

## VŠEOBECNÁ ČASŤ

### Medzinárodný styk

Platnosť od 1. 1. 2012

Tieto poštové podmienky upravujú všeobecné podmienky podávania a dodávania poštových zásielok (ďalej len „zásielka“) v medzinárodnom styku, základný rozsah a podmienky poskytovania poštových služieb, práva a povinnosti používateľov poštových služieb, Slovenskej pošty, a. s., (ďalej len „SP“) a iných poštových správ v zmysle Aktov svetovej poštovej únie (ďalej len Akty SPÚ) a Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“).

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Poskytovanie poštových služieb v medzinárodnom styku je zabezpečované nasledovne:
  - a) zásielky adresované do cudziny - na základe zmluvy o poskytnutí poštovej služby (ďalej len „zmluva“) uzavretej medzi SP a odosielateľom. Zmluva je uzavretá vybraním zásielky. V cudzine sú zásielky dodávané iným určeným poštovým podnikom, resp. iným subjektom v zmysle Aktov SPÚ alebo na základe zmluvy,
  - b) zásielky z cudziny – na území Slovenskej republiky sú dodávané v zmysle Aktov SPÚ, týchto poštových podmienok a osobitných poštových podmienok podľa druhu zásielky.
- 1.2. SP poskytuje poštové služby prostredníctvom pôšt a špecializovaných organizačných zložiek. Univerzálne poštové služby a poštový platobný styk poskytuje SP na základe poštovej licencie udelennej Poštovým regulačným úradom na celom území republiky, ostatné poštové služby je oprávnená poskytovať len na vybraných miestach.
- 1.3. Poštové služby môže poskytovať tiež zmluvný partner SP, na základe zmluvy uzatvorenej v zmysle zákona o poštových službách. Zmluvný partner môže vykonávať užší súbor služieb než vymedzujú tieto poštové podmienky.
- 1.4. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom SP sú označované názvom pošty alebo Pošty Partner.
- 1.5. Vlastníkom vybranej poštovej zásielky je odosielateľ, a to až do dodania poštovej zásielky adresátovi, ak nie je inak dojednané v písomnej zmluve, alebo ak nebola zhabaná v krajine podania, v krajine tranzitu alebo v krajine určenia v zmysle vnútroštátnych predpisov.

## 2. Základné pojmy

- 2.1. Základnými pojmami na účely týchto poštových podmienok sú:
  - a) pošta – stála prevádzkareň SP určená na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
  - b) poštové stredisko – samostatné pracovisko dodávacej pošty, v obvode ktorej je poštové stredisko zriadené,
  - c) pojazdná pošta – mobilná pošta umiestnená v motorovom vozidle, ktorá poskytuje poštové služby v miestach bez stacionárnych pôšt, alebo poskytuje vybrané produkty SP na veľtrhoch, kongresoch a športových podujatiach,
  - d) motorizovaný doručovací rajón – doručovací rajón, na ktorom poštový doručovateľ zabezpečuje doručovanie všetkých druhov zásielok použitím osobného motorového vozidla. Ako motorizovaný doručovací rajón v zmysle poštových podmienok, nie je ponímaný doručovací rajón, na ktorom poštový doručovateľ osobitne zabezpečuje doručovanie balíkov,
  - e) pošta partner - miesto vyčlenené v cudzej prevádzke, na ktorom prevádzkovateľ v zmysle zmluvy uzatvorenej so SP, poskytuje poštové služby (napr. v obchode, priestoroch obecných úradov a pod.),
  - f) hodiny pre verejnosť - časové obdobie, počas ktorého pošta poskytuje poštové služby verejnosti,
  - g) prehľad služby – definuje rozsah a čas poskytovania jednotlivých poštových služieb konkrétnou poštou,
  - h) poštová zásielka (resp. „zásielka“) - oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta. Konečnú podobu úpravy poštovej

- zásielky, v ktorej ju SP vyberá a distribuuje, definujú osobitné poštové podmienky pre jednotlivé druhy zásielok,
- i) univerzálna služba (ďalej len „UNS“) - ponuka poštových služieb podľa zákona o poštových službách a bodu 4.1. týchto poštových podmienok, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete, kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v ustanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne.
  - j) užívateľ poštovej služby – odosielateľ a adresát
  - k) odosielateľ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby podala zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na zásielke uvedená a je vlastníkom zásielky až do jej dodania,
  - l) podávateľ – osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá poštovú zásielku na účel jej vybratia,
  - m) adresát – fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poštová zásielka určená. Meno a priezvisko, resp. názov tejto osoby sú uvedené na zásielke,
  - n) oprávnený prijímateľ – osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať poštovú zásielku
  - o) organizácia - fyzická osoba oprávnená na podnikanie podľa osobitných predpisov alebo právnická osoba,
  - p) názov organizácie – u právnickej osoby je to obchodné meno alebo názov pod ktorým je vedená v príslušnom registri, listine, resp. na základe zákona. U fyzickej osoby je to jej meno a priezvisko, ktoré môže obsahovať dodatok odlišujúci osobu podnikateľa alebo druh podnikania.
  - q) vybranie poštovej zásielky – prevzatie poštovej zásielky poštovým podnikom od odosielateľa alebo od podávateľa, vrátane prevzatia prostredníctvom prístupového miesta poštovej siete alebo kontaktného miesta poštovej siete. Ak odosielateľ alebo podávateľ poskytuje údaje v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na účely spracovania a vytvorenia poštovej zásielky z nich, je poštová zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov, ak vytvorenie vykonáva poštový podnik,
  - r) distribúcia - spracovanie poštovej zásielky po jej vybraní na prepravné smery alebo miesta dodania, až po jej dodanie, ktoré zahŕňa triedenie, prepravu a dodanie zásielky,
  - s) dodanie poštovej zásielky - odovzdanie poštovej zásielky adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi spôsobom podľa zákona o poštových službách, zmluvy a týchto poštových podmienok,
  - t) odovzdávacie miesto – miesto, na ktoré je pošta povinná dodať zásielku,
  - u) Tarifa - prehľad všetkých cien za poštové služby a podmienok, za akých sa uplatňujú,
  - v) výplatné - úhrn cien uhrádzaných pri podaní zásielky,
  - w) doplatné - úhrn cien uhrádzaných pri dodaní zásielky,
  - x) čas prepravy - čas určený počtom dní od podania zásielky do jej dodania alebo do odovzdania oznámenia o príchode zásielky, jej uloženia do odovzdávacieho miesta adresáta, pripravenia zásielky na odnášku z pošty, dodanie poukázanej sumy alebo jej pripísanie na účet adresáta,
  - y) lehota prepravy zásielky – čas prepravy zásielky určený príslušnými poštovými podmienkami,
  - z) rozhodujúci čas - určený čas (hodina a minúta), do ktorého je pošta schopná prijať zásielku spracovať a odovzdať ju na prepravu v deň podania,
  - aa) dispozičné služby - služby, ktoré umožňujú odosielateľovi alebo adresátovi využiť zvláštne zaobchádzanie so zásielkou,
  - bb) podacie znaky zásielky – podacie číslo a podávacia pošta, príp. aj dátum podania pri zásielkach, ku ktorým je vydávané potvrdenie o podaní,
  - cc) Poštová ohlasovňa a úložňa – prevádzkové stredisko SP, ktoré je poverené prerokovávať nedoručiteľné zásielky, nájdené veci pochádzajúce z poštových zásielok a pod., spolupôsobí pri pátraní po zásielkach,
  - dd) krajina pôvodu – krajina, na území ktorej bola podaná poštová zásielka na poštovú prepravu,
  - ee) krajina určenia – krajina, na území ktorej má bydlisko alebo sídlo adresát zásielky
  - ff) krajina tranzitu – krajina, ktorá sprostredkováva prepravu zásielky medzi krajinou pôvodu a krajinou určenia,
  - gg) zhabanie zásielky – zabavenie zásielky poštovou správou pôvodu, poštovou správou určenia alebo tranzitnou poštovou správou, resp. colnými orgánmi týchto poštových správ za predpokladu, že sa po podaní zásielky preukáže, že zásielka obsahuje veci, ktorých preprava je zakázaná. Takéto zásielky sa nedopravujú do krajiny určenia, nedodávajú sa adresátom, ani sa nevracajú odosielateľom,

hh) Akty SPÚ – mnohostranná medzinárodná zmluva, obsahujúca podmienky poskytovania poštových služieb v medzinárodnom styku, ktorej ustanovenia majú prednosť pred vnútroštátnymi právnymi predpismi. Akty SPÚ boli zverejnené v zbierke zákonov a ich platné znenie vrátane vykonávacích predpisov je dostupné na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

2.2. Výklad ostatných pojmov použitých v týchto poštových podmienkach je uvedený v Aktoch SPÚ a STN 01 0141 Terminológia poštovej prevádzky.

### **3. Poštové a listové tajomstvo**

3.1. Informácie a údaje o zásielkach, obsah korešpondencie (listové tajomstvo) a obsah ostatných zásielok sú predmetom poštového tajomstva. Každý kto príde do styku s poštovým tajomstvom je povinný zachovávať mlčanlivosť a zabrániť, aby sa s ním oboznámila iná osoba. SP nezodpovedá za únik informácií a údajov o zásielkach a o obsahu zásielok, ak je možnosť ich priameho prečítania, rozmnoženia alebo iného nechráneného získania pred ich podaním od odosielateľa alebo po ich dodaní adresátovi.

3.2. Telefonické informácie o zásielkach SP neposkytuje, s výnimkou informácií o Expres zásielkach. Poskytnutie týchto informácií alebo ich sprístupnenie na internetovej stránke SP nie je porušením poštového tajomstva.

3.3. Informácie o zásielkach poskytuje SP za podmienok definovaných v bode 7.1.1. týchto poštových podmienok.

### **4. Druhy poštových zásielok a doplnkových služieb**

4.1. SP poskytuje poštové služby pre tieto druhy zásielok a doplnkových služieb:

<b>Druhy poštových zásielok</b>	<b>Obchodné druhy zásielok</b>	<b>Doplnkové služby</b>
<b>Listové zásielky (UNS)</b>	List 1. trieda	Odpovedná služba - OPS
	List 2. trieda	
	Doporučený list 1. trieda	Do vlastných rúk, Doručenka - UNS
	Doporučený list 2. trieda	
	Poistený list 1. trieda	
	Poistený list 2. trieda	
	Slepecká zásielka	
Slepecká doporučená zásielka	Do vlastných rúk, Doručenka – UNS	
<b>Balíky (UNS)</b>	Balík 1. trieda	Krehký, Neskladný, Dobierka – UNS
	Balík 2. trieda	
	Poistený balík 1. trieda	
	Poistený balík 2. trieda	
<b>Expres zásielky (OPS)</b>	podľa osobitných poštových podmienok	

Vysvetlenie použitých skratiek: UNS – univerzálna poštová služba, OPS – ostatné poštové služby. Pri OPS je uplatňovaná DPH.

4.2. Jednotlivé druhy zásielok a doplnkové služby uvedené v bode 4.1., poskytuje SP podľa osobitných poštových podmienok a Tarify.

### **5. Dispozičné služby na žiadosť odosielateľa – pre zásielky adresované do cudziny**

5.1. Odosielateľ v Slovenskej republike, môže požiadať o osobitné zaobchádzanie so zásielkami prostredníctvom rôznych dispozičných služieb, ktoré toto zaobchádzanie určujú. Možnosť využitia jednotlivých dispozičných služieb ku konkrétnym druhom zásielok, definujú osobitné poštové podmienky.

5.2. Jednotlivé dispozičné služby sú poskytované podľa nasledujúcich podmienok a Tarify.

#### **5.2.1. Storno zásielky na podaji**

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka nebola ešte z podacej pošty odoslaná. O službu môže odosielateľ požiadať ústne na pošte, na ktorej bola zásielka podaná.

Ak je odosielateľovi vrátená zásielka, ku ktorej bola vyhotovená podacia potvrdenka, odosielateľ odovzdá podaciu potvrdenku SP.

SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku.

#### **5.2.2. Storno zásielky na dodaji**

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka už bola z podacej pošty odoslaná, avšak ešte nebola dodaná. O službu môže odosielateľ požiadať prostredníctvom písomnej žiadosti podanej na tlačíve SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*). Totožnosť odosielateľa overuje pošta, prostredníctvom ktorej je žiadosť podávaná.

Pre urýchlenie zabezpečenia služby môže odosielateľ zaslať žiadosť spolu s kópiou podacej potvrdenky aj elektronicky na adresu: zakaznický.servis@slposta.sk.

Podaním žiadosti sa odosielateľ zaväzuje uhradiť pri doručení vrátenej zásielky okrem ceny v zmysle Tarify všetky poplatky, ktorými bude zásielka zaťažená úradom určenia alebo tranzitným úradom.

SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku, znížené o výplatné za distribúciu vo vnútroštátnom styku (v zmysle vnútroštátnej Tarify) v prípade, ak sa zásielku podarí vrátiť pred jej výstupom do cudziny (tzn. z výmennej pošty).

SP poskytuje službu v prípade, ak je možné požiadavku odosielateľa zabezpečiť.

#### **5.2.3. Neukladať (vrátiť ihneď odosielateľovi) - Renvoyer immédiatement á l'expéditeur**

Zásielku označenú poznámkou „Renvoyer immédiatement á l'expéditeur“, vráti krajina určenia späť odosielateľovi ihneď po neúspešnom pokuse o jej doručenie.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Renvoyer immédiatement á l'expéditeur“ v ľavej časti adresnej strany zásielky, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

#### **5.2.4. Vrátiť po uplynutí ..... dní - Renvoyer á l'expéditeur après ..... jours**

Zásielku označenú poznámkou „Renvoyer á l'expéditeur après ..... jours“, uloží krajina určenia po neúspešnom pokuse o doručenie podľa požiadavky odosielateľa.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Renvoyer á l'expéditeur après ..... jours“ v ľavej časti adresnej strany zásielky, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

#### **5.2.5. Nevrátiť (pokladať za opustený) - Traiter comme abandonné**

Zásielku označenú poznámkou „Traiter comme abandonné“, ktorú nebolo možné z akýchkoľvek dôvodov doručiť adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, krajina určenia odosielateľovi nevráti. Krajina určenia následne zaobchádza so zásielkov v zmysle vnútroštátnych právnych predpisov.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Traiter comme abandonné“ v ľavej časti adresnej strany zásielky, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

#### **5.2.6. Doposlať za adresátom po uplynutí ..... dní - Réexpédier au destinataire á l'adresse ci-dessous après ..... jours**

Zásielku označenú poznámkou „Réexpédier au destinataire á l'adresse ci-dessous après ..... jours“, krajina určenia dopošle za adresátom po lehote stanovenej odosielateľom.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Réexpédier au destinataire á l'adresse ci-dessous après ..... jours“ v ľavej časti adresnej strany zásielky, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

#### **5.2.7. Nedoposlať - Ne pas réexpédier**

Zásielku označenú poznámkou „Ne pas réexpédier“, krajina určenia nedoposle za adresátom.

Odosielateľ uvedie poznámku „Ne pas réexpédier“ v ľavej časti adresnej strany zásielky, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

#### **5.2.8. Zmena adresy**

SP zabezpečí zmenu adresy adresáta zásielky, v krajinách kde je táto služba poskytovaná (zoznam v Tarife SP). O službu môže odosielateľ požiadať prostredníctvom písomnej žiadosti podanej na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*).

Pri predložení žiadosti musí odosielateľ preukázať svoju totožnosť a predložiť podaciu potvrdenku. Totožnosť odosielateľa overuje pošta, prostredníctvom ktorej je žiadosť podávaná.

Pre urýchlenie zabezpečenia služby môže odosielateľ zaslať žiadosť spolu s kópiou podacej potvrdenky aj elektronicky na adresu: [zakaznicky.servis@slposta.sk](mailto:zakaznicky.servis@slposta.sk).

O vybavení zmeny adresy informuje SP odosielateľa písomne.

SP poskytuje službu v prípade, ak je možné požiadavku odosielateľa zabezpečiť.

#### **5.2.9. Poste restante**

Odosielateľ má právo dohodnúť sa s adresátom, aby mu zásielku adresoval na ktorúkoľvek poštu. Odosielateľ v tomto prípade vyznačí v adresných údajoch zásielky poznámku „**Poste restante**“.

Krajina určenia takto označenú zásielku nedoručuje, ani neoznamuje adresátovi jej príchod. Adresát si môže zásielku prevziať pri priehradke danej pošty po preukázaní totožnosti.

Zásielka je uložená na pošte počas plynutia odbernej lehoty, po jej uplynutí je vrátená odosielateľovi.

- 5.3. Žiadosť o dispozičné služby podľa bodov 5.2.2. a 5.2.8., môže namiesto odosielateľa prerokovať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená odosielateľom. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti preukáže platným dokladom totožnosti evidovaným v žiadosti (podľa bodu 19.2.). Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie (podľa bodu 18.4. písm. a)).

### **6. Dispozičné služby na žiadosť adresáta – pre zásielky z cudziny**

- 6.1. Adresát v Slovenskej republike, môže požiadať o osobitné zaobchádzanie so zásielkami z cudziny prostredníctvom dispozičných služieb, ktoré toto zaobchádzanie určujú. Možnosť využitia jednotlivých dispozičných služieb ku konkrétnym druhom zásielok, definujú osobitné poštové podmienky.

- 6.2. Jednotlivé dispozičné služby sú poskytované podľa nasledujúcich podmienok a Tarify.

#### **6.2.1. Vylúčenie náhradného prijímania zásielok**

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), môže adresát vylúčiť z prijímania zásielok manžela/manželku, alebo osoby bývajúce s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte (osoby oprávnené na preberanie zásielok podľa bodu 18.3. písm. a) a b) týchto poštových podmienok).

Obdobie, počas ktorého má byť služba zo strany SP zabezpečovaná, určí adresát v žiadosti. Vylúčeným osobám nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia.

Používanie služby Vylúčenie náhradného prijímania zásielok končí uplynutím lehoty stanovenej v žiadosti, alebo ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako 3 dni po jej doručení. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná.

#### **6.2.2. Predĺženie odbernej lehoty**

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), môže adresát požiadať o predĺženie odbernej lehoty jemu došlých zásielok, na 30 kalendárnych dní.

Žiadosťou je možné požiadať o:

- predĺženie odbernej lehoty na už uložených zásielkach - zásielky sú v žiadosti identifikované podacími znakmi,

- predĺženie odbernej lehoty na zásielkach došlých odo dňa podania žiadosti – v žiadosti je definované obdobie, počas ktorého má SP službu zabezpečovať.

Žiadosť je potrebné podať na pošte, ktorá zabezpečuje pre adresáta dodávanie zásielok. Pri podaní žiadosti preukáže adresát - fyzická osoba, svoje oprávnenie podľa bodu 19 týchto poštových podmienok, organizácia podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok.

Každá zásielka, môže mať predĺženú odbernú lehotu len jedenkrát.

Predĺženie odbernej lehoty nezabezpečí SP pri zásielkach zaťažených colným dlhom, ktorých odberná lehota je 7 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia (bod 21 týchto poštových podmienok), a pri zásielkach, ktoré odosielateľ v cudzine označil poznámkou dispozičnej služby „Vrátiť po uplynutí ..... dní - Renvoyer á l'expéditeur après ..... jours“.

Používanie služby Predĺženie odbernej lehoty končí uplynutím obdobia stanoveného v žiadosti, alebo ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako 3 dni po jej doručení. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná. Ak bola cena za predĺženie odbernej lehoty uhradená bezhotovostne, SP poukáže predplatenú časť ceny na účet definovaný v žiadosti, vedený v banke v Slovenskej republike.

### **6.2.3. Časové doposielanie**

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), môže adresát požiadať, aby SP doposielala jeho zásielky z cudziny na nové odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, a to počas obdobia, ktoré v žiadosti určil. Doposielanie môže byť na žiadosť adresáta obmedzené len na určité druhy zásielok.

Žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte, aspoň päť pracovných dní pred požadovaným začiatkom doposielania. Pri podaní žiadosti preukáže adresát – fyzická osoba svoje oprávnenie podľa bodu 19 týchto poštových podmienok, organizácia podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok.

Ak o doposielanie žiada fyzická osoba, môžu sa k žiadosti pripojiť s jej súhlasom aj ďalšie osoby, ktoré bývajú v tom istom rodinnom dome/byte. Identifikácia a podpisy týchto osôb sú súčasťou žiadosti, ich podpisy a totožnosť SP neoveruje.

Ak o doposielanie žiada organizácia, môže v Slovenskej republike určiť maximálne päť adries v pôsobnosti danej pošty, z ktorých má SP zabezpečiť doposielanie zásielok na novú adresu v prípade, ak sa jedná o adresy jej organizačných zložiek (prevádzok). Podmienkou je, že doposielanie zásielok bude realizované na rovnakú adresu. Zoznam organizačných zložiek (prevádzok), tvorí v danom prípade prílohu žiadosti.

Časové doposielanie je možné ukončiť aj pred uplynutím dohodnutého obdobia, na základe písomnej žiadosti o ukončenie služby, podanej minimálne päť pracovných dní pred požadovaným ukončením doposielania. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná. Ak bola cena za doposielanie uhradená bezhotovostne, SP poukáže predplatenú časť ceny na účet definovaný v žiadosti, vedený v banke v Slovenskej republike.

SP je oprávnená ukončiť časové doposielanie v prípade, ak sa vyskytnú dôvody, ktoré znemožňujú realizáciu služby - napr. sa preukáže, že doposielanie nie je možné realizovať z dôvodu viacerých osôb s rovnakým menom a priezviskom na odovzdávacom mieste, u právnických osôb nie sú jasné podmienky oprávnenia konať za organizáciu pri zmene štatutárneho orgánu a pod. O tejto skutočnosti informuje SP adresáta na novej – oznámenej adrese.

SP nedoposielala zásielky:

- a) ktoré odosielateľ v cudzine označil poznámkou „Ne pas réexpédier“ - Nedoposielateľ“, alebo poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux“ - „Alebo inému obyvateľovi v mieste“,

Takto označené zásielky uloží SP počas plynutia odbernej lehoty, pričom o tejto skutočnosti informuje adresáta písomne na novej adrese.

- b) z cudziny, ktoré nevyhovujú zasielacím podmienkam Slovenskej republiky,
- c) z cudziny do inej krajiny určenia.

O časové doposielanie nemôže požiadať adresát, ktorému sú dodávané zásielky podľa bodu 18.5., 18.6. a 18.9. týchto poštových podmienok.

#### **6.2.4. Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta**

SP doručí zásielku z cudziny na inú adresu v Slovenskej republike, ako je uvedená na zásielke. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia prevzatia a ktorých príchod bol adresátovi oznámený zanechaním oznámenia o uložení zásielky na pošte.

Adresát podá žiadosť na telefónnom čísle pošty uvedenom na oznámení, pričom zásielku identifikuje nahlásením jej podacích znakov. Zároveň oznámi pošte novú adresu, na ktorú požaduje zásielku doručiť. Adresát môže o službu požiadať najneskôr 4 dni pred ukončením odbernej lehoty zásielky.

SP nezabezpečí službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou „Ne pas réexpédier“ - Nedoposielat“ alebo poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux – Alebo inému obyvateľovi v mieste“.

O doručenie na inú adresu nemôže požiadať adresát, ktorému sú dodávané zásielky podľa bodu 18.5., 18.6. a 18.9. týchto poštových podmienok.

#### **6.2.5. Splnomocnenie**

Písomne môže adresát (ďalej len „splnomocniteľ“) v zmysle platných právnych predpisov splnomocniť ktorúkoľvek plnoletú osobu na preberanie jemu adresovaných zásielok (ďalej len „splnomocnenec“), pričom platí nasledovné:

a) splnomocnenec môže za podmienky preukázania totožnosti prebrať zásielky:

- na základe originálu splnomocnenia overeného oprávneným orgánom

Splnomocnenie musí byť vystavené v slovenskom jazyku a overené oprávneným orgánom v Slovenskej republike (napr. notár), v zahraničí overené zastupiteľským úradom Slovenskej republiky, pokiaľ medzinárodná zmluva neustanovuje inak. Výnimkou je splnomocnenie overené v Českej republike, ktoré môže byť vystavené v českom alebo slovenskom jazyku a overené oprávneným orgánom na vykonávanie takýchto činností v Českej republike.

- na základe preukazu splnomocnenca

Preukaz splnomocnenca sa vydá k splnomocneniu vyhotovenému na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*). Tlačivo je k dispozícii na poštách a na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

Oprávnenie na podanie žiadosti preukáže splnomocniteľ dokladom totožnosti (bod 19.2.), u organizácií aj dokladom, ktorý ho oprávňuje v mene danej organizácie konať (bod 18.4).

V jednom preukaze splnomocnenca môžu byť definované maximálne tri osoby, pričom každá je následne oprávnená prebrať zásielky samostatne. V prípade viacerých splnomocnencov je možné preukaz vystaviť pre každého samostatne, resp. spoločný.

O vydanie preukazu splnomocnenca je možné požiadať na každej pošte, pričom SP si za jeho vydanie uplatňuje cenu podľa Tarify.

b) splnomocnenie vyhotovené na tlačive SP musí obsahovať:

- meno, priezvisko a číslo dokladu totožnosti splnomocnenca,
- meno, priezvisko, adresu splnomocniteľa a číslo dokladu totožnosti splnomocniteľa.

c) splnomocnenie overené oprávneným orgánom musí obsahovať:

- meno a priezvisko splnomocnenca, (príp. môže byť uvedené aj číslo jeho dokladu totožnosti, dátum narodenia alebo rodné číslo),
- meno, priezvisko a adresu splnomocniteľa (príp. môže byť uvedené aj číslo jeho dokladu totožnosti, dátum narodenia alebo rodné číslo).

d) rozsah splnomocnenia môže byť definovaný nasledovne:

- splnomocnenie na preberanie zásielok, okrem zásielok so službou „Do vlastných rúk“,
- splnomocnenie na preberanie zásielok vrátane zásielok so službou „Do vlastných rúk“,
- splnomocnenie na všetky právne úkony – len splnomocnenie overené oprávneným orgánom (je považované za splnomocnenie na preberanie zásielok vrátane zásielok so službou „Do vlastných rúk“).

- e) jedným splnomocnením môžu byť určené osoby splnomocnené na preberanie zásielok adresovaných na viacero odovzdávacích miest adresáta (max. tri ďalšie odovzdávacie miesta). Uvedené sa vzťahuje na splnomocnenia pre fyzické osoby aj organizácie.

V danom prípade je potrebné, aby v splnomocnení boli identifikované všetky odovzdávacie miesta adresáta, na ktoré sa splnomocnenie vzťahuje. U splnomocnení vyhotovených na tlačive SP, je zoznam odovzdávacích miest prílohou žiadosti.

- f) pre používanie preukazu splnomocnenca platia nasledujúce podmienky:
- preukaz splnomocnenca platí len v spojení s preukazom totožnosti, ktorého druh a identifikačné číslo je v preukaze splnomocnenca uvedené,
  - preukaz splnomocnenca vydaný na základe splnomocnenia udeleného právnickou osobou, resp. fyzickou osobou – podnikateľom, môže okrem splnomocnených osôb obsahovať aj mená osôb oprávnených konať v mene tejto organizácie. V tomto prípade nie je potrebné pri preberaní zásielok preukazovať oprávnenie konať v mene organizácie iným dokladom,
  - v prípade straty alebo poškodenia je možné vydať druhopis preukazu splnomocnenca. Druhopic vydá pošta, ktorá vydala pôvodný preukaz splnomocnenca, na základe ústnej požiadavky splnomocniteľa alebo splnomocnenca, po preukázaní totožnosti. Poškodený preukaz je potrebné odovzdať pošte. Za vystavenie druhopisu si SP uplatňuje cenu podľa Tarify,
  - SP za zneužitie preukazu splnomocnenca nezodpovedá.
- g) SP nezabezpečuje doposielanie zásielok na adresu splnomocnenca. Splnomocnenie nie je možné obmedziť len na prijímanie niektorého druhu zásielok, resp. len niektorým zo splnomocnencov.
- h) ak splnomocniteľ nestanovil pri prerokovaní splnomocnenia jeho platnosť (napr. 2 roky), platnosť splnomocnenia je neobmedzená. Rovnaká platnosť sa vzťahuje aj na preukaz splnomocnenca vydaný k splnomocneniu.
- i) platnosť splnomocnenia a vydaného preukazu splnomocnenca zaniká:
- uplynutím lehoty, na ktorú boli vydané,
  - písomnou žiadosťou o zrušenie, ktorú podal splnomocniteľ alebo splnomocnenec. Uvedené sa vzťahuje na splnomocnenia vyhotovené na tlačive SP, žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte (ak je to možné, zabezpečí splnomocniteľ/splnomocnenec vrátenie preukazu splnomocnenca pošte),
  - zmenou akýchkoľvek údajov o splnomocnených osobách definovaných v splnomocnení alebo v preukaze splnomocnenca, ktorá by mohla mať vplyv na platnosť splnomocnenia (napr. zmena čísla dokladu totožnosti splnomocnenca, zmena mena a priezviska splnomocnenca). V prípade, ak je splnomocnenie vydané pre viac splnomocnených osôb, platnosť splnomocnenia a vydaného preukazu zaniká len pre osobu, ktorej sa táto zmena týka.
  - okamihom, kedy sa pošta dozvie o úmrtí splnomocniteľa alebo splnomocnenca, alebo o zániku organizácie,
  - zmenou adresy splnomocniteľa.

#### **6.2.6. Odopretie prijatia zásielky**

Adresát alebo oprávnený prijímateľ podľa bodu 18.3. písm. a), c), d) a e) a bodu 18.4., má právo odoprieť prijatie zásielky ihneď pri jej preberaní. Na zásielku uvedie poznámku „Neprijímam“, ktorú doplní svojim podpisom. Ak je dôvodom odopretia prijatia poškodenie zásielky, uvedie poznámku „Neprijímam pre poškodenie“.

Zásielku, ktorú adresát odoprel prijať, SP ihneď vráti odosielateľovi. Ak adresát odmietne na zásielku napísať poznámku o neprijatí, zásielka zostáva uložená na pošte počas plynutia jej odbernej lehoty podľa bodu 21 týchto poštových podmienok.

Za odopretie prijatia zásielky sa tiež považuje:

- a) odmietnutie potvrdenia prevzatia zásielky alebo poukázanej sumy,
- b) odmietnutie zaplatenia súm, ktoré na zásielke viaznu pred jej dodaním (napr. dobierka, doplatné, clo a pod.),
- c) trvanie na otvorení zásielky pred jej prevzatím,
- d) odmietnutie preukázania totožnosti.

V týchto prípadoch zostáva zásielka uložená na pošte počas plynutia jej odbernej lehoty.

#### **6.2.7. Opakované doručenie na žiadosť adresáta**

SP oznámenú zásielku opakovane doručí adresátovi. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia prevzatia a ktorých príchod bol adresátovi oznámený.

O službu môže adresát požiadať telefonicky na čísle z oznámenia o uložení zásielky, na čísle z avíza zaslaného SMS správou/e-mailovým oznámením, alebo na bezplatnom telefónnom čísle Zákazníckeho servisu SP: 0800 122 413.

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacími znakmi.

SP s adresátom dohodne, kedy mu zásielku opakovane doručí, najskôr však nasledujúci pracovný deň po dni prijatia žiadosti.

- 6.3. Žiadosť o dispozičné služby podľa bodov 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. a 6.2.5, môže namiesto adresáta prerokovať na pošte aj osoba ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená adresátom. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti preukáže platným dokladom totožnosti evidovaným v žiadosti. Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie.

### **7. Info služby**

- 7.1. SP poskytuje k zásielkam info služby: Poskytnutie informácií o zásielkach, Potvrdenie o dodaní zásielky a Odpis podacej potvrdenky podľa nasledujúcich podmienok a Tarify.

#### **7.1.1. Poskytnutie informácií o zásielkach**

SP poskytuje na základe písomnej žiadosti podanej na tlačive SP (*Reklamačný list CN 08*) informácie o:

- podaní a dodaní zásielok – SP poskytne informáciu o podaní zásielky, resp. o tom kedy a komu bola zásielka dodaná (napr. adresátovi, manželke/manželovi, splnomocnenej osobe, konateľovi a pod.), ak je zásielka dostatočne definovaná podacími znakmi,
- sledovaní zásielok – SP poskytne informácie o počte dodávaných a podávaných zásielok, výškach poukazovaných súm, o adresátoch a odosielateľoch, o používateľoch P.O.BOXov a pod.

Rozsah poskytnutých informácií závisí od rozsahu, ktorý poskytne cudzí určený poštový podnik.

Oprávnenými subjektmi, ktorým je možné informácie o zásielkach poskytnúť sú:

- a) odosielateľ alebo adresát – fyzická osoba - len informácie o podaní a dodaní zásielok,
- b) odosielateľ alebo adresát – organizácia a jej právni nástupcovia - len informácie o podaní a dodaní zásielok,
- c) štátny orgán oprávnený na zabezpečenie obrany a ochrany štátu, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu a na odhaľovanie a stíhanie trestných činov podľa osobitných predpisov,
- d) orgány, ktorým je SP v zmysle príslušných zákonov povinná poskytnúť súčinnosť,
- e) zahraničné poštové správy, ktoré sa podieľajú na preprave zásielok.

Oprávnené subjekty z iných krajín podľa písm. a) až d), môžu žiadať o poskytnutie informácií len prostredníctvom určeného poštového podniku krajiny pôvodu.

Poskytnutie informácií o zásielkach v zmysle tohto bodu, nie je porušením poštového tajomstva.

Doklady a údaje o zásielke, tiež osobné údaje odosielateľa, adresáta a nimi splnomocnených osobách, uchováva SP tri roky odo dňa podania zásielky, ak ide o podacie doklady, alebo tri roky odo dňa dodania, ak ide o dodacie doklady.

Ak bola zásielka uložená (podľa bodu 22.1.5), SP uchováva doklady a údaje o zásielke dva roky odo dňa uplynutia úložnej lehoty.

SP je povinná zabezpečiť pri tvorbe, spracúvaní a uchovávaní informácií o poštových službách a osobných údajov o odosielateľoch, adresátoch a nimi splnomocnených osobách ochranu pred ich neoprávneným sprístupnením alebo zverejnením a pred ich zneužitím.

Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len osobe, ktorej sa týkajú, súdu, prokuratúre alebo inému štátnemu orgánu na účely obrany a ochrany štátu, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu, alebo na účely odhaľovania a stíhania trestných činov.

### **7.1.2. Potvrdenie o dodaní zásielky**

Pošta, ktorá zásielku dodala, vydá na základe ústnej žiadosti adresáta potvrdenie o dodaní zásielky. O službu môže adresát požiadať k zásielkam dodávaným na základe potvrdenia prevzatia, bezprostredne po ich dodaní.

Potvrdenie o dodaní vydá pošta aj dodatočne, v lehote troch rokov od dodania zásielky, a to na základe písomnej žiadosti podanej na tlačive SP v prípade, ak adresát zásielku dostatočne označí uvedením podacích znakov zásielky a adresou adresáta.

### **7.1.3. Odpis podacej potvrdenky**

Na základe ústnej žiadosti odosielateľa, vyhotoví pošta pri podaní zásielky odpis podacej potvrdenky.

Odpis podacej potvrdenky je možné vyhotoviť aj po podaní zásielky za podmienky, že odosielateľ predloží pošte potvrdený originál podacej potvrdenky.

## **8. Obmedzenia**

8.1. Z vybranía a distribúcie v medzinárodnom styku sú vylúčené:

- a) nebezpečné veci (napr. stlačené plyny, horľavé tekutiny a hmoty, korozívne látky, toxické látky, oksylichovadlá, nákazlivé látky, zápalné a iné nebezpečné látky, ako aj rádioaktívne materiály a pod.),
- b) výbušniny, munícia, zápalné kvapaliny, žieraviny, všetky explozívne alebo zápalné spúšťacie látky, ktoré samostatne alebo spolu s inými predmetmi vyvolávajú explóziu alebo môžu spôsobiť požiar. K nim patria výbušné látky, zápalné kapsule, hasiace prístroje, benzín, iné horľaviny alebo ich kombinácia, žieravé alebo otravné látky, taktiež plyny v prepravkách pod normálnym tlakom alebo v tlakových nádobách,
- c) návykové a psychotropné látky,
- d) ohrozené druhy voľne rastúcich rastlín,
- e) strelné zbrane - všetky zbrane, ktoré spôsobujú strelbu výbušnou silou, tlakovým vzduchom alebo plynom, resp. môžu byť zapálené, vrátane štartovacích a svetelných pištolí,
- f) predmety a látky na chemické alebo biologické útoky - k možnosti chemického alebo biologického útoku sa počíta nasadenie chemických alebo biologických účinných látok na spáchanie protiprávných činov. K týmto zakázaným chemickým alebo biologickým látkam patria okrem iného aj yperit, VX, chlór, sarin, kyanovodík, choroboplodné zárodky pre zápalové ochorenie (anthrax), botulizmus, kiahne, tularémiu a vírusovú horúčku spôsobujúcu krvácanie (VHF).
- g) živé zvieratá - vrátane voľne žijúcich ohrozených druhov,
- h) zásielky ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,
- i) zásielky, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,
- j) peniaze, mince, šperky, spracované a nespracované drahokamy, drahé kovy, cestovné šeky, platinu, zlato, striebro, klenoty a cenné papiere na doručiteľa v iných ako poistených zásielkach,
- k) dokumenty, ktoré majú charakter aktuálnej a osobnej korešpondencie, vymieňanej medzi inými osobami ako sú odosielateľ a adresát alebo osoby bývajúce s nimi,
- l) veci, ktorých dovoz alebo obeh je v krajine určenia zakázaný,
- m) nože a rezacie nástroje - k týmto patria tiež šable, meče, nože na kartón, lovecké nože, spomienkové nože, bojové športové a profesionálne nástroje a iné nože s čepeľou nad 6 cm a nože, ktoré sú zakázané jednotlivými štátmi,
- n) úderné zbrane - obušky, palice, baseballové palice a podobné predmety,
- o) obranné prostriedky - slzný plyn, dráždivý plyn a podobné chemikálie a plyny v patrónach, kanistroch alebo iných prepravkách, ako aj iné obranné prostriedky ako sú napr. elektrošokové prostriedky,

- p) iné predmety - horolezecké čakany, cestovné palice, holiace nože a nožnice s dlhou čepeľou, aj keď sa zvyčajne nepovažujú za smrtiace zbrane, ale môžu byť nasadené ako zbrane, vrátane napodobenín zbraní a granátov,
- q) predmety všetkého druhu, u ktorých je dostatočné podozrenie, že by mohli byť použité na predstieranie smrtiacej zbrane. K týmto patria okrem iného aj pyrotechnické predmety alebo iné predmety so vzhľadom podobajúcim sa zbrani alebo s nebezpečným vzhľadom,
- r) skaze podliehajúce biologické látky nákazlivé aj nenákazlivé,
- s) tekutiny, veci ktoré premáčajú, premasťujú alebo farbia a veci ľahko sa kaziace.

SP je v odôvodnených prípadoch oprávnená požadovať, aby odosielateľ, ktorý podáva zásielku do cudziny písomne vyhlásil, že ním odosielaná zásielka neobsahuje veci, ktoré sú z vybrania a distribúcie vylúčené. Ak odosielateľ odmietne tejto požiadavke vyhovieť, SP zásielku neprijme. SP je oprávnená prekontrolovať, či boli zasielacie podmienky dodržané.

- 8.2. Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.1. písm. a), až f), zabezpečí informovanie príslušných orgánov štátnej správy v zmysle osobitných právnych predpisov.
- 8.3. Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.1. písm. g) až s), vyzve adresáta resp. odosielateľa na ich prevzatie. Ak adresát, resp. odosielateľ výzve nevyhovie, zásielku uloží podľa bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.
- 8.4. Ak krajina určenia alebo krajina tranzitu preukáže podanie vecí vylúčených z vybrania a distribúcie odosielateľom so sídlom v Slovenskej republike, je oprávnená prostredníctvom SP dodatočne žiadať od odosielateľa ceny vzťahujúce sa k týmto veciam. Výšku dodatočných cien stanovuje krajina určenia alebo tranzitu na základe ustanovení Aktov Svetovej poštovej únie.

V prípade, že odosielateľ po výzve zo strany SP odmietne dodatočné ceny uhradiť, krajina určenia s nimi zaobchádza podľa vnútroštátnych právnych predpisov.

- 8.5. SP môže so súhlasom odosielateľa odmietnuť prijatie zásielky adresovanej do cudziny, ak krajina určenia oznámila poštovým správam, že z dôvodu mimoriadnych udalostí (prírodné katastrofy, vojnové konflikty, epidémie, teroristické útoky, štrajky a pod.), nie je schopná zabezpečiť dodávanie zásielok.

Ak je zásielka adresovaná do takejto krajiny určenia zaznamenaná až na výstupnej pošte, SP zabezpečí jej vrátenie odosielateľovi, ak nie je známy, odošle zásielku Poštovej ohlasovni a úložní. SP vráti odosielateľovi cenu, ktorú za zásielku zaplatil pri podaní.

## **9. Otvorenie zásielky**

- 9.1. Otvárať zásielku a skúmať jej obsah a účel môže len odosielateľ zásielky, adresát zásielky, SP, iná poštová správa (v súlade s platnou legislatívou v krajine tranzitu alebo krajine určenia) alebo zmluvný prepravca ak sa podieľajú na jej distribúcii, colné resp. iné štátne orgány Slovenskej republiky v zmysle osobitných právnych predpisov.
- 9.2. SP je oprávnená otvoriť zásielku ak:
  - a) ju vzhľadom na poškodenie alebo pre nedostatočnú adresu nemožno dodať ani vrátiť odosielateľovi a je predpoklad, že z jej obsahu možno zistiť adresáta alebo odosielateľa,
  - b) hrozí, že jej obsah spôsobí škodu na zdraví, na veciach alebo na iných zásielkach,
  - c) je dôvodné podozrenie, že obsahuje veci vylúčené z vybrania a distribúcie (podľa bodu 8).
- 9.3. Ak je to možné, SP upovedomí odosielateľa o zámere otvoriť zásielku. Ak to nie je možné, upozorní ho dodatočne (ak je odosielateľ známy).
- 9.4. Ak pri otvorení zásielky pred jej výstupom z republiky nebol prítomný odosielateľ, SP zabezpečí prítomnosť min. troch vlastných zamestnancov alebo inej osoby, ktorá nie je zamestnancom SP a o otvorení spíše zápisnicu. Ak sa po otvorení zistí, že zásielku je možné dodať, SP ju na vlastné náklady zabalí a dodá spolu so zápisnicou a oznámením o jej otvorení.
- 9.5. Otvorenú zásielku možno skúmať len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na zistenie skutočností podľa bodu 9.2.
- 9.6. Ak SP po otvorení zásielky, ktorá vstúpila do republiky zistí, že zásielku je možné dodať, na vlastné náklady ju zabalí a dodá s oznámením o jej otvorení.

## **10. Lehota prepravy**

- 10.1. Predpokladanú lehotu prepravy pre jednotlivé druhy zásielok adresované do cudziny, definuje Tarifa.
- 10.2. Pre jednotlivé druhy zásielok z cudziny, platia lehoty prepravy stanovené krajinou pôvodu.
- 10.3. Pri zásielkach z cudziny, ktoré sa nepredkladajú na colnú kontrolu, sa deň ich príchodu na vstupnú poštu do rozhodujúceho času, považuje za deň podania. Pri zásielkach z cudziny, ktoré prídu na vstupnú poštu po rozhodujúcom čase, sa za deň podania považuje nasledujúci deň. Odo dňa príchodu zásielok na vstupnú poštu (tzn. odo dňa podania) platia pre lehotu prepravy konkrétnych zásielok podmienky definované v osobitných poštových podmienok.
- 10.4. Do predpokladanej lehoty prepravy a času prepravy zásielok adresovaných do cudziny sa nezapočítava:
- a) iný ako pracovný deň,
  - b) deň, kedy bola zásielka prijatá po rozhodujúcom čase,
  - c) deň, kedy bola do poštovej schránky zásielka vhozená po čase jej posledného výberu v daný deň,
  - d) deň alebo dni, ak bola do poštovej schránky vhozená zásielka v deň, kedy sa poštová schránka nevyberá,
  - e) čas, počas ktorého SP zabezpečovala úlohy podľa ustanovení osobitného zákona, ktoré znemožnili vybranie a distribúciu zásielok,
  - f) čas zapríčinený udalosťou, ktorá vznikla nezávisle od SP a ktorej nemohla SP zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia.
- 10.5. Predpokladané lehoty prepravy pre jednotlivé druhy zásielok platia v prípade podaja zásielok do rozhodujúceho času (podľa bodu 2.1. písm. y)). Informácia o rozhodujúcom čase je zverejnená na každej pošte/pošte partner v priestoroch pre verejnosť.—Rozhodujúci čas pre zásielky 1. triedy a zásielky 2. triedy môže byť rozdielny.
- SP prijme zásielky aj po rozhodujúcom čase, pričom za deň podania je považovaný nasledujúci pracovný deň. Zásielky 1. triedy označí pošta písmenom „Z“ – ako zmeškaný.
- 10.6. Časové limity platia aj pre doposielané alebo vrátené zásielky, dňom ich podania sa rozumie deň ich doposlania alebo vrátenia.
- 10.7. Časové limity neplatia pre zásielky, ktoré majú v adrese uvedené nesprávne PSČ.

## **11. Ceny a platobné podmienky pre zásielky adresované do cudziny**

- 11.1. Ceny sú uvedené v Tarife, pričom je možné ich uhrádzať.
- a) platnými poštovými známkami,
  - b) v hotovosti,
  - c) úverom poštovného,
  - d) prevodom,
  - e) výplatným strojom.
- Pre používanie jednotlivých spôsobov úhrady cien ku konkrétnym zásielkam, platia okrem týchto poštových podmienok aj osobitné poštové a finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 11.2. K cenám podľa Tarify poskytuje SP zľavy, za podmienok definovaných vo Finančných podmienkach pre poskytovanie zliav, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 11.3. Od úhrady cien sú v medzinárodnom styku oslobodené:
- a) zásielky vymieňané medzi SP a inými poštovými správami – označované poznámkou „Service des postes“,
  - b) slepecké zásielky – označované poznámkou „Cécogrammes“,
  - c) zásielky adresované vojnovým zajatcom a internovaným civilným osobám – označované poznámkou „Service des prisonniers de guerre“ (Služba vojnovým zajatcom) alebo „Service des internés civils“ (Služba civilným zajatcom).

Príslušnú poznámku uvádza odosielateľ vždy v pravom hornom rohu adresnej strany zásielok.

- 11.4. Na prepočty slovenskej meny na zahraničnú menu a naopak, s výnimkou dobierkových súm, sa používa menová jednotka Medzinárodného menového fondu – zvláštne právo čerpania (ZPČ), jej prepočet je uvedený v Tarife.
- 11.5. Ak zásielky neboli prepustené do cudziny bez zavinenia SP, SP vráti odosielateľovi uhradenú cenu zníženú o cenu za distribúciu vo vnútroštátnom styku.
- 11.6. SP nevráti uhradené ceny za zásielky vrátené cudzou poštovou správou v prípade, ak bol porušený bod 8 týchto Poštových podmienok, alebo služba bola pozastavená z dôvodu vyššej moci. V tomto prípade odosielateľ uhradí i ďalšie sadzby, ktoré cudzia poštová správa požaduje za porušenie zákazu.
- 11.7. Za vrátenú zásielku dodávanú na základe potvrdenia prevzatia, vyberá SP od odosielateľa sadzby za spätnú distribúciu, ktorými zásielku zaťažila poštová správa krajiny, ktorá zásielku vrátila.

## **12. Obal, hmotnosť a rozmery**

- 12.1. Podmienky pre obal, hmotnostné a veľkostné limity pre jednotlivé druhy zásielok sú definované v osobitných poštových podmienkach.

## **13. Adresa a adresná strana zásielky**

- 13.1. Adresa zásielok adresovaných do cudziny sa píše podľa zvyklostí krajiny, do ktorej je zásielka určená. Obsahuje spravidla údaje v nasledujúcom poradí:
- označenie adresáta (meno a priezvisko, alebo názov organizácie)  
Ak ide o zásielku pre adresáta v organizácii, uvádza sa aj názov organizácie.
  - označenie odovzdávacieho miesta, ktoré obsahuje:
    - názov ulice (námestia, verejného priestranstva, obce resp. jej časti) a číslo domu (orientačné číslo). V označení odovzdávacieho miesta môže byť prípadne uvedené aj číslo bytu, alebo poschodia bytového domu. Ak je zásielka adresovaná na P.O.BOX, označenie odovzdávacieho miesta je nahradené, resp. doplnené poznámkou P. O. Box a číslom P.O.BOXu. Ak je zásielka adresovaná poste restante, označenie odovzdávacieho miesta je nahradené poznámkou poste restante.
    - poštové smerovacie číslo s úplným názvom mesta alebo obce, prípadne dodávacej pošty. Poštové smerovacie číslo sa na zásielkach nepíše do predtlačných rámečkov.
    - krajina určenia sa píše veľkými písmenami latinkou, v medzinárodne známom jazyku, prípadne aj po slovensky. Uvádza sa na poslednom riadku adresy.
- 13.2. Adresa (okrem krajiny určenia) sa píše v jazyku známom v krajine určenia, čitateľne, prehľadne a bez prepisovania. Pri písaní adresy písacím strojom, na počítači a pod., nemôže byť veľkosť písma menšia ako 3 mm. Uvedené platí rovnako pre adresu adresáta aj odosielateľa.
- 13.3. Adresa musí byť uvedená tak presne a jednoznačne, aby nevznikla pochybnosť kam a komu má byť zásielka dodaná. Za adresu vrátenej zásielky je považovaná adresa odosielateľa na nej uvedená.
- 13.4. Adresa odosielateľa musí byť vždy uvedená na zásielkach, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia a zásielkach hradených bezhotovostným spôsobom. Odporúča sa uvádzať na všetkých zásielkach.
- 13.5. Adresa adresáta musí byť uvedená na všetkých zásielkach.
- 13.6. Pre umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta na zásielkach platia nasledujúce podmienky:
- adresa odosielateľa sa umiestňuje v ľavej hornej štvrtine adresnej strany zásielky, pri listových zásielkach môže byť vyznačená aj na zadnej strane zásielky, alebo v odtlačku výplatného stroja,
  - adresa adresáta sa umiestňuje v pravej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky.
- Adresu adresáta je možné umiestniť aj v ľavej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky, ak takéto umiestnenie adresy adresáta nebráni spracovaniu zásielok, resp. umiestneniu služobných nálepiek a poznámok.
- Iné umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta ako je definované v tomto bode, je možné len na základe predchádzajúceho schválenia zo strany SP.
- 13.7. Okrem adresy odosielateľa a adresáta je možné na adresnú stranu zásielky umiestniť:

- a) poznámky týkajúce sa druhu a obsahu zásielky, spôsobu distribúcie a požadovaného zaobchádzania so zásielkou, podacie a ostatné nálepky SP,
- b) spisové značky, značky inzerátov, označenie súťaží, zákaznícke číslo a iné podobné údaje, ktoré sú uvádzané v súlade s platnými právnymi predpismi,
- c) obrázky a nálepky, ktoré nie sú zameniteľné s poštovými známkami alebo služobnými nálepkami SP. Umiestňujú sa tak, aby nebránili čitateľnosti ostatných údajov adresnej strany zásielky,
- d) znak/logo organizácie.

Tieto údaje je možné umiestňovať v ľavej časti adresnej strany zásielky pod adresou odosielateľa, údaje podľa písm. b) aj nad adresou adresáta.

- 13.8. Poštové známky, odtlačky výplatného stroja a poznámky týkajúce sa spôsobu úhrady (napr. Taxe percue, Postage paid) sa umiestňujú v pravej hornej štvrtine adresnej strany zásielky.
- 13.9. Údaje adresnej strany nie je dovolené písať obyčajnou ceruzkou, atramentovým perom, akoukoľvek zmazateľnou látkou alebo prostriedkom obsahujúcim luminiscenčné farbivo. Adresu odosielateľa a adresáta nie je dovolené písať červenou farbou. Vyhotovenie údajov adresnej strany priepisom je možné len pri doručkových obáľkach.
- 13.10. Pri listových zásielkach sa adresa odosielateľa a adresáta umiestňuje spravidla v pozdĺžnom smere zásielky.
- 13.11. Na zásielkach, ktorých adresná strana nemá tvar pravouholníka, je adresa odosielateľa umiestňovaná na ľavej strane a adresa adresáta na pravej strane.
- 13.12. Údaje adresnej strany je možné uvádzať na zásielke aj prostredníctvom adresného štítka, ktorý sa celou plochou prilepí na adresnú stranu zásielky alebo prostredníctvom adresnej vlajočky, ktorá sa pripevní k zásielke. Adresná vlajočka má byť dostatočne pevná, so spevneným otvorom. Minimálne rozmery adresného štítka sú 35 x 70 mm, minimálne rozmery adresnej vlajočky sú 100 x 70 mm. Adresný štítok nie je dovolené použiť v prípadoch, keď možno vzhľadom na povrch zásielky predpokladať, že v priebehu vybraní a distribúcie odpadne.
- 13.13. SP je oprávnená odmietnuť prijatie zásielky, ak ju odosielateľ neoznačí adresou podľa týchto poštových podmienok, resp. ak sú údaje adresnej strany prepisované alebo škrtané.

#### **14. Podávanie zásielok do cudziny**

- 14.1. Zásielky do cudziny je možné podávať:

- a) vkladáním do poštovej schránky,
- b) podaním pri priehradke pošty/pošty partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty,
- c) podaním u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne podľa bodu 2.1. písm. d), ak sa v danom meste/obci nenachádza pošta,

Zoznam pôšt, ktoré nad rámec týchto podmienok zabezpečujú podávanie zásielok aj prostredníctvom poštových doručovateľov na nemotorizovaných doručovacích rajónoch je k dispozícii na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

- d) iným spôsobom na základe dohody medzi odosielateľom a SP. Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

Zásielky podliehajúce colnému konaniu možno podávať iba pri priehradke pošty/pošty partner. Podmienky podávania jednotlivých druhov zásielok sú stanovené v osobitných poštových resp. obchodných podmienkach.

- 14.2. Pre zásielky podávané hromadne platí, že:

- a) SP je oprávnená určiť poštu, na ktorej budú zásielky podávané a dohodnúť čas podania, pri balíkoch aj deň podania,
- b) SP môže s odosielateľom dohodnúť, aby zásielky označoval služobnými nálepkami SP (napr. nálepka 1. trieda, podacie nálepky a pod.), príp. vykonával iné úkony spojené s podávaním zásielok podľa poskytnutých pokynov (Technické parametre – Označovanie zásielok).

- 14.3. V prípade zrušenia pošty zabezpečí SP možnosť podávania zásielok v rozsahu univerzálnej poštovej služby a na inej pošte, prostredníctvom pravidelného motorizovaného doručovania, alebo spoluprácou so zmluvným partnerom.

## **15. Podacia potvrdenka**

- 15.1. Podacou potvrdenkou potvrdzuje SP odosielateľovi podanie vybraných druhov zásielok.

- 15.2. Podacia potvrdenka obsahuje najmä:

- a) adresu odosielateľa a adresáta zásielky,
- b) druh zásielky a poskytnuté doplnkové služby,
- c) podacie znaky zásielky,
- d) zaplatenú cenu,
- e) potvrdenie prijatia.

Údaje podľa písm. a) vyplní odosielateľ, údaje podľa písm. b) až e) vyplní pošta. Pri bezhotovostných spôsoboch úhrad, môžu byť nad rámec týchto podmienok stanovené osobitné podmienky vyplňania podacích potvrdeniek odosielateľom (v zmysle príslušných finančných podmienok).

- 15.3. Druh podacej potvrdenky, ktorý má byť použitý pri podaní konkrétnych druhov zásielok (napr. podací lístok, podací hárok), definujú osobitné poštové podmienky.
- 15.4. Podanie zásielok je možné potvrdiť podacou potvrdenkou určenou na potvrdenie podania jednej zásielky, alebo podacou potvrdenkou určenou na podanie väčšieho počtu zásielok rovnakého druhu.
- 15.5. Podacie potvrdenky poskytne odosielateľovi pošta, k dispozícii sú aj na [www.posta.sk](http://www.posta.sk). Podacie potvrdenky je možné objednať aj prostredníctvom [www.postshop.sk](http://www.postshop.sk).
- 15.6. Odosielateľ môže použiť aj podacie potvrdenky, ktoré si zaobstaral na vlastné náklady za predpokladu, že ich formát a potlač sú totožné s oficiálne používanými tlačivami SP. Tlačivá, ktorých formát a potlač nie sú totožné s oficiálne používanými tlačivami SP, predlží odosielateľ vopred na posúdenie a schválenie na Zákaznícky servis SP ([zakaznickyservis@slposta.sk](mailto:zakaznickyservis@slposta.sk)).
- 15.7. Podaciu potvrdenku vyplní odosielateľ podľa predtlaču, zhodne s údajmi na zásielke. Na vyplnenie podacej potvrdenky nie je možné použiť obyčajnú alebo atramentovú ceruzku, napísané údaje nie je možné dodatočne meniť.
- 15.8. Odosielateľ môže pri podaji zásielok využívať aj podaciu potvrdenku v elektronickej forme, za splnenia podmienok stanovených v Technických parametroch – elektronický podací hárok, ktoré sú k dispozícii na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na Zákazníckom servise SP.
- 15.9. Prijatie zásielky potvrdí SP na podacej potvrdenke dennou pečiatkou pošty a podpisom prijímajúceho zamestnanca. Údaje dennej pečiatky môžu byť vyznačené výpočtovou technikou. Bez týchto údajov je podacia potvrdenka neplatná.
- 15.10. V prípade použitia podacej potvrdenky v elektronickej forme v zmysle bodu 15. 9., potvrdí SP prijatie zásielky elektronickým podpisom.
- 15.11. V prípade, ak sú zásielky hradené bezhotovostným spôsobom úhrady, platia pre používanie podacích potvrdeniek okrem týchto podmienok aj podmienky definované v príslušných finančných podmienkach.

## **16. Dodávanie zásielok z cudziny**

- 16.1. SP zabezpečuje dodávanie zásielok nasledujúcimi spôsobmi:

- a) doručovaním - všeobecné podmienky doručovania zásielok stanovuje bod 17 týchto poštových podmienok, konkrétne podmienky doručovania jednotlivých druhov zásielok stanovujú osobitné poštové podmienky.

SP doručí zásielku na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na zásielke, pričom odovzdávacím miestom je:

- pre zásielky, pri ktorých SP nepožaduje potvrdenie prevzatia - funkčná domová listová schránka,

- pre zásielky adresované fyzickej osobe, pri ktorých SP požaduje potvrdenie prevzatia - napr. rodinný dom, byt v bytovom dome,
  - pre zásielky adresované organizácii, pri ktorých SP požaduje potvrdenie prevzatia - napr. podateľňa, recepcia, vrátnica, kancelária, predajňa.
- b) iným spôsobom na základe dohody medzi adresátom a SP. Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- Odovzdávacím miestom zásielok môže byť v týchto prípadoch aj:
- P. O. Box, Out BOX,
  - priehradka pošty (Post BOX, zásielky adresované poste restante).
- 16.2. V prípade uvedenia viacerých adries adresáta na zásielke, SP dodá zásielku na prvú adresu uvedenú v poradí.
- 16.3. Adresátom zásielky je ten, kto je v jej adrese uvedený ako prvý. V prípade, že zásielka je adresovaná niekoľkým adresátom, môže ju SP dodať ktorémukoľvek z nich, ak majú spoločné odovzdávacie miesto.
- 16.4. Adresát nemá nárok na dodanie zásielky v určenú hodinu alebo v určený deň, na rôzne odovzdávacie miesta a na doručenie zásielky mimo odovzdávacieho miesta. SP dodá zásielku na iné odovzdávacie miesto ako je uvedené na zásielke v prípade, ak adresát požiadala o dispozičné služby Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta alebo Časové doposielanie.
- 16.5. Pod funkčnou domovou listovou schránkou sa rozumie, že:
- a) schránka je uzamykateľná,
  - b) zabezpečuje zásielky pred poveternostnými vplyvmi,
  - c) neumožňuje vypadnutie zásielky,
  - d) je odolná proti jednoduchému vykradnutiu, tzn. proti vyťahnutiu vložených zásielok rukou bez pomocných prostriedkov a násilia.
- SP je oprávnená odmietnuť doručenie zásielky do domovej listovej schránky, ak pre nesplnenie týchto podmienok nie je možné doručenie zásielky adresátovi a hrozí strata, odcudzenie alebo poškodenie zásielky
- 16.6. SP má právo požadovať od adresáta určenie presného miesta a oprávneného prijímateľa, ak vzhľadom na stavebné alebo organizačné usporiadanie sídla adresáta nie je zrejmé, kam sa majú zásielky a poukázané hotovostné platby dodávať.
- 16.7. SP dodáva zásielky bez potvrdenia prevzatia alebo s potvrdením prevzatia podľa osobitných poštových podmienok podľa druhu zásielky. Zásielky, pri ktorých sa požaduje potvrdenie prevzatia dodá SP len vtedy, ak adresát alebo oprávnený prijímateľ preukáže pri preberaní svoju totožnosť podľa bodu 19 týchto poštových podmienok a potvrdia ich prevzatie podľa bodu 20 týchto poštových podmienok (pri zásielkach so službou Doručka aj na doručke).
- Totožnosť adresáta alebo oprávneného prijímateľa nemusí overovať zamestnanec SP v prípade, ak ho osobne pozná.
- 16.8. Zásielky, na ktorých viaznu akékoľvek poplatky (napr. doplatné, dobierka, clo), dodá SP za podmienky ich uhradenia.
- 16.9. Vlastník, resp. správca bytovej/nebytovej budovy, do ktorej sa majú dodávať poštové zásielky zabezpečí:
- a) ľahkú dostupnosť domových listových schránok poštovému doručovateľovi,
  - b) umiestnenie domovej listovej schránky rodinného domu na hranici ohraničeného pozemku, pred vstupom na tento pozemok. Prístup k domovej listovej schránke musí byť zabezpečený z verejnej komunikácie. Domová listová schránka musí byť označená menovkou adresátov žijúcich na danom odovzdávacom mieste. V prípade, ak je domová listová schránka umiestnená pri vstupe do rodinného domu, musí byť k domovej listovej schránke zabezpečený voľný a bezpečný prístup pre poštového doručovateľa,
  - c) umiestnenie domových listových schránok v bytovom dome na prízemí,
  - d) umiestnenie prehľadu užívateľov bytov v bytovom dome na prízemí,

- e) označenie domových listových schránok v bytovom dome menovkami. Zároveň aj označenie vchodov bytových domov a zvončekov, ktoré musia byť funkčné a umiestnené pri vchode do domu,
- f) označenie budovy, v ktorej sídli jedna alebo viac organizácií ich názvom. Na prízemí musí byť umiestnený prehľad organizácií sídliačich v budove, tiež označené funkčné domové listové schránky,
- g) umiestnenie zoznamu organizácií pri hlavnom vchode areálu v prípade, ak v ňom sídli viac ako jedna organizácia. Zároveň musí byť pri vchode umiestnený aj situačný náčrt areálu, tiež označené funkčné domové listové schránky.

16.10. SP zanechá písomné oznámenie o uložení zásielok na pošte, ak:

- a) zásielku nebolo možné doručiť do domovej listovej schránky pre jej rozmery,
- b) zásielku nebolo možné doručiť z dôvodov definovaných v bode 17.2 týchto poštových podmienok,
- c) sa zásielky v zmysle týchto alebo osobitných poštových podmienok nedoručujú.

Písomné oznámenie zanecháva SP na odovzdávacom mieste zásielky (bod 16.1. písm. a) a b) týchto poštových podmienok).

Písomné oznámenie o uložení zásielok na pošte nezanecháva SP pri zásielkach adresovaných poste restante a zásielkach dodávaných prostredníctvom Post BOXu.

## **17. Doručovanie zásielok z cudziny**

17.1. SP zabezpečuje doručovanie zásielok každý pracovný deň najmenej jedenkrát, doručuje ich adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi na odovzdávacie miesta podľa adresy uvedenej na zásielkach.

17.2. Zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia nie je možné doručiť, ak:

- a) adresát alebo oprávnený prijímateľ v čase doručenia nebol zastihnutý,
- b) odovzdávacie miesto je na piatom a vyššom poschodí, pričom nie je možné použiť výťah,
- c) odovzdávacie miesto nie je prístupné,
- d) prístup nie je možný ani po zazvonení na zvonček označený menom adresáta.

17.3. SP je oprávnená na základe predchádzajúceho schválenia zo strany Poštového regulačného úradu zastaviť doručovanie zásielok na odovzdávacie miesta, kde by mohlo dôjsť k ohrozeniu zdravia a bezpečnosti jej zamestnancov.

SP pozastaví doručovanie zásielok aj v odôvodnených prípadoch ohrozenia, alebo pri iných závažných prekážkach (napr. aktuálnej nepriechodnosti cesty a pod.), pričom ak dôvody pozastavenia doručovania pretrvávajú dlhšiu dobu, vyžiada si SP dodatočne súhlas PRÚ. SP o pozastavení doručovania a podmienkach jeho obnovenia informuje adresáta, ak si to vyžadujú okolnosti, informuje aj zástupcov miestnej samosprávy a pod.

17.4. SP je oprávnená zastaviť doručovanie zásielok aj v prípade, ak nie sú splnené podmienky definované v bode 16.9. týchto poštových podmienok. Na zastavenie doručovania upozorní vopred vlastníka alebo správcu bytovej/nebytovej budovy, s uvedením dôvodov.

17.5. SP nie je povinná vyhovieť požiadavke vlastníka/správcu bytového domu, aby od neho prevzala domové kľúče.

17.6. Ak SP nezistí adresáta zásielky, zásielka sa stáva nedoručiteľnou.

17.7. SP nezabezpečuje doručovanie zásielok a oznámení o ich príchode do miest bez doručovacej služby, do miest s obmedzeným doručovaním zabezpečuje doručovanie len v určitých dňoch.

17.8. Zaradenie určitého miesta do zoznamu miest bez doručovacej služby, resp. do zoznamu miest s obmedzeným doručovaním, ako aj periodicitu a spôsob doručovania v miestach s obmedzeným doručovaním schvaľuje Poštový regulačný úrad.

17.9. Akékoľvek obmedzenie vyplývajúce zo zaradenia miesta do zoznamu miest bez doručovacej služby, resp. zoznamu miest s obmedzeným doručovaním oznámi SP adresátovi písomne, zároveň ich zverejní v priestoroch pre verejnosť príslušnej pošty v prehľade služieb.

17.10. Adresát v mieste bez doručovacej služby môže:

- a) splnomocniť na prijímanie zásielok ktorúkoľvek plnoletú osobu podľa bodu 6.2.5. týchto poštových podmienok,
- b) písomne požiadať, aby pošta jeho obyčajné listové zásielky a oznámenia o uložení zásielok na pošte doručovala určitému prijímateľovi v obvode tejto pošty,
- c) dohodnúť s poštou dodávanie zásielok jedným zo spôsobov v zmysle Obchodných podmienok Podaj/dodaj špeciál (napr. prostredníctvom služby P.O.BOX).

Ak si adresát nezvolí žiadny z definovaných spôsobov dodávania zásielok, pošta jeho zásielky uloží počas plynutia ich odbernej lehoty (bod 21 týchto poštových podmienok).

- 17.11. V prípade zrušenia pošty, zabezpečí SP doručovanie zásielok v rozsahu univerzálnej poštovej služby.
- 17.12. Doručovanie špeciálnych druhov medzinárodných poštových zásielok z cudziny, je realizované v zmysle príslušných poštových podmienok nasledovne:
  - a) Aerogramy, tzn. zvláštne druhy skladaného listu 1.triedy ako list 1. triedy
  - b) Vrecia M - „Sacs M“ ako balík 1.triedy. Vreca M s poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux“ (t.j. „Alebo inému obyvateľovi v mieste“) s označením adresáta, SP doručí na odovzdacie miesto, aj keď sa na ňom adresát zásielky nezdržiava,
  - c) Medzinárodné poštové poukazy a prevody došlé z cudziny vyplatí SP adresátovi v hotovosti, prostredníctvom platobného dokladu vnútroštátneho styku, alebo sprostredkuje pripísanie sumy na účet adresáta,
  - d) PRIME zásielky, tzn. prioritné zásielky medzinárodného styku ako list 1. triedy, pričom nad rámec podmienok pre daný produkt zabezpečí SP evidenciu všetkých došlých PRIME zásielok podľa podacích čísel.

## **18. Dodávanie zásielok z cudziny adresátom a oprávneným prijímateľom**

- 18.1. Zásielky adresované fyzickej osobe dodá SP adresátovi uvedenému na zásielke. Ak nie je možné dodať zásielku adresátovi, SP ju dodá oprávnenému prijímateľovi.
- 18.2. Zásielky adresované organizácii dodá SP oprávnenému prijímateľovi.
- 18.3. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných fyzickej osobe sú:
  - a) manžel/manželka adresáta,
    - manžel/manželka adresáta nie sú oprávnení preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk,
    - manželovi/manželke adresáta nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia v prípade, ak tieto osoby adresát vylúčil z prijímania zásielok podľa bodu 6.2.1. týchto poštových podmienok,
  - b) osoby, ktoré bývajú s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte,
    - tieto osoby nie sú oprávnené preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk, zásielky s poistením vyšším ako 200 EUR,
    - týmto osobám nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia v prípade, ak ich adresát vylúčil z prijímania zásielok podľa bodu 6.2.1. týchto poštových podmienok,
  - c) osoby, ktoré adresát splnomocnil aby zaňho prijímali jemu adresované zásielky,
    - splnomocnené osoby nie sú oprávnené preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk v prípade, ak ich vydané splnomocnenie na preberanie týchto zásielok neoprávňuje (možnosť preberania zásielok nie je v splnomocnení konkrétne definovaná, resp. splnomocnenie nebolo vydané na všetky právne úkony),
  - d) jeden z rodičov maloletého adresáta, alebo iný zákonom alebo právoplatným rozhodnutím súdu určený zástupca maloletého adresáta,
    - tieto osoby sú oprávnené na preberanie všetkých zásielok adresáta, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk,
    - adresátovi, ktorý dovŕšil 15. rok života, je možné po preukázaní totožnosti dodať zásielky, s výnimkou zásielok s poistením vyšším ako 200 EUR,
  - e) opatrovník adresáta, ak bol adresát pozbavený spôsobilosti na právne úkony, alebo bola jeho spôsobilosť na prijímanie zásielok rozhodnutím súdu obmedzená,

- opatrovník adresáta je oprávnený na preberanie všetkých zásielok adresáta, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk,

Okrem podmienok podľa písm. a) až e) platí, že oprávnenému prijímateľovi zásielok adresovaných fyzickej osobe nedodá SP zásielky, na ktorých boli zistené chyby ktoré by mohli mať vplyv na zodpovednosť SP (napr. poškodené zásielky) a zásielky, ktoré boli predtým nesprávne dodané (napr. zásielky, ktoré boli vrátené SP z dôvodu, že prijímateľovi nepatria).

18.4. Oprávneným prijímateľom zásielky adresovanej organizácii sú:

- a) osoby oprávnené konať v mene organizácie, ktoré svoje oprávnenie na požiadanie doložia:
  - originálom alebo oprávneným orgánom overenou kópiou výpisu zo živnostenského registra, výpisu z obchodného registra, prípadne iným dokladom ktorý toto oprávnenie potvrdzuje, alebo
  - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra vytlačeným z internetu, nie starším ako 14 dní.

Uvedené sa vzťahuje aj na právnych nástupcov organizácie,

- b) osoby, ktorých meno a priezvisko je súčasťou obchodného mena organizácie uvedenej v prvom riadku adresy adresáta. SP vydá zásielku po overení totožnosti osoby uvedenej v názve organizácie.
- c) osoby splnomocnené na prijímanie zásielok organizácie, ktoré splnomocnila osoba oprávnená konať v mene organizácie (podľa písm. a)).

Osoby podľa písm. a) a b) sú oprávnené na preberanie všetkých zásielok adresovaných organizácii, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk. Osoby podľa písm. c) sú oprávnené na preberanie zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk len v prípade, ak disponujú splnomocnením ktoré sa na takéto zásielky vzťahuje.

18.5. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných:

- a) žiakom a študujúcim do škôl,
- b) osobám ubytovaným v ubytovacích zariadeniach, najmä v domovoch, ubytovniach, internátoch a pod.,
- c) osobám ubytovaným v hoteloch, rekreačných strediskách a iných zariadeniach podobného charakteru,

sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušnú organizáciu podľa bodu 18.4. Uvedené sa nevzťahuje na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk, na zásielky s poistením vyšším ako 200 EUR a poštové poukazy s poukazovanou sumou vyššou ako 200 EUR.

SP nezabezpečuje doručovanie takto adresovaných zásielok jednotlivým adresátom, zásielky dodáva spolu so zásielkami organizácie. Ak oprávnený prijímateľ za organizáciu odmietne zásielky prevziať, resp. zásielku nie je možné vydať oprávnenému prijímateľovi, SP mu odovzdá pre adresáta písomného oznámenie o uložení zásielky na pošte.

18.6. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných:

- a) zamestnancom organizácií na ich pracoviská,
- b) osobám umiestneným v zariadeniach zdravotníckej a sociálnej starostlivosti (napr. nemocnice, liečebné a diagnostické ústavy, domovy dôchodcov),
- c) chovancom detských domovov a osobitných výchovných zariadení,

sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušnú organizáciu podľa bodu 18.4., pričom uvedené sa vzťahuje aj na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk.

SP nezabezpečuje doručovanie takto adresovaných zásielok jednotlivým adresátom, zásielky dodáva spolu so zásielkami organizácie. Ak oprávnený prijímateľ za organizáciu odmietne zásielky prevziať, resp. zásielku nie je možné vydať oprávnenému prijímateľovi, SP mu odovzdá pre adresáta písomného oznámenie o uložení zásielky na pošte.

18.7. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných prezidentovi SR, poslancovi Národnej rady SR, členovi vlády SR, sudcovi Ústavného súdu SR, predsedovi Najvyššieho súdu SR, generálnemu prokurátorovi SR a verejnému ochrancovi práv SR, je vedúci príslušného sekretariátu alebo kancelárie. Uvedené sa vzťahuje aj na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk.

18.8. Oprávnenému prijímateľovi podľa bodu 18.3. až 18.7., nedodá SP zásielky ak sa dozvie, že adresát zomrel. V tomto prípade zaobchádza so zásielkami ako s nedoručiteľnými. Úmrtie adresáta možno

pošte preukázať predložením úmrtného listu, písomným čestným prehlásením osoby bývajúcej na tom istom odovzdávacom mieste ako zomrelá osoba.

- 18.9. Výkon práva prijímať zásielky adresované osobám vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia, sú ústavy výkonu trestu odňatia slobody alebo výkonu ústavného ochranného liečenia, v ktorých sú tieto osoby umiestnené. Oprávneným prijímateľom takto adresovaných zásielok sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušný ústav (organizáciu) podľa bodu 18.4. Uvedené sa vzťahuje aj na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk, adresovaných osobám vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia

## **19. Preukazovanie totožnosti**

- 19.1. SP je oprávnená požadovať, aby používateľ poštových služieb v prípadoch stanovených týmito poštovými podmienkami a osobitnými právnymi predpismi preukázal svoju totožnosť.
- 19.2. Totožnosť možno preukázať platným:
- a) občianskym preukazom,
  - b) potvrdením o občianskom preukaze, vydaným príslušným útvarom Policajného zboru v spojení s iným preukazom obsahujúcim fotografiu,
  - c) žiadosťou o vydanie občianskeho preukazu potvrdenou príslušným útvarom Policajného zboru, v spojení s iným preukazom obsahujúcim fotografiu,
  - d) cestovným dokladom (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas, cestovný preukaz, cestovný doklad cudzinca, náhradný cestovný doklad Európskej únie iný doklad, ktorý sa na základe medzinárodnej zmluvy považuje za cestovný doklad),
  - e) doklad o pobyte, cudzinecký pas.
- 19.3. Ak má zamestnanec SP pochybnosti o tom, či doklad preukazujúci totožnosť predkladá jeho oprávnený držiteľ, alebo má pochybnosti o pravosti predloženého dokladu, môže požadovať preukázanie totožnosti ďalším dokladom podľa bodu 19.2. Ak druhý doklad nie je predložený, zásielka zostáva uložená na pošte počas plynutia odbernej lehoty.
- 19.4. Ak u adresáta zásielky dôjde z akéhokoľvek dôvodu k zmene mena alebo priezviska, je povinný preukázať túto zmenu rozhodnutím príslušného orgánu štátnej správy (napr. matričným úradom).
- 19.5. Ak zásielku preberá za adresáta manžel/manželka, pričom nemá rovnaké priezvisko ako adresát, SP je oprávnená požadovať predloženie dokladu potvrdzujúceho tento vzťah. SP je oprávnená požadovať daný doklad aj v prípade vzniknutých pochybností, či zásielku žiada vydať manžel/manželka.
- 19.6. Ak za maloletého adresáta preberá zásielku jeden z jeho rodičov, alebo iný zákonom alebo právoplatným rozhodnutím súdu určený zástupca maloletého adresáta SP je oprávnená požadovať od preberajúcej osoby, aby preukázala, že je jeho zákonným zástupcom.
- 19.7. Ak za adresáta pozbaveného spôsobilosti na právne úkony, alebo za adresáta ktorého spôsobilosť na prijímanie zásielok bola rozhodnutím súdu obmedzená, preberá zásielky opatrovník, SP je oprávnená požadovať predloženie právoplatného rozhodnutia súdu o jeho ustanovení za opatrovníka adresáta.
- 19.8. SP z predloženého dokladu totožnosti overuje meno, priezvisko a adresu a porovná ich s údajmi na zásielke. Pri splnomocnených osobách overuje SP údaje definované v splnomocnení alebo preukaze splnomocnenca.
- 19.9. SP je oprávnená zaznamenávať meno, priezvisko, titul, adresu a evidenčný údaj dokladu totožnosti odosielateľa, adresáta a nimi splnomocnených osôb, spracúvať a uchovávať ich v informačných systémoch ako osobné údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, len v rozsahu potrebnom na poskytovanie poštových služieb.
- 19.10. V prípadoch stanovených zákonom o ochrane pred legalizáciou z trestnej činnosti, SP zaznamenáva a zisťuje príslušné identifikačné údaje o používateľoch poštových služieb.

## **20. Potvrdenie prevzatia**

- 20.1. Prevzatie zásielky potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ dátumom a svojim podpisom. Dátum dodania môže vyznačiť aj zamestnanec pošty, s výnimkou vyznačenia dátumu dodania na doručenke.
- 20.2. SP je oprávnená požadovať od adresáta alebo oprávneného prijímateľa potvrdenie prevzatia zásielky v dodacích dokladoch, pri zásielkach s doplnkovou službou Doručenka aj na doručenke.
- 20.3. Ak preberá zásielku adresát, ktorého trvalé alebo prechodné bydlisko sa nezhoduje s odovzdacím miestom uvedeným na zásielke, alebo ak predloží preukaz totožnosti ktorý neobsahuje adresné údaje, k podpisu pripíše poznámku: „Adresát osobne“.
- 20.4. Za adresáta, ktorý nie je schopný sa podpísať, podpíše sa svedok a pripojí poznámku: „Svedok prevzatia“. SP overuje totožnosť adresáta ktorému zásielku odovzdáva, svedok len potvrdzuje skutočnosť prevzatia zásielky.
- 20.5. Oprávnený prijímateľ zásielky adresovanej fyzickej osobe, doplní k svojmu podpisu poznámku vyjadrujúcu vzťah k adresátovi, napr. „manžel“, „syn“, „matka“, „opatrovník“, „splnomocnenec“ a pod.
- 20.6. Oprávnený prijímateľ zásielky adresovanej organizácii, doplní k svojmu podpisu poznámku vyjadrujúcu vzťah k organizácii, napr. „majiteľ“, „konateľ“, „splnomocnenec“ a pod. K podpisu môže doplniť aj odtlačok pečiatky organizácie.

## **21. Odberná lehota zásielok**

- 21.1. Zásielky (okrem expres zásielok), ktorých uloženie na pošte oznámil poštový doručovateľ adresátovi zanechaním písomného oznámenia v domovej listovej schránke a zásielky adresované Poste restante, si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať na pošte počas plynutia odbernej lehoty, ktorá je 18 kalendárnych dní. Rovnaká odberná lehota sa vzťahuje aj na zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia, dodávané prostredníctvom P.O.BOXu, Post BOXu alebo Out BOXu (ďalej len „priečinky“). U ostatných zásielok dodávaných do priečinkov SP odbernú lehotu nesleduje, zásielky sú v priečinkoch ponechané počas doby platnosti daného priečinka.  

Podmienky pre odbernú lehotu definované vyššie, sa nevzťahujú na zásielky, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Vrátiť po uplynutí ..... dní - Renvoyer á l'expéditeur après ..... jours“. Takto označené zásielky si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať v odbernej lehote ktorú určil odosielateľ.
- 21.2. Do odbernej lehoty sa nezapočítava deň oznámenia o uložení zásielky na pošte, deň prípravenia zásielky na vyzdvihnutie z priečinka, alebo deň vloženia zásielky do Out BOXu.
- 21.3. Odberná lehota zásielok môže byť na žiadosť adresáta predĺžená, v zmysle podmienok definovaných v bode 6.2.2. týchto poštových podmienok.
- 21.4. Odberná lehota zásielok, na ktorých viaznu colné poplatky, je 7 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia.
- 21.5. Ak adresát požiadava o doručenie zásielky na novú adresu v zmysle bodu 6.2.4. alebo 5.2.8., pričom na základe neúspešného pokusu o doručenie bude zásielka uložená na príslušnej dodávacej pošte adresáta, do odbernej lehoty zásielky sa započítajú aj dni, počas ktorých bola zásielka uložená na pôvodnej pošte adresáta. SP v oznámení o uložení zásielky na príslušnej pošte, vyznačí termín, do ktorého si môže adresát zásielku prevziať.

## **22. Chyby a nepravidelnosti**

- 22.1. V rámci dodávania zásielok z cudziny, môžu vzniknúť chyby a nepravidelnosti, ktorých riešenie zabezpečuje SP podľa nasledujúcich podmienok:

### **22.1.1. Nesprávne dodané zásielky**

Každý, komu bola nesprávne dodaná zásielka z cudziny (nie je jej adresátom ani odosielateľom) ju bezodkladne vráti SP. Na základe požiadavky ju SP prevezme na odovzdávacom mieste. Ak prijímateľ zásielku omylom otvoril, túto skutočnosť poznamenať na jej zadnej strane a poznámku doplní svojim podpisom.

Ak prijímateľ odmietne na zásielke potvrdiť skutočnosť jej otvorenia, urobí tak zamestnanec pošty. Údaj potvrdí aj odtlačkom dennej pečiatky.

SP potvrdí prijímateľovi vrátenie zásielky a vráti mu sumu uhradenú pri dodaní.

#### **22.1.2. Nedoručiteľné zásielky**

Zásielka, ktorú nie je možné dodať adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi sa stáva nedoručiteľnou.

Za nedoručiteľnú je považovaná zásielka v prípade, ak:

- a) bolo odopreté jej prijatie,
- b) nebola prevzatá v odbernej lehote,
- c) je adresa na zásielke neúplná, nepresná alebo nečitateľná,
- d) adresáta na adrese uvedenej na poštovej zásielke nemožno zistiť a zásielku nemožno doposlať,
- e) adresát zomrel.

Nedoručiteľnú zásielku vráti pošta odosielateľovi, ak to nie je možné, uloží ju v zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

#### **22.1.3. Vrátenie zásielok**

SP ihneď vráti zásielku odosielateľovi ak zistí, že zásielka je nedoručiteľná, alebo ak to stanovujú tieto poštové podmienky. SP dôvod vrátenia vyznačí na zásielke.

Listy 1. triedy a balíky, ak sa majú na žiadosť odosielateľa vrátiť leteckou cestou, vráti SP ako zásielky 1. triedy.

Listy 2. triedy a balíky, ak sa majú na žiadosť odosielateľa vrátiť pozemnou cestou, vráti SP ako zásielky 2. triedy.

Zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi, ak:

- a) je odosielateľ neznámy,
- b) ju odosielateľ odoprel prijať,
- c) je adresa odosielateľa na zásielke neúplná, nepresná alebo nečitateľná,
- d) odosielateľa na adrese uvedenej na zásielke nemožno zistiť a zásielku nemožno doposlať,
- e) odosielateľ pri podaní zásielky využil dispozičnú službu „Nevrátiť“.

#### **22.1.4. Nájdené zásielky a veci**

Ak SP nájde veci, pri ktorých je predpoklad že pochádzajú z určitej zásielky, pripojí ich k nej. Ak to nie je možné, zabezpečí ich odovzdanie odosielateľovi alebo adresátovi. Ostatné nájdené veci, o ktorých možno predpokladať, že pochádzajú zo zásielok a nemožno ich k zásielkam pripojiť, uloží SP v Poštovej ohlasovni a úložni.

Ak je SP odovzdaná nájdená zásielka, ktorá nebola vybratá a/ani distribuovaná prostredníctvom SP (príp. ju prevezme od tretej osoby – nálezcu), zabezpečí jej vrátenie odosielateľovi. Zásielku zaťaží SP cenou podľa Tarify. Ak sa nájdenú zásielku nepodarí vrátiť odosielateľovi, SP ju uloží v Poštovej ohlasovni a úložni.

#### **22.1.5. Uloženie zásielok**

Ak nemožno zásielku vrátiť odosielateľovi podľa bodu 22.1.3., SP ju uloží na čas úložnej lehoty. Úložná lehota začne plynúť dňom nasledujúcim po dni, ktorým uplynula odberná lehota (bod 21 týchto poštových podmienok), ak ide o zásielku dodávanú na základe potvrdenia prevzatia. Inak začne úložná lehota plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa zistilo, že zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi.

Zásielky, na ktorých nie je uvedený odosielateľ ani adresát, sú zasielané Poštovej ohlasovni a úložni na zistenie ich adresy (bod 9.2. písm. a) týchto poštových podmienok).

Ak SP nezistí odosielateľa ani adresáta zásielky, uloží:

- a) listy a slepecké zásielky – tri mesiace,
- b) ostatné poštové zásielky – jeden rok.

Ak odosielateľ alebo adresát počas úložnej lehoty požiadava o vydanie uloženej zásielky, SP zásielku kedykoľvek vydá, ak pominul dôvod jej uloženia. V písomnej žiadosti odosielateľ alebo adresát uvedie podrobný opis zásielky. Zásielku je potrebné identifikovať uvedením adresy odosielateľa,

adresy adresáta, druhu zásielky, podacej pošty, dátumu podania, prípadne aj podacieho čísla. V prípade, že nie je známy presný dátum podania, je potrebné uviesť aspoň mesiac a rok podania, ak nie je známa podacia pošta, je potrebné uviesť aspoň miesto podania.

Po uplynutí úložnej lehoty môže Poštová ohlasovňa a úložňa zásielku:

- predať na verejnej dražbe podľa podmienok stanovených v Dražobnom poriadku, ak jej obsah nie je predmetom listového tajomstva. Dražobný poriadok je dostupný na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- zničiť, ak jej obsah je bezcenný, alebo je predmetom listového tajomstva.

Ak sa počas úložnej lehoty obsah zásielky znehodnotil, alebo je to potrebné z dôvodu ochrany zdravia ľudí, SP môže zásielku zničiť. O zničení spíše záznam. Ak je odosielateľ známy, záznam mu doručí.

Výtlačok z predaja poštovej zásielky znížený o trovy uloženia a verejnej dražby a o pohľadávky, ktoré sú jej príslušenstvom, patrí odosielateľovi. Poštová ohlasovňa a úložňa mu ho zašle do 30 dní odo dňa predaja zásielky. Ak výtlačok nemožno vydať odosielateľovi pretože je neznámy, alebo ho odmieta prevziať, Poštová ohlasovňa a úložňa ho uloží počas úložnej lehoty dva roky od predaja zásielky. Ak nemožno výtlačok vydať odosielateľovi ani v úložnej lehote, jej uplynutím sa stáva príjmom SP.

Za spracovanie a uloženie zásielky v Poštovej ohlasovni a úložni, si SP uplatňuje cenu nasledovne:

- ak odosielateľ/adresát sám požiadava o vydanie uloženej zásielky, pričom požiadava o jej zaslanie, je uplatňovaná cena ako za novo podanú zásielku, pričom zároveň je zásielka zaťažená sumami, ktoré na nej viaznu (napr. dobierka...).
- ak uplynula úložná lehota a zásielka bola zaradená do verejnej dražby, pre uplatňovanie cien platí Dražobný poriadok.

#### **22.1.6. Poškodenie a úbytok obsahu zásielky počas distribúcie**

Ak SP v priebehu distribúcie zistí:

- a) poškodenie vonkajšieho obalu alebo uzávery zásielky, ktoré nemá vplyv na zodpovednosť SP, zásielku opraví (ak je to potrebné zásielku znova zabalí) a dodá adresátovi,
- b) poškodenie/úbytok obsahu zásielky, ktoré by mohlo mať vplyv na zodpovednosť SP, zabezpečí zásielku proti ďalšiemu poškodeniu/úbytku. O zistených skutočnostiach spíše zápisnicu, zisťuje rozsah a výšku škody, pokiaľ je to možné aj príčinu poškodenia/úbytku. Adresáta vyzve, aby si zásielku prevzal na pošte.
- c) poškodenie obsahu zásielky, pri ktorom hrozí, že môže spôsobiť škodu na zdraví, na veciach alebo na iných zásielkach alebo ak zásielka obsahuje veci rýchlo podliehajúce skaze, SP je oprávnená zásielku otvoriť (v zmysle bodu 9 týchto poštových podmienok) a jej poškodený obsah môže zničiť. O otvorení zásielky spíše SP zápisnicu, zisťuje rozsah a výšku škody, pokiaľ je to možné aj príčinu poškodenia. Adresáta vyzve, aby si prípadný zvyšok obsahu prevzal na pošte.

Adresát má v týchto prípadoch právo odoprieť prijatie zásielky pre poškodenie (bod 6.2.6), resp. si uplatniť nárok na náhradu škody podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku SP (len v prípadoch podľa písm. b) a c)). Pri uplatnení reklamácie ponechá adresát obal zásielky, príp. aj poškodený obsah zásielky SP, až do konečného vybavenia.

### **23. Colné konanie pre zásielky adresované do cudziny**

23.1. Zásielky adresované do krajín EÚ colnému konaniu nepodliehajú.

23.2. Pri zásielkach adresovaných mimo krajín EÚ je odosielateľ povinný informovať sa o možnostiach, zákazoch a obmedzeniach zasielania tovarov. Záväznú informáciu o colných predpisoch a vývoze tovaru podávajú colné orgány Slovenskej republiky a záväznú informáciu o dovoze tovaru v krajine určenia poskytujú najmä príslušné zastupiteľské úrady v krajine určenia a obchodné komory.

SP nezodpovedá za škody vzniknuté vývozom vecí, ktorých dovoz alebo obeh je v krajine určenia alebo krajine tranzitu zakázaný alebo obmedzený.

23.3. Zásielky podliehajúce colnému konaniu podáva odosielateľ s nasledovnými dokladmi:

- a) s colným vyhlásením - k listovým zásielkam prikladá odosielateľ colné vyhlásenie CN 22. Ak je hodnota tovaru vyššia ako 300 DTS, v prípade zasielania viacerých druhov tovaru alebo ak to

odosielateľ uprednostňuje, príkladá colné vyhlásenie CN 23. Uvedené sa nevzťahuje na listové zásielky, ktorých obsahom sú písomnosti.

Pri balíkoch vyplní odosielateľ colné vyhlásenie CN 23, ktoré je súčasťou poštovej sprievodky.

Colné vyhlásenie CN 22/CN 23 vyplní odosielateľ v jazyku a v počte uvedenom v zasielacích podmienkach prí príslušnej krajine v Tarife. Údaje v colnom vyhlásení SP nepreveruje a za ich správnosť neručí. Tlačivá colných vyhlásení a poštových sprievodiek sú k dispozícii na poštách, vzory vyplnených tlačív sú k dispozícii na poštách a na [www.posta.sk](http://www.posta.sk)

- b) ostatné doklady potrebné na vývoz, ktoré pre danú krajinu definuje Tarifa (napr. faktúra, proforma faktúra a pod.) - ak je obsahom obchodný tovar.

Doklady vloží odosielateľ do samolepiacej priesvitnej obálky, ktorú mu poskytne každá pošta.

Ak si odosielateľ uplatňuje DPH alebo ak je hodnota obsahu zásielky vyššia ako 1 000 EUR, je odosielateľ povinný zásielku pred jej podaním na poštu colne prerokovať (podať elektronické colné vyhlásenie pri vývoze tovaru alebo sa nechať zastupovať colným deklarantom); viac informácií o elektronickej komunikácii na internetovej adrese: [www.colnasprava.sk](http://www.colnasprava.sk). Pridelené číslo elektronického colného vyhlásenia odosielateľ napíše na balíkovú sprievodku alebo vpiše do colného vyhlásenia CN22/CN23.

V prípade spätného dovozu tovaru z dôvodu nedoručiteľnosti takejto zásielky je odosielateľ povinný na požiadanie pošty predložiť colnému úradu na účely colného konania číslo vývozného dokladu, ktoré bolo udelené colným úradom pri vývoze.

- 23.4. Ak colný úrad neumožní zásielke výstup do cudziny z dôvodu porušenia colných predpisov, SP postupuje podľa pokynov colného úradu.

## **24. Colné konanie pre zásielky z cudziny**

- 24.1. Zásielky z krajín EÚ colnému konaniu nepodliehajú, s výnimkou území, ktoré sú vyňaté zo Schengenského dohovoru. Tieto územia definuje Tarifa. Colnému konaniu nepodliehajú ani zásielky, ktoré majú colný štatút Spoločenstva (tzn.. zásielky z krajín mimo EÚ, za ktoré boli pri ich vstupe do EÚ uhradené všetky colné poplatky).
- 24.2. Zásielky z krajín mimo EÚ, predkladá SP pred ich dodaním adresátovi na colné konanie.
- 24.3. Colné konanie realizuje SP bez prítomnosti adresáta. Ak je potrebná súčinnosť alebo prítomnosť adresáta, colný úrad prostredníctvom SP vyzve adresáta aby predložil potrebné doklady, resp. sa dostavil na colné konanie. Zásielka zostáva uložená na výmennej pošte 20 kalendárnych dní odo dňa odoslania výzvy. V prípade potreby môže adresát písomne požiadať colný úrad, ktorého kontaktné údaje sú uvedené vo výzve, o predĺženie úložnej lehoty.
- 24.4. Ak adresát nespĺní požiadavky colného úradu v lehote určenej vo výzve (resp. dohodnutej), SP považuje zásielku za nedoručiteľnú.

## **25. Reklamácie a zodpovednosť**

- 25.1. Pre reklamácie SP platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.
- 25.2. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania poštových služieb v zmysle Aktov SPÚ, zákona o poštových službách a poštových podmienok.
- 25.3. SP vráti na základe opodstatnenej žiadosti/sťažnosti/reklamácie :
- a) preplatené ceny služieb, s výnimkou preplatených cen listov, ktoré už boli vypravené z pošty,
  - b) ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté z dôvodu pochybenia zo strany SP, ak je to stanovené v príslušných poštových podmienkach alebo týchto poštových podmienkach,
  - c) ceny služieb, ak sa so zásielkou nezaobchádzalo v zmysle príslušných poštových podmienok alebo týchto poštových podmienok a to za podmienok v nich stanovených.
- 25.4. Pri službách, ktoré sú poskytované na určité časové obdobie, vráti SP cenu, pripadajúcu na počet dní, počas ktorých nebola služba poskytovaná podľa stanovených podmienok.

V prípade opodstatnenej reklamácie na nedodanie doručky, vyhotoví SP jej opis. Prevzatie zásielky nepotvrdzuje na opise doručky adresát, resp. oprávnený prijímateľ, údaje o tom kedy a komu bola zásielka dodaná doplní SP na základe údajov zistených z prevádzkových dokladov.

25.5. Za podané zásielky medzinárodného styku, ktoré bez zavinenia SP nevystúpili do cudziny, vráti SP odosielateľovi výplatné, znížené o výplatné za distribúciu vo vnútroštátnom styku (v zmysle vnútroštátnej Tarify).

## **26. Záverečné ustanovenia**

26.1. Poštové podmienky - Všeobecná časť sú záväzné pre všetkých používateľov poštových služieb a SP. Ak v týchto poštových podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti používateľov poštových služieb ustanovenia osobitných poštových podmienok jednotlivých druhov zásielok.

26.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

26.3. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01. 01. 2003 v znení neskorších zmien, pričom právne vzťahy vzniknuté v zmysle týchto podmienok zostávajú nedotknuté, s výnimkou vzťahov definovaných v prechodných ustanoveniach.

26.4. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 07. 2009.

26.5. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:

- 15. 10. 2009
- 01. 01. 2010
- 01. 01. 2011
- 01. 01. 2012