

# POISTENÁ ZÁSIELKA Medzinárodný styk

\*V\*

Účinnosť od 01.01.2023

**Poistená zásielka** pre účely týchto poštových podmienok je listová zásielka, ku ktorej je poskytnutá služba „poistenie“, ktorou sa listová zásielka poisťuje pre prípad straty, krádeže alebo poškodenia do hodnoty uvedenej pri jej podaní.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Predpokladané lehoty prepravy pre poistené zásielky adresované do cudziny definuje Tarifa podľa príslušnej krajiny určenia.
- 1.2. Výška poistenia poistenej zásielky nemôže presahovať skutočnú cenu obsahu zásielky. Maximálnu výšku poistenia povolenú pre jednotlivé krajiny určenia definuje Tarifa.
- 1.3. V cene poistenej zásielky je zahrnutá aj služba Track & Trace (ďalej len „T&T“) – tzn. poskytnutie informácie o podaji a výsledku dodania poistenej zásielky. Tieto informácie možno získať na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise Slovenskej pošty. Slovenská pošta, a.s. (ďalej len „SP“), zodpovedá za zobrazenie stavu zásielky, ktorý vzniká na území Slovenskej republiky. Keď zásielka opustí územie Slovenskej republiky, je zobrazenie stavu zásielky závislé na poskytnutí informácie od zahraničného poštového podniku.
- 1.4. Je vecou odosielateľa informovať sa, za akých podmienok môže obsah zásielky podávať do krajiny určenia. Záväznú informáciu o colných predpisoch a vývoze tovaru do krajiny určenia podávajú colné orgány, zastupiteľské úrady v krajine určenia, obchodné komory a pod.
- 1.5. Zoznam vecí, ktoré sú z vybraní a distribúcie vylúčené úplne a vecí, ktoré môžu byť vybrané a distribuované za osobitných podmienok definuje [bod 8. Poštových podmienok - Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#).

## 2. Poistená zásielka adresovaná do cudziny

### 2.1. Obal a adresná strana

- 2.1.1. Poistenú zásielku adresovanú do cudziny je možné podávať len v plastových obálkach, ktoré predávajú pošty alebo ktorých úpravu SP schválila. Žiadosti o schválenie plastových obálok je možné zasielať na adresu: SP, a.s., Zákaznícky servis, Komenského 16, 975 88 Banská Bystrica. Plastové obálky je možné objednať aj na [www.skclub.sk](http://www.skclub.sk).
- 2.1.2. Vhodný druh plastovej obálky a vnútorné balenie zvolí odosielateľ podľa veľkosti a povahy zasielaného obsahu.
- 2.1.3. Poistené zásielky sa podávajú v uzatvorenom obale.
- 2.1.4. Akékoľvek úpravy plastových obálok, ktoré by mohli ovplyvniť ich celistvosť nie sú dovolené.
- 2.1.5. Adresné údaje poistenej zásielky uvedie odosielateľ na vyhradenom mieste plastovej obálky, príp. prostredníctvom adresného štítku, ktorý sa celou plochou prilepí na adresnú stranu plastovej obálky. Minimálne rozmery adresného štítku sú 35 x 70 mm. Adresný štítok nie je dovolené použiť v prípade, ak vzhľadom na materiál a povrch obálky je možné predpokladať, že v priebehu vybraní a distribúcie odpadne.
- 2.1.6. Použitie upotrebenej plastovej obálky pre podaj poistenej zásielky nie je dovolené.
- 2.1.7. Pri odosielaní predmetov prostredníctvom poistenej zásielky zabezpečí odosielateľ ich vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu plastovej obálky (napr. rozrezaním hranou predmetu). Zasielané predmety nemôžu z plastovej obálky vyčnievať.

## **2.2. Hmotnosť a rozmery**

2.2.1. Rozmery plastových obálok na zasielanie poistenej zásielky sú definované nasledovne:

<b>Poistená zásielka</b>	<b>Najmenšie dovolené rozmery</b>	<b>Najväčšie dovolené rozmery</b>	<b>Najvyššia dovolená hmotnosť</b>
pravidelných tvarov	15 cm x 20 cm	30 cm x 40 cm	do 2 kg

2.2.2. Hmotnosť poistenej zásielky vyznačí SP na zásielke a podacej potvrdenke s presnosťou na 1 g, časť hmotnosti menšiu ako 1 g zaokrúhľuje na celé gramy smerom hore.

## **2.3. Podávanie**

2.3.1. Poistenú zásielku podáva odosielateľ s podacou potvrdenkou vyhotovenou a vyplnenou v zmysle [bodu 15. Poštových podmienok - Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#). Podacou potvrdenkou pre tieto zásielky môže byť podací lístok (podanie jednej zásielky) alebo podací hárok (možnosť použitia pre podanie viac ako jednej zásielky) alebo, v prípade podacej potvrdenky v elektronickej forme, ePodací hárok. Tlačivá sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP. Bližšie podmienky pre používanie ePodacieho hárka definujú [Technické parametre – ePodací hárok](#).

2.3.2. K poistenej zásielke podliehajúcej colnému konaniu podľa [bodu 23. Poštových podmienok - Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#), pripojí odosielateľ vyplnené colné vyhlásenie CN 22. Ak je hodnota tovaru vyššia ako 300 DTS a/alebo v prípade zasielania viacerých druhov tovaru, alebo ak to odosielateľ uprednostňuje, použije colné vyhlásenie CN 23. Tlačivá colných vyhlásení CN 22/CN 23 sú k dispozícii na poštách, vzory vyplnených colných vyhlásení sú k dispozícii na poštách a na [www.posta.sk](http://www.posta.sk). Colné vyhlásenie CN 22 musí byť nalepené na adresnej strane, pokiaľ možno v ľavom hornom rohu, pod adresou odosielateľa.

2.3.3. Poistenú zásielku adresovanú do cudziny je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa na motorizovanom doučovacom rajóne, alebo iným spôsobom na základe dohody medzi SP a odosielateľom. Pre konkrétne spôsoby podávania platí nasledovné:

### **Podávanie pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty**

Pri priehradke pošty/pošty Partner je možné podať poistenú zásielku vyplatenú v hotovosti, poštovými známkami a bezhotovostne. Prostredníctvom poštového strediska alebo pojazdnej pošty len poistenú zásielku vyplatenú v hotovosti a poštovými známkami.

Pri priehradke pošty sa vždy podávajú zásielky s obsahom podliehajúcim colnému konaniu.

### **Podávanie u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne**

U poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne (ďalej len „motorizovaný doručovateľ“) je možné podať poistenú zásielku vyplatenú v hotovosti alebo poštovými známkami.

K podávanej poistenej zásielke vyhotoví motorizovaný doručovateľ odosielateľovi dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za potvrdenku potvrdenú SP. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia ako výplatné, resp. zásielka nebola prijatá z dôvodu nesplnenia zasielacích podmienok), potvrdí odosielateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

Ak odosielateľ nemôže vrátiť motorizovanému doručovateľovi dočasnú potvrdenku (napr. z dôvodu straty), potvrdí túto skutočnosť svojim podpisom v dokladoch motorizovaného doručovateľa.

### **Podávanie na základe dohody medzi SP a odosielateľom**

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.

2.3.4. Výšku poistenia v číselnom vyjadrení, zaokrúhlenú na celé eurá, uvádza odosielateľ na poistenej zásielke a podacej potvrdenke (v prípade podacej potvrdenky v elektronickej forme v ePodacom hárku).

Ak odosielateľ uvedie na poistenej zásielke výšku poistenia nezaokrúhlenú na celé eurá (tzn. aj v centoch), SP neodmietne prijatie takejto zásielky, do úvahy však berie len celú sumu uvedenú v eurách. Uvedené platí aj pre výšku poistenia definovanú v podacej potvrdenke k príslušnej zásielke.

- 2.3.5. Prijatie poistenej zásielky potvrdí SP na podacej potvrdenke spôsobom podľa bodu 15. Poštových podmienok – Všeobecná časť (Medzinárodný styk).
- 2.3.6. Podľa spôsobu úhrady platia pre podávanie poistenej zásielky okrem týchto podmienok aj príslušné finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 2.3.7. Rozsah podávania zásielok prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a motorizovaného doručovateľa je uvedený na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

## **2.4. Doplnkové a dispozičné služby**

2.4.1. K poistenej zásielke adresovanej do cudziny môže odosielateľ požadovať doplnkové služby:

- Do vlastných rúk,
- Doručenka,
- Dobierka.

### **Do vlastných rúk**

Službou odosielateľ žiada, aby bola v cudzine zásielka dodaná adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi podľa podmienok krajiny určenia. Službu je možné požadovať k zásielkam adresovaným do krajín, pri ktorých je to uvedené v Tarife.

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou, resp. nálepkou „A remettre en main propre“ alebo „Deliver to the addressee in person“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní.

### **Doručenka**

Službou odosielateľ žiada o potvrdenie prevzatia zásielky adresátom alebo oprávneným prijímateľom na doručenke. Potvrdenú doručenku vráti krajina určenia odosielateľovi. Službu je možné požadovať k zásielkam adresovaným do krajín, pri ktorých je to uvedené v Tarife.

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou „Avis de réception“, „Advice of delivery“ alebo skratkou „A. R.“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní. K zásielke priloží vyplnené tlačivo doručenky pre medzinárodný styk, ktoré mu na požiadanie poskytne pošta (doručenka sa vkladá do priesvitnej samolepiacej obálky, ktorá sa celou plochou prilepí na plastovú obálku).

Ak to dovoľujú predpisy krajiny určenia, dodanie zásielky môže na doručenke potvrdiť podpisom zamestnanec danej poštovej správy, ak zásielka nebola zároveň podaná so službou Do vlastných rúk.

### **Dobierka**

Pošta v krajine určenia vydá poistenú zásielku adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi len vtedy, ak vopred uhradí dobierkovú sumu stanovenú odosielateľom pri podaní.

Službu je možné požadovať len do krajín, pri ktorých je to uvedené v Tarife. Maximálna možná výška dobierky nemôže presahovať stanovenú výšku dobierky pre danú krajinu, ktorá je uvedená v Tarife.

Odosielateľ vyznačí použitie služby v podacej potvrdenke a na adresnej strane poistenej zásielky.

Poistenú zásielku so službou Dobierka odosielateľ na adresnej strane označí poznámkou „Cash on delivery“, „COD“ alebo „Remboursement“, pod ktorú uvedie výšku dobierkovej sumy číslom v mene uvedenej v zasielacích podmienkach, ktoré sú súčasťou Tarify, za ktorú doplní označenie meny (napr. EUR, CHF a pod.).

K poistenej zásielke so službou Dobierka priloží odosielateľ vyplnený medzinárodný dobierkový kupón (ďalej len „dobierkový kupón“), v ktorom určí spôsob, akým požaduje dobierkovú sumu vyplatiť (v hotovosti alebo pripísaním na bankový účet vedený v banke v Slovenskej republike).

Dobierkový kupón poskytne odosielateľovi každá pošta, vyplnený vzor je k dispozícii na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

Výšku dobierkovej sumy na adresnej strane poisteného listu a dobierkovom kupóne uvedie odosielateľ vždy zhodne.

Dobierkovú sumu, ktorá bola zinkasovaná v krajine určenia, vyplatí SP odosielateľovi poistenej zásielky v hotovosti prostredníctvom platobného dokladu na výplatu alebo sprostredkuje bezhotovostné pripísanie dobierkovej sumy na bankový účet uvedený na dobierkovom kupóne.

2.4.2. Odosielateľ môže požiadať o zvláštne zaobchádzanie s poistenou zásielkou prostredníctvom dispozičnej služby:

- „Storno zásielky“.

Popis služby je uvedený v [bode 5. Poštových podmienok - Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#).

### **3. Poistená zásielka z cudziny**

#### **3.1. Dodávanie**

3.1.1. Poistené zásielky z cudziny dodá SP v lehote D+1, tzn. nasledujúci pracovný deň po dni ich vstupu na územie Slovenskej republiky. Do lehoty prepravy sa nezapočítava čas potrebný na colné prerokovanie.

3.1.2. Pre dodávanie poistenej zásielky so službou Dobierka z cudziny, platia nasledujúce podmienky:

- pri dodávaní poistenej zásielky so službou Dobierka z cudziny uhradí adresát dobierkovú sumu v eurách na pošte prostredníctvom medzinárodného poštového platobného príkazu, ktorý je vyhotovený na základe údajov z dobierkového kupónu.
- pri preberaní poistenej zásielky so službou Dobierka oznámi adresát platobný titul. Uvedené sa nevzťahuje na preberanie poistenej zásielky došlej z krajín EÚ, do ktorých sa poukazuje dobierková suma v eurách.
- platba za vyinkasovanú dobierkovú sumu sa do cudziny realizuje prostredníctvom Poštovej banky, a. s., kurzom valuta - predaj platným v deň uhradenia dobierkovej sumy, pokiaľ nie je uvedená v eurách.
- ak vznikne rozdiel medzi dobierkovou sumou uvedenou na priloženom dobierkovom kupóne a dobierkovou sumou uvedenou na zásielke, SP vyberie od adresáta sumu uvedenú na dobierkovom kupóne číslom.

3.1.3. Poistenú zásielku z cudziny dodáva SP za podmienky potvrdenia prevzatia týmito spôsobmi: doručovaním, iným spôsobom na základe dohody medzi adresátom a SP. Pre konkrétne spôsoby dodávania platí nasledovné:

#### **Doručovanie**

Poistenú zásielku doručuje SP na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na zásielke. SP ich vydá adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi po preukázaní totožnosti.

Poistenú zásielku, na ktorej viaznu sumy (napr. doplatné, dobierka, colný dlh a pod.) vydá SP adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi až po ich uhradení. Na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa vydá SP, po úhrade týchto súm, potvrdenie alebo dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za potvrdenku potvrdenú poštou. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia), potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

Ak adresát alebo oprávnený prijímateľ odmietne uhradiť colný dlh, zásielka je považovaná za nedoručiteľnú.

Ak poistenú zásielku nie je možné doručiť z dôvodu nezastihnutia adresáta alebo oprávneného prijímateľa na odovzdávacom mieste, resp. z iných dôvodov definovaných v [bode 17. Poštových podmienok – Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#), zanechá SP v domovej listovej schránke písomné oznámenie o jej uložení na pošte s výnimkou adresátov, ktorí požiadali o elektronické oznamovanie zásielok v zmysle Poštových podmienok – Všeobecná časť (Medzinárodný styk). Adresátov, ktorí požiadali o elektronické oznamovanie zásielok SP informuje o uložení zásielky na pošte prostredníctvom sms a/alebo email notifikácie a následne, v prípade nevyzdvihnutia zásielky, aj písomným oznámením o uložení zásielky tri dni pred koncom odbernej lehoty.

Po predložení oznámenia alebo po oznámení podacieho čísla zásielky alebo mena a priezviska/názvu adresáta a preukázaní totožnosti, si môže adresát vyzdvihnúť poistenú zásielku na pošte

uvedenej v oznámení, počas plynutia odbernej lehoty v zmysle [bodu 21. Poštových podmienok - Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#).

Na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa vydá SP, po úhrade viaznucích súm na zásielke, potvrdenku, najneskôr však do 24 mesiacov odo dňa podania zásielky. Potvrdenie týchto súm vydá dodávacia pošta, ak adresát alebo oprávnený prijímateľ dodanú zásielku identifikuje podacím číslom.

### **Dodávanie na základe dohody medzi SP a adresátom**

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.

- 3.1.4. Prevzatie poistenej zásielky z cudziny so službou Doručenka, potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ okrem dodacieho dokladu SP aj na priloženej doručenke. Doručenku odošle SP do krajiny odosielateľa zásielky ako List.
- 3.1.5. Rozsah dodávania poistenej zásielky prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a poštového doručovateľa je uvedený na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

### **3.2. Dispozičné služby**

- 3.2.1. Adresát môže požiadať o zvláštne zaobchádzanie s poistenou zásielkou z cudziny prostredníctvom dispozičných služieb:
  - „Vylúčenie náhradného prijímania zásielok“,
  - „Predĺženie odbernej lehoty“,
  - „Časové doposielanie“,
  - „Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta“,
  - „Splnomocnenie/Poverenie“,
  - „Odopretie prijatia zásielky“,
  - „Opakované doručenie na žiadosť adresáta“.

Popis služieb je uvedený v [bode 6. Poštových podmienok – Všeobecná časť \(Medzinárodný styk\)](#).

## **4. Cena a platobné podmienky**

- 4.1. Cenu za poistenú zásielku adresovanú do cudziny, doplnkové a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify.
- 4.2. Pri úhrade dobierkovej sumy vyberá SP za medzinárodný poštový platobný príkaz cenu podľa cenníka poplatkov Poštovej banky, a. s.
- 4.3. Odosielateľovi je možné k cene Poisteného listu podľa Tarify poskytnúť zľavy, za splnenia podmienok definovaných vo [Finančných podmienkach – Postupy pri uplatňovaní zliav](#), ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 4.4. Pre úhradu cien platia ďalej príslušné finančné a obchodné podmienky podľa zvoleného spôsobu úhrady, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

## **5. Reklamácie**

- 5.1. Pre reklamácie platia ustanovenia [Reklamačného poriadku SP](#).

## **6. Náhrada škody**

- 6.1. Právo na náhradu škody sa uplatňuje podaním reklamácie.
- 6.2. Za stratu, úbytok, poškodenie alebo zničenie časti, resp. celého obsahu poistenej zásielky adresovanej do cudziny, je poskytovaná náhrada škody odosielateľovi vo výške skutočnej škody, najviac však do výšky poistenia.
- 6.3. Odosielateľovi je vrátená cena za podanú zásielku v príslušnej hmotnostnej kategórii, hranici poistenia a triede ak ide o stratu alebo zničenie celého obsahu.

- 6.4. Za úbytok, poškodenie alebo zničenie časti, resp. celého obsahu poistenej zásielky z cudziny, ktoré bolo zrejmé pri jej dodaní, je poskytovaná náhrada škody odosielateľovi vo výške podľa bodu 6.2.
- 6.5. Za úbytok, poškodenie alebo zničenie časti, resp. celého obsahu poistenej zásielky z cudziny, ktoré nebolo zjavné pri dodaní, je poskytovaná náhrada škody odosielateľovi vo výške podľa bodu 6.2.
- Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že úbytok, poškodenie alebo zničenie obsahu vznikli pred jeho dodaním, pričom reklamácia je uplatnená na ktorejkoľvek pošte najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní poistenej zásielky a súčasne je predložený obal poistenej zásielky spolu s jej poškodeným obsahom.
- 6.6. Napriek ustanoveniam uvedených v odsekoch 6.2., 6.3., 6.4. a 6.5. má adresát právo na náhradu za stratu, úbytok, poškodenie alebo zničenie časti, resp. celého obsahu poistenej zásielky adresovanej z cudziny, ak sa odosielateľ zriekne písomne svojich práv v prospech adresáta zásielky. Toto zrieknutie sa nie je nutné v prípadoch, keď by odosielateľ a adresát boli tá istá osoba.
- 6.7. Pre určenie výšky náhrady škody a vrátenej ceny, použije SP Tarifu platnú v čase podania zásielky.
- 6.8. Náhrada nie je poskytovaná za ušlý zisk a inú nepriamu škodu.

## **7. Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Poštové podmienky - Poistená zásielka (Medzinárodný styk) sú záväzné pre všetkých užívateľov poštových služieb a SP. Ak v týchto poštových podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti užívateľov poštových služieb a SP ustanovenia Poštových podmienok – Všeobecná časť (Medzinárodný styk).
- 7.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 7.3. SP môže spôsobom uvedeným v zákone o poštových službách tieto poštové podmienky zmeniť alebo nahradiť novými. Pre užívateľa poštových služieb sú zmenené alebo nové poštové podmienky záväzné dňom ich zverejnenia na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), ak z ich obsahu nevyplýva neskorším dátum účinnosti.
- 7.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.01.2013 v znení neskorších zmien. Právne vzťahy vzniknuté do dňa účinnosti týchto poštových podmienok, ako aj nároky z nich vyplývajúce sa budú posudzovať podľa Poštových podmienok účinných od 01.01.2013 do 31.12.2022.
- 7.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2023.