

Slovenská pošta, a.s., (ďalej len „SP“) prepraví ročne rádovo 100 miliónov zásielok a poskytuje svoje služby v najširšej sieti obchodných miest na Slovensku. Ak sa zákazník domnieva, že služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, SP dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Sťažnosti a reklamácie sú pre SP motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií (ďalej len „reklamačné konanie“).

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Sťažnosť je písomné alebo ústne vyjadrenie nespokojnosti zákazníka k SP, ktoré poukazuje na nedostatky SP alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie, od ktorého sa očakáva priama alebo nepriama reakcia alebo riešenie.
- 1.2. Reklamácia je písomné podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči SP za nekvalitne poskytnuté produkty alebo služby nedodržaním povinností vyplývajúcich pre SP z poštových podmienok, obchodných podmienok, finančných podmienok (ďalej len „obchodné podmienky“) alebo zmluvy. Reklamovať možno napríklad: nedodanie, nedodanie v lehote, poškodenie, úbytok obsahu a zničenie zásielky. Náhrady – kompenzácie, ktoré poskytuje SP zákazníkovi za opodstatnené reklamácie sú stanovené v osobitých podmienkach jednotlivých produktov a služieb alebo zmluvách.
- 1.3. V prípade, že zákazník nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi SP.
- 1.4. Pre služby, ktoré poskytuje SP v mene obchodných partnerov, platia reklamačné poriadky obchodných partnerov a sú k dispozícii na každej pošte.

2. Reklamačné konanie

Kto?

- 2.1. Reklamáciu môže podať:
 - a) odosielateľ/adresát alebo ním poverená osoba, ak ide o poskytnutie služby spojenej s distribúciou zásielok alebo peňazí,
 - b) kupujúci alebo ním poverená osoba, ak ide o kúpu tovaru alebo poskytnutie inej služby, t.z. reklamujúci. SP nezisťuje totožnosť ani právnu spôsobilosť poverenej osoby.
- 2.2. Sťažnosť môže podať osoba, ktorej sa nedostatok dotýka, t.z.sťažovateľ.

Ako a kde?

- 2.3. Reklamácia/sťažnosť sa podáva prostredníctvom štandardizovaného Reklamačného listu, ktorý je dostupný na každej pošte, www.posta.sk, alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicky/faxom zo Zákazníckeho servisu SP (bezplatná infolinka 0800 122 413, zakaznickyservis@slposta.sk). Pri reklamacii poštovej zásielky medzinárodného styku sa reklamácia podáva na reklamačnom liste medzinárodného styku (tlačivo CN 08), ktorý je dostupný na každej pošte.
- 2.4. Sťažnosť je možné podať aj:
 - a) ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
 - b) e-mailom na adresu: staznosti@slposta.sk alebo zakaznickyservis@slposta.sk,
 - c) telefonicky na číslach: 048 433 97 29, 048 433 97 30, 048 433 97 31 alebo 0800 122 413,
 - d) faxom na čísle: 048 433 92 11.
- 2.5. K reklamačnému listu je potrebné doložiť:
 - a) podaciu potvrdenku, ak bola k zásielke vystavená,
 - b) potvrdenie o kúpe,

- c) prípadne fotodokumentáciu alebo doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody, príp. dôvod sťažnosti.
- 2.6. Reklamáciu/sťažnosť je možné podať na každej pošte, v sídle SP, v sídle Oblastných riaditeľstiev pôšt, v sídle špecializovaných organizačných zložiek SP, ktoré príslušnú službu poskytujú, alebo na pošte partner.
- 2.7. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní, reklamáciu je potrebné uplatniť na pošte, ktorá zásielku dodala.
- 2.8. Osobne podané reklamácie/sťažnosti potvrdí SP podpisom prijímajúceho zamestnanca a odtlačkom pečiatky.

Dokedy?

- 2.9. Reklamáciu je možné podať:

pre poštové služby vnútroštátneho styku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do 6 mesiacov od vybratia poštovej zásielky/ poukázania hotovostnej platby, ▪ najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu podľa bodu 2.7.
pre poštové služby medzinárodného styku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do 6 mesiacov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni vybratia poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby ▪ najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu podľa bodu 2.7.
pre iné služby a kúpu tovaru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do 2 rokov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni poskytnutia služby, kúpy tovaru alebo prevzatia tovaru

ak obchodné podmienky alebo zmluva nestanovujú inak.

- 2.10. Sťažnosť je možné podať do 1 roka od vzniku nedostatku.
- 2.11. Podanie reklamácie sa považuje za uplatnenie práva na náhradu škody a vrátenie cien v zmysle príslušných obchodných podmienok alebo zmluvy.
- 2.12. Právo na náhradu škody a vrátenie cien pre poskytovanie poštových služieb sa uplatňuje:

vo vnútroštátnom styku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do 6 mesiacov od vybratia poštovej zásielky/ poukázania hotovostnej platby
v medzinárodnom styku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do 6 mesiacov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni vybratia poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby.

Aký je ďalší postup?

- 2.13. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti je 30 dní, pre medzinárodné poštové zásielky do 60 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. V odôvodnených prípadoch. (napr. dôvod na strane zákazníka, odborné posúdenie....), môže SP pri poštových zásielkach túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. SP o tejto skutočnosti písomne informuje zákazníka. Pri reklamáciách poštových zásielok medzinárodného styku môže byť táto lehota primerane dlhšia, a to z dôvodu nesplnenia povinnosti pri vybavení reklamácie zo strany iných poštových operátorov alebo v zmysle výnimiek stanovených v Aktoch Svetovej poštovej únie.
- 2.14. V rámci reklamačného konania môže SP od zákazníka požadovať ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie, pričom sa do lehoty na vybavenie reklamácie/sťažnosti nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií.
- 2.15. Šetrenie medzinárodných listových zásielok – List a Slepecká zásielka, uskutoční SP mimo územia Slovenskej republiky len v prípade, ak krajina určenia prijíma reklamácie tohto typu.
- 2.16. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania oznamuje SP písomne na adresu zákazníka uvedenú v reklamačnom liste.
- 2.17. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak SP nepostupovala správne alebo porušila obchodné podmienky služby alebo zmluvu.

- 2.18. Ak SP nedodrží lehoty na ukončenie reklamačného konania, reklamácia/sťažnosť sa považuje za opodstatnenú a vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných obchodných podmienkach alebo zmluvách.
- 2.19. Ak zákazník nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania a chce pokračovať v uplatňovaní sťažnosti/reklamácie, môže podať sťažnosť cez reklamačný list na druhé vybavenie.

3. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre SP a všetkých zákazníkov SP.
- 3.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 3.3. SP je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny.
- 3.4. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť Reklamačný poriadok Poštových podmienok, ktorý nadobudol účinnosť 01. 01. 2003, pričom právne vzťahy vzniknuté v zmysle tohto Reklamačného poriadku zostávajú nedotknuté.
- 3.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 07. 2009
- 3.6. Pri zmene a doplnení tohto Reklamačného poriadku, je vydávané jeho úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
 - 01. 01. 2010