové obchody. Zde máme také nahrazeny všechny uplatněné reklamace po doložení potřebných dokladů.

I v dnešních dnech přichází jednotky nových reklamací a vyřizujeme je průběžně. První náhrady jsme vypláceli 3 dny po doručení reklamace.

Ozvala se nám jedna klientka, která si přes Zásilkovnu nechala poslat zásilku ve vyšší hodnotě (kolem 60 tisíc korun). Dle jejích slov jí ale bylo vyplaceno jen 5 000 korun, ačkoliv se vše snažila doložit účtenkami. Otázka tedy zní – jak se Zásilkovna vypořádává s majiteli zásilek, kteří uvádí, že mají vyšší hodnotu, než jakou Zásilkovna vyplatila?

Nemáme od Vás dostatek podkladů, ale z uvedených informací lze dovodit, o jakou zásilku jde.

Případ této klientky ještě nemáme za vyřízený ani ukončený. Aktuálně poskytnutou náhradu považujeme jen za dočasné řešení. Se zákaznící se nám ale nedaří v poslední době telefonicky spojit. Na jakých kontaktech s ní prosím komunikujete?

V obecné rovině – v rámci služby Mezi námi může odesílatel předat zásilku s hodnotou do 5000 Kč a pro zásilku z e-shopu s hodnotou do 20 000 Kč. **U zásilek, které uvedené hodnoty převyšují, ale v případě zadržených zásilek v depu v Bílém Kostele řešíme jejich náhradu individuálně a akceptujeme i vyšší náhrady, pokud je hodnota věci doložena.**

V rámci situace na depu v Bílém Kostele tak proplácíme skutečnou hodnotu zásilky, kterou nám zákazník uvede a v případě vyšších částek věrohodně doloží. Například když nám zákazník



doložil komunikaci k odeslání Macbook Air v hodnotě přes 30 tisíc Kč, tak jsme mu ji proplatili. Stejně tak jsme proplatili náklady na nové čerpadlo ke kotli, protože na depu zůstala opravená původní součástka, která se už nyní nevyrábí.

Jaká je aktuální situace kolem depa v Bílém Kostele, probíhají nějaká jednání, řeší situaci Zásilkovna nějakým způsobem?

Naším cílem stále je zadržené zásilky zákazníkům doručit. Učinili jsme také bývalému externímu dodavateli několik vstřícných nabídek, bohužel nebyly vyslyšeny. Vzhledem k tomu, že druhá strana veškeré pokusy o smírné řešení a vydání zásilek stále odmítá, využíváme standardní právní prostředky, které jsou pro tyto případy k dispozici.

Externí dodavatel ostatně nijak ani nereagoval na fyzickou kontrolu zásilek kterou se pokusil provést Český telekomunikační úřad jako úřad pro dohled nad trhem poštovních služeb přímo v areálu bývalého depa. Ani Český telekomunikační úřad se tak k zásilkám nedostal.

Pokud byste narazil na další nejasné informace spojené se zadrženými zásilkami na depu v Bílém Kostelci, jsme připraveni odpovědět.

Kamil Chalupa, tiskový mluvčí Zásilkovny