

# Reklamačný poriadok

## 1.1. Úvodné ustanovenia

- 1.1.1. Reklamácia je podanie, ktorým si užívateľ poštových služieb uplatňuje zodpovednosť voči poskytovateľovi za nekvalitne poskytnuté poštové služby, a to predovšetkým nedodržaním povinností poskytovateľa vyplývajúcich z poštových podmienok alebo poštovej zmluvy.
- 1.1.2. Užívateľ poštových služieb môže reklamovať predovšetkým: nedodanie, nedodanie v dohodnutej lehote, poškodenie, úbytok obsahu a zničenie zásielky. Náhrady za prípadné škody, ktoré poskytne poskytovateľ užívateľovi poštových služieb za opodstatnené reklamácie sú stanovené v poštových podmienkach alebo v poštovej zmluve.
- 1.1.3. Pre služby súvisiace s poštovými službami, ktoré poskytuje poskytovateľ (napr. tlač, obáľkovanie) platia osobitné reklamačné poriadky.
- 1.1.4. V prípade, ak poskytovateľ zabezpečuje poskytnutie poštových služieb prostredníctvom subdodávateľa, ktorým je poskytovateľ univerzálnej služby vzťahuje sa na poskytovanie poštovej služby v časti zabezpečovanej takýmto poskytovateľom univerzálnej služby reklamačný poriadok takéhoto poskytovateľa.
- 1.1.5. Pre vylúčenie pochybností pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak majú jednotlivé pojmy rovnaký význam ako je uvedené v poštových podmienkach poskytovateľa.

## 1.2. Reklamačné konanie

- 1.2.1. Reklamáciu môže podať odosielateľ/adresát alebo ním poverená/splnomocnená osoba.
- 1.2.2. Reklamácia sa podáva písomne, elektronicky alebo osobne na prevádzke poskytovateľa a musí obsahovať minimálne nasledovné náležitosti:
  - a) Identifikácia reklamujúceho – meno, adresa, telefónny, e-mailový kontakt, označenie poštovej zmluvy a/alebo objednávky,
  - b) Identifikácia reklamovanej zásielky – odosielateľ, adresát, dátum podania, miesto podania a sken alebo kópiu potvrdenej objednávky,
  - c) Dôvod reklamácie – strata, nedodanie v stanovenej lehote, poškodenie, úbytok obsahu, dodanie neoprávnenému príjmateľovi a pod.,
  - d) Iné – ostatné údaje a dokumentáciu umožňujúce rýchlejšie identifikovať prípadný vzniknutý problém vrátane uvedenia čísla účtu v prospech ktorého je možné uhradiť náhradu škody, v prípade, že na ňu vznikne nárok.
- 1.2.3. V prípade reklamácie poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní, je možné reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky a súčasne je potrebné predložiť obal zásielky (vrátane vnútorného obalu) spolu s poškodeným obsahom.
- 1.2.4. Reklamáciu je možné uplatniť v lehote do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybratia zásielky, inak toto právo zanikne.
- 1.2.5. Podanie reklamácie sa považuje súčasne aj za uplatnenie práva na náhradu škody a nároku na vrátenie poštovej sadzby v zmysle poštových podmienok a poštovej zmluvy.
- 1.2.6. Právo na náhradu škody a nárok na vrátenie poštovej sadzby sa uplatňuje do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania zásielky, inak toto právo zanikne.

- 1.2.7. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní a začína plynúť dňom uplatnenia reklamácie.
- 1.2.8. Poskytovateľ je oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia týka veľkého množstva zásielok (viac ako 100 ks), alebo iných skutočností (potreba odborného posúdenia predmetu reklamácie, chýbajúce doklady alebo údaje od reklamujúceho) spojených s poskytnutou poštovou službou a nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v lehote do 30 dní. O predĺžení lehoty poskytovateľ informuje užívateľa poštovej služby písomne, s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.
- 1.2.9. V rámci reklamačného konania je poskytovateľ oprávnený požadovať od užívateľa poštovej služby ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie reklamácie ako aj ho vyzvať na predloženie poškodenej zásielky, pričom sa do lehoty na vybavenie reklamácie nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií. Užívateľ poštových služieb je za týmto účelom povinný počas reklamačného konania poškodenú zásielku (t.j. jej vnútorný a vonkajší obal ako aj poškodený obsah zásielky) uchovať v stave, v akom mu bola doručená.
- 1.2.10. Rozhodnutie o reklamačnom konaní oznamuje poskytovateľ písomne na adresu užívateľa poštovej služby uvedenú v reklamáci. Prípadnú náhradu škody vyplatí poskytovateľ bezhotovostným prevodom v prospech účtu užívateľa poštových služieb uvedenom v reklamáci.
- 1.2.11. V prípade vyplatenej náhrady škody preberá poskytovateľ od osoby, ktorá túto náhradu dostala, práva súvisiace s predmetnou zásielkou, a to až do výšky náhrady škody. Ak sa po vyplatení náhrady škody nájde zásielka, za ktorú bola vyplatená náhrada škody, poskytovateľ oznámi odosielateľovi, že zásielka mu je k dispozícii počas 3 mesiacov od nájdenia, ak vráti sumu vyplatenej náhrady škody. Zároveň poskytovateľ požiada odosielateľa, aby oznámil, komu má byť zásielka dodaná. Ak odosielateľ odmietne zásielku prevziať alebo neodpovie v stanovenej lehote, poskytovateľ uplatní rovnaký postup, ako u odosielateľa, aj pre adresáta zásielky. Ak aj adresát odmietne prevzatie zásielky, alebo neodpovie v stanovenej lehote, stáva sa táto zásielka vlastníctvom poskytovateľa.
- 1.2.12. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, kedy poskytovateľ nepostupoval v súlade s poštovými podmienkami alebo poštovou zmluvou.
- 1.2.13. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia aj vtedy, ak poskytovateľ neoznámi užívateľovi poštových služieb výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote, resp. v predĺženej lehote podľa tohto reklamačného poriadku, pričom užívateľovi poštových služieb súčasne vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných poštových podmienkach alebo poštových zmluvách, maximálne však vo výške stanovenej zákonom o poštových službách, ak sa reklamácia týka poštových služieb.

### **1.3. Záverečné ustanovenia**

- 1.3.1. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ustanovením § 28 Zákona o poštových službách a je záväzný pre poskytovateľa a užívateľom poštových služieb.
- 1.3.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na všetkých prevádzkach poskytovateľa ako aj je zverejnený na webovom sídle poskytovateľa.
- 1.3.3. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Takto zmenený reklamačný poriadok alebo nový reklamačný poriadok je záväzný dňom zverejnenia na webovom sídle poskytovateľa, ak z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.
- 1.3.4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.1.2018

- 1.3.5. Pre reklamácie poštových služieb poskytovaných poskytovateľom platia ustanovenia Reklamačného poriadku zverejneného na webovom sídle poskytovateľa.