

**DOPORUČENÝ LIST**  
**Vnútroštátny styk**  
Platnosť od 1. 1. 2012

Doporučený list je zásielka určená na zasielanie písomných oznámení na akomkoľvek druhu fyzického média, tiež na zasielanie drobných predmetov, ku ktorým požaduje odosielateľ službu Doporučene - tzn. potvrdenie o podaní (na požiadanie aj o dodaní) a dodanie za podmienky potvrdenia prevzatia. Slovenská pošta, a. s., (ďalej len „SP“) poskytuje doporučený list na základe týchto poštových podmienok.

**1. Úvodné ustanovenia**

1.1. Z hľadiska lehoty prepravy poskytuje SP:

- a) doporučený list 1. triedy (lehota prepravy D+1, dodanie najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni podania),
- b) doporučený list 2. triedy (lehota prepravy D+2, dodanie najneskôr druhý pracovný deň po dni podania).

**2. Obal**

2.1. Obal a vnútorné balenie doporučených listov má byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehoty prepravy.

2.2. Doporučené listy možno podávať v uzatvorenom obale.

2.3. Obaly doporučených listov môžu byť bielej alebo svetlopastelovej farby. Obaly inej farby môžu byť použité vtedy, ak sú opatrené bielym adresným štítkom v pravej dolnej časti adresnej strany tak, aby pokryli oblasť pre kódový prepis PSC a oblasť určenú na uvádzanie adresy adresáta.

2.4. Papier obálok používaných ako obal doporučeného listu musí byť vyrobený papierenskou technikou, ktorá podporuje mechanické spracovanie.

2.5. Obal doporučeného listu má umožňovať:

- a) vyznačenie adresných údajov,
- b) vyznačenie, resp. umiestnenie poznámok, nálepiek, príp. pečiatok potrebných pre distribúciu,
- c) vyznačenie výplatného,
- d) umiestnenie odtlačkov denných pečiatok.

2.6. Na obaly doporučených listov nie je možné nalepovať papier, ktorý obsahuje luminiscenčné farbivo.

2.7. Použitie upotrebeného obalu pre zaslanie doporučeného listu nie je povolené.

2.8. Pri odosielaní drobných predmetov prostredníctvom doporučeného listu, zabezpečí odosielateľ ich vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu obalu (napr. rozrezaním hranou predmetu). Zasielané predmety nemôžu z obalu vyčnievať.

2.9. Hromadným podávateľom je možné na základe písomnej žiadosti vydať povolenie na používanie tzv. skladaného doporučeného listu. Pri tejto forme doporučeného listu musia byť všetky strany uzatvorené a musia byť splnené podmienky pre strojové spracovanie. K žiadosti je preto potrebné priložiť vzorku 100 ks takto vyhotovených doporučených listov s uvedením adresných údajov, aby bolo možné preveriť ich vhodnosť na strojové spracovanie.

### 3. Hmotnosť a rozmery

3.1. Pre doporučené listy sú stanovené rozmery a hmotnosť takto:

Doporučený list	Najmenšie dovolené rozmery	Najväčšie dovolené rozmery	Najvyššia dovolená hmotnosť
plochého tvaru	14 x 9 cm	súčet dĺžky, šírky a hrúbky 90 cm, pričom najväčší rozmer nesmie presiahnuť 60 cm	2 kg
vo zvitku	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je minimálne 17 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť menší ako 10 cm	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je maximálne 104 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť väčší ako 90 cm	2 kg
nepravidelných tvarov	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je minimálne 14 cm	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je maximálne 60 cm	

3.2. Z hľadiska rozmerov doporučených listov rozlišuje SP v hmotnostnej kategórii do 50 g:

- a) štandardné doporučené listy, tzn. doporučené listy plochého pravouhlého tvaru, s maximálnou hmotnosťou do 50 g a s maximálnymi rozmermi 23,5 x 16,5 x 0,5 cm (dĺžka x šírka x hrúbka), bez prípustnej odchýlky,
- b) neštandardné doporučené listy, tzn. doporučené listy, ktoré presahujú rozmery štandardných doporučených listov.

3.3. V rámci dovolených rozmerov pre doporučený list je prípustná odchýlka  $\pm 2$  mm, s výnimkou štandardných doporučených listov podľa bodu 3.2. písm. a).

### 4. Podávanie

4.1. Doporučený list podáva odosielateľ s podacou potvrdenkou, vyhotovenou a vyplnenou v zmysle bodu 15 Poštových podmienok – Všeobecná časť. Podacou potvrdenkou pre tieto zásielky môže byť podací lístok (podanie jednej zásielky) alebo podací hárok (možnosť použitia pre podanie viac ako jednej zásielky). Tlačivá sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

4.2. Doporučený list 1. triedy označí odosielateľ poznámkou „1. trieda“ v ľavej hornej štvrtine adresnej strany, alebo o tento druh zásielky požiadava ústne pri podaní.

4.3. Doporučené listy je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne, alebo iným spôsobom na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

#### 4.3.1. Podávanie pri priehradke pošty/pošty partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty

Pri priehradke pošty je možné podať doporučený list vyplatný v hotovosti, poštovými známkami, úverom poštového, prevodom a výplatným strojom. Prostredníctvom pošty partner, poštového strediska alebo pojazdnej pošty len doporučený list vyplatný v hotovosti alebo poštovými známkami.

#### 4.3.2. Podávanie u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne

U poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne (ďalej len „poštový doručovateľ“) je možné podať doporučený list vyplatný v hotovosti alebo poštovými známkami.

K podávanému doporučenému listu vyhotoví poštový doručovateľ odosielateľovi dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za podaciu potvrdenku potvrdenú poštou. 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 poštovému doručovateľovi dočasnú potvrdenku (napr. z dôvodu straty), potvrdí túto skutočnosť svojim podpisom v dokladoch poštového doručovateľa.

#### **4.3.3. 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.

- 4.4. Prijatie doporučeného listu potvrdzuje pošta na podacej potvrdenke odtlačkom dennej pečiatky podávacej pošty a podpisom prijímajúceho zamestnanca.
- 4.5. Podľa spôsobu úhrady platia pre podávanie doporučených listov 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.
- 4.6. Rozsah podávania 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.

### **5. Dodávanie**

- 5.1. Doporučené listy dodáva SP za podmienky potvrdenia prevzatia týmito spôsobmi: doručovaním alebo iným spôsobom na základe dohody medzi adresátom a SP.

#### **5.1.1. Doručovanie**

Doporučené listy doručuje SP na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na zásielke. Poštový doručovateľ ich vydá adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi po preukázaní totožnosti.

Doporučený list zaťažený doplatným alebo dobierkovou sumou, vydá poštový doručovateľ adresátovi, alebo oprávnenému prijímateľovi až po ich úhrade. K úhrade týchto súm vydá poštový doručovateľ adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi 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 doporučený list 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, zanechá poštový doručovateľ v domovej listovej schránke písomné oznámenie o jeho uložení na pošte. Po predložení zanechaného oznámenia a preukázaní totožnosti, si môže adresát vyzdvihnúť doporučený list na pošte uvedenej v oznámení, počas plynutia odbernej lehoty v zmysle bodu 21 Poštových podmienok – Všeobecná časť.

#### **5.1.2. 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.

- 5.2. Pri dodávaní doporučeného listu s doplnkovou službou Dobierka, vráteného alebo doposlaného z obvodu inej dodávacej pošty, vyberá SP od adresáta cenu v zmysle Tarify (doplatné za vrátenie resp. doposielanie), v rozlíšení podľa triedy.

Uvedené neplatí v prípade, ak bol doporučený list vrátený z dôvodu jeho neprevzatia pre poškodenie.

### **6. Doplnkové a dispozičné služby**

- 6.1. K doporučeným listom môže odosielateľ požadovať tieto doplnkové služby: Do vlastných rúk, Doručka, Dobierka, Odpovedná služba.

#### **6.1.1. Do vlastných rúk**

SP dodá zásielku adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi podľa bodu 18 Poštových podmienok – Všeobecná časť.

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou, resp. nálepkou „Do vlastných rúk“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní.

### **6.1.2. Doručenia**

SP zabezpečí potvrdenie prevzatia zásielky adresátom alebo oprávneným prijímateľom na doručenie. Potvrdenú doručku vráti SP odosielateľovi, v lehote prepravy D+2 (tzn. najneskôr druhý pracovný deň po dni prevzatia zásielky, ku ktorej sa doručka vzťahuje).

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou „Doručenka“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní. K zásielke priloží vyplnené tlačivo doručky, ktoré mu na požiadanie poskytne pošta. Je možné použiť aj tlačivo, ktoré si odosielateľ obstaral na vlastné náklady za predpokladu, že je upravené tak, aby bolo zhodné s tlačivom SP. Údaje na doručke vyplní odosielateľ podľa predtlaču.

Na zasielanie doporučených listov so službou Doručka je možné použiť aj doručkové obálky, ktorých úpravu schválila SP (označené logom SP a číslom atestu v ľavom dolnom rohu obálky). Žiadosti o schválenie doručkových obálok je možné zaslať na adresu: Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta č. 9, 975 99 Banská Bystrica.

Pošta prijme zásielky aj v doručkových obálkach, ktoré nie sú označené atestom SP za podmienky, že odosielateľ uhradí cenu ako za neštandardný doporučený list.

### **6.1.3. Dobierka**

SP vydá doporučený list adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi len vtedy, ak vopred uhradí dobierkovú sumu stanovenú odosielateľom pri podaní. Vybranú dobierkovú sumu SP vyplatí odosielateľovi doporučeného listu, resp. osobe uvedenej na platobnom doklade v časti adresát v hotovosti, alebo sprostredkuje bezhotovostné pripísanie dobierkovej sumy na bankový účet.

Odosielateľ vyznačí na zásielke (príp. na adresnom štítku) poznámkou „Dobierka:“, doplnenú číselným údajom dobierkovej sumy v eurách.

K doporučenému listu s doplnkovou službou Dobierka priloží odosielateľ vždy aj vyplnený platobný doklad na úhradu dobierkovej sumy. Ako platobný doklad možno použiť Poštový poukaz na adresu 2. triedy, Poštový poukaz na účet, prípadne dobierkový platobný doklad Poštovej banky (ďalej len „PB“). Výber platobného dokladu závisí od spôsobu, akým odosielateľ požaduje dobierkovú sumu vyplatiť (bezhotovostne na účet alebo v hotovosti).

Platobné doklady vyplní odosielateľ podľa podmienok definovaných v poštových podmienkach Poštový poukaz na adresu alebo Poštový poukaz na účet, resp. v podmienkach pre platobný doklad PB, pričom platí, že v platobnom doklade je adresát doporučeného listu uvádzaný ako odosielateľ dobierkovej sumy (tzn. odosielateľ platobného dokladu).

Na platobnom doklade Poštový poukaz na adresu 2. triedy, resp. Poštový poukaz na účet, vyznačí odosielateľ, prípadne zamestnanec pošty zároveň príslušný kód pre službu Dobierka.

V prípade, ak zásielka so službou Dobierka neobsahuje platobný doklad (strata, poškodenie, nedostatočné pripojenie odosielateľom, nepripojenie odosielateľom) pošta dobierkovú sumu vyplatí odosielateľovi zásielky.

Údaj dobierkovej sumy uvedenej na zásielke a platobnom doklade je potrebné uvádzať vždy zhodne. Ak vznikne rozdiel medzi dobierkovou sumou uvedenou na zásielke a platobnom doklade, SP vyberie sumu dobierky uvedenú na zásielke.

SP nezodpovedá za nesprávne vyplnenie adresných a iných údajov adresáta na platobnom doklade priloženom k doporučenému listu so službou dobierka.

### **6.1.4. Odpovedná služba**

Doporučený list označený poznámkou „Odpovedná zásielka – poštovné uhradza prijímateľ“ podáva odosielateľ bezplatne. Výplatné v zmysle Tarify uhradza adresát zásielok. O službu požiada adresát zásielok písomne, na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), pričom sa v žiadosti zaviazne, že všetky došlé odpovedné zásielky prijme a uhradí za ne výplatné. Žiadosť podáva adresát na pošte, ktorá mu bude zásielky dodávať. Odpovedné zásielky je možné rozdistribúovať prostredníctvom služieb SP.

Žiadosť 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 (podľa bodu 19.2. Poštových

podmienok – Všeobecná časť). Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie (podľa bodu 18.4. písm. a) Poštových podmienok – Všeobecná časť).

K žiadosti priloží adresát vzor doporučeného listu, ktorý budú môcť odosielatelia podávať. Na doporučenom liste sa poznámka „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“ umiestňuje v pravom hornom rohu. Ostatné náležitosti adresnej strany odpovedných zásielok upraví adresát podľa podmienok definovaných v bode 13 Poštových podmienok – Všeobecná časť, pričom nad rámec týchto podmienok zabezpečí umiestnenie poznámky „Doporučene“ pod adresou odosielateľa. Na základe požiadavky odosielateľa SP prijme ako doporučený list s odpovednou službou aj zásielku, ktorá nie je označená poznámkou „Doporučene“ za podmienky, že odosielateľ uhradí rozdiel ceny medzi doporučeným listom a listom v príslušnej hmotnostnej kategórii a triede (v zmysle Tarify). K odpovednej zásielke nie je možné požadovať doplnkové služby.

Odpovedné zásielky môžu byť vydané aj s časovým obmedzením. V tomto prípade adresát pod poznámku „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“, umiestni aj poznámku „Platnosť do .....", doplnenú dátumom, ku ktorému platnosť odpovednej zásielky zaniká. Po stanovenom termíne platnosti pošta odpovednú zásielku neprijme.

Ak adresát požaduje, aby odpovedné zásielky boli odosielateľmi podávané ako doporučené listy 1. triedy, vyznačí v ľavej časti adresnej strany doporučených listov poznámku „1. trieda“. Na základe požiadavky odosielateľa SP prijme ako doporučené listy 1. triedy aj odpovedné zásielky, ktoré nie sú označené poznámkou 1. trieda za podmienky, že odosielateľ uhradí rozdiel ceny medzi doporučeným listom 1. triedy a doporučeným listom 2. triedy v príslušnej hmotnostnej kategórii.

SP poskytuje k odpovednej zásielke zľavy v zmysle Tarify, za podmienok definovaných vo Finančných podmienkach pre uplatňovanie zliav.

Používanie odpovedných zásielok bez predchádzajúceho schválenia zo strany SP nie je dovolené, takéto zásielky sa považujú za nevyplatené a SP ich zaťaží doplatným vo výške dvojnásobku výplatného.

SP je oprávnená používanie odpovednej zásielky zrušiť v prípade, ak adresát nedodržiava podmienky stanovené týmito poštovými podmienkami.

- 6.2. Odosielateľ môže požiadať o zvláštne zaobchádzanie s doporučeným listom prostredníctvom dispozičných služieb: Storno zásielky na podaji, Storno zásielky na dodaji, Neukladať, Nevrátiť, Uložiť ...dní, Nedoposielat', Späť:, Zmena adresy, Poste restante.
- 6.3. Adresát môže požiadať o zvláštne zaobchádzanie s doporučeným listom prostredníctvom dispozičných služieb: Vylúčenie náhradného prijímania zásielok, Predĺženie odbernej lehoty, Časové doposielanie, Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta, Splnomocnenie, Odopretie prijatia zásielky, Opakované doručenie na žiadosť adresáta.
- 6.4. Popis jednotlivých dispozičných služieb je uvedený v bodoch 5 a 6 Poštových podmienok – Všeobecná časť.

## **7. Cena a platobné podmienky**

- 7.1. Cenu za doporučený list, doplnkové a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify.
- 7.2. Odosielateľovi je možné k cenám doporučených listov podľa Tarify poskytnúť zľavy, za splnenia podmienok definovaných vo Finančných podmienkach pre uplatňovanie zliav, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 7.3. Pre úhradu cien platia ďalej príslušné finančné 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.

## **8. Reklamácie**

- 8.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.

## **9. Náhrada škody**

- 9.1. Právo na náhradu škody sa uplatňuje podaním reklamácie.

- 9.2. Za nedodanie doporučeného listu, alebo zničenie jeho obsahu, je poskytovaná náhrada škody vo výške dvadsaťnásobku ceny za službu Doporučene v zmysle Tarify.
- 9.3. Za zničenie obsahu doporučeného listu, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní, je poskytovaná náhrada škody vo výške podľa bodu 9.2. týchto poštových podmienok.
- Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že zničenie obsahu doporučeného listu vzniklo pred jeho dodaním, pričom reklamácia je uplatnená na dodávacej pošte najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní doporučeného listu a súčasne je predložený obal doporučeného listu spolu s jeho obsahom.
- 9.4. Za nedodržanie lehoty prepravy doporučeného listu 1. triedy je poskytovaná náhrada vo výške podľa Tarify.
- 9.5. Náhrada nie je poskytovaná za ušlý zisk a inú následnú škodu.
- 9.6. Pre určenie výšky náhrady škody a vrátenej ceny, použije SP Tarifu platnú v čase podania zásielky.

## **10. Záverečné ustanovenia**

- 10.1. Poštové podmienky Doporučený list 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 a SP ustanovenia Poštových podmienok – Všeobecná časť.
- 10.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 10.3. 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.
- 10.4. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 07. 2009.
- 10.5. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok, je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
- 15. 07. 2009
  - 01. 01. 2010
  - 01. 01. 2011
  - 01. 01. 2012