

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, (tovary, 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 zákazníčkovi 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

- 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, príp. objednávateľ, ak ide o kúpu tovaru alebo poskytnutie inej služby,tzn. reklamujúci. SP nezisťuje totožnosť ani právnu spôsobilosť poverenej osoby.
- 2.2. Sťažnosť môže podať osoba, ktorej sa nedostatok dotýka, t.z.sťažovateľ.
- 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.

U produktov poskytovaných na základe písomnej zmluvy, je možné dohodnúť, že reklamácia bude podaná e-mailom, na e-mailovú adresu reklamacie@slposta.sk, pričom prílohou bude len vyplnený zoznam reklamovaných zásielok v stanovenom formáte súboru.
- 2.4. Sťažnosť je možné podať aj:
 - a) ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
 - b) písomne – listom na adresu SP
 - c) e-mailom na adresu: staznosti@slposta.sk alebo zakaznickyservis@slposta.sk,
 - d) telefonicky na číslach: 048 433 97 29, 048 433 97 30, 048 433 97 31 alebo 0800 122 413,
 - e) faxom na čísle: 048 433 92 11.
- 2.5. K reklamačnému listu je potrebné doložiť:

Reklamačný poriadok

- a) podaciu potvrdenku, ak bola k zásielke vystavená, v prípade podaja zásielok s ePodacím hárkom sa podacia potvrdenka nevyžaduje, zákazník identifikuje zásielku podacími znakmi (podacie číslo, dátum podania a podávacia pošta),
- b) potvrdenie o kúpe, resp. poskytnutí služby,
- c) prípadne poškodený tovar, fotodokumentáciu, alebo doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody, príp. dôvod sťažnosti.
- d) potvrdenú žiadosť o poskytnutie služieb IOM (ak bola vydaná), doklad o zaplatení ceny za službu IOM a reklamovaný výstup IOM.
- 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. Reklamáciu služieb IOM je možné podať na ktorejkoľvek pošte poskytujúcej služby IOM.
- 2.7. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejme 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.
- 2.9. Reklamáciu je možné podať v lehote:

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 platbynajneskôr 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 tovarunajneskôr do 2 pracovných dní po skončení hornej hranice lehoty prepravy podľa príslušných obchodných podmienok, ak ide o reklamáciu na nedodanie letákov

Uvedené neplatí v prípade, ak príslušné obchodné podmienky alebo zmluva stanovujú 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.

- 2.13. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti vo vnútroštátnom styku je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. Pri podaní reklamácie e-mailom podľa bodu 2.3., sa za deň prijatia reklamácie považuje deň, kedy bola e-mailová správa odoslaná na stanovenú adresu v prípade, ak tento deň je pracovným dňom. V opačnom prípade bude za deň prijatia reklamácie považovaný najbližší pracovný deň.

SP je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia týka veľkého množstva poštových zásielok (viac ako 100 ks), alebo iných skutočností spojených s poskytnutou poštovou službou alebo poštovým platobným stykom a nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v lehote do 30 dní. O predĺžení lehoty informuje SP zákazníka písomne, s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.

Za iné skutočnosti, ktoré si vyžadujú predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie sú považované najmä:

- a) dôvody na strane zákazníka – napr. oneskorené predloženie podkladov vyžiadaných k reklamacii,
 - b) odborné posúdenie predmetu reklamácie,
 - c) odborné posúdenie miery poškodenia obsahu zásielky.
- 2.14. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti pre medzinárodné poštové zásielky je najviac 60 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. Táto lehota môže byť 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.
- 2.15. 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.
- 2.16. Šetrenie medzinárodných listových zásielok – List a Slepcká zásielka, uskutoční SP mimo územia Slovenskej republiky len v prípade, ak krajina určenia prijíma reklamácie tohto typu.
- 2.17. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania oznamuje SP písomne na adresu zákazníka uvedenú v reklamačnom liste. Náhradu škody vo vnútroštátnom styku vypláca SP v hotovosti alebo poukazuje na účet definovaný v reklamačnom liste, vedený v banke v Slovenskej republike.
- 2.18. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak SP nepostupovala správne alebo porušila obchodné podmienky služby alebo zmluvu.
- 2.19. Ak SP nedodrží lehoty na ukončenie reklamačného konania, reklamácia sa považuje za opodstatnenú a vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných obchodných podmienkach alebo zmluvách.
- 2.20. Ak zákazník nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť cez reklamačný list na druhé vybavenie. Druhé vybavenie reklamačného konania zo strany SP je konečné, následne je možné uplatnenie nároku v zmysle platnej legislatívy.

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
 - 01. 01. 2011
 - 01. 01. 2012
 - 01. 03. 2012
 - dňom zápisu SP do registra prevádzkovateľov IOM