



## MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Spotřebitel, který není spokojen s výsledkem reklamačního řízení nebo se službami poskytovanými Zásilkovnou má právo obrátit se na subjekty mimosoudního řešení sporů, kterými jsou:

V případě sporů týkajících se poštovních služeb poskytovaných Zásilkovnou na základě osvědčení č. 20, je tímto subjektem: **Český telekomunikační úřad**, Sokolovská 219 190 00 Praha, Webové stránky: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

K mimosoudnímu řešení všech ostatních spotřebitelských sporů, zejména sporů ze zasilatelské smlouvy, je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Návrh na zahájení mimosoudního řešení je možné podat přímo na adrese: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.

Poštovní službou se rozumí doručení zásilky na Výdejní místo Zásilkovny, případně do Z-boxu.

Zasilatelská smlouva je uzavřena v případě, kdy Zásilkovna obstarává přepravu zásilky na jakoukoliv jinou adresu, než na adresu Výdejního místa nebo Z-boxu.