



Reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií na služby poskytované Slovenskou poštou, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36631124, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S, telefónny kontakt: 0850 122 413, emailová adresa: zakaznickyservis@slposta.sk (ďalej len „SP“).

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Reklamácia je písomné podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči SP za nekvalitne poskytnuté produkty (tovary alebo služby), spôsobené 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, zničenie zásielky. Náhrady – kompenzácie, ktoré poskytuje SP zákazníčkovi za opodstatnené reklamácie, sú stanovené v osobitých podmienkach jednotlivých produktov a služieb alebo v zmluvách.

1.2. Sťažnosť je písomné podanie alebo ústne vyjadrenie nespokojnosti zákazníka k SP, ktoré poukazuje na nedostatky SP a od ktorého sa očakáva priama alebo nepriama reakcia alebo riešenie

V prípade, že zákazník nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi SP.

V prípade, ak je predmet podania odlišný od obsahu podania, SP prešetruje podanie podľa jeho obsahu.

1.3. Pre produkty, ktoré poskytuje SP v mene obchodných partnerov, platia reklamačné poriadky obchodných partnerov, ktoré sú k dispozícii na každej pošte.

2. Reklamačné konanie

2.1. Reklamáciu môže podať:

- odosielateľ/adresát alebo ním poverená/splnomocnená osoba, ak ide o poskytnutie služby spojenej s distribúciou zásielok alebo peňazí,
- kupujúci alebo ním poverená osoba, prípadne objednávateľ, ak ide o kúpu tovaru alebo poskytnutie inej služby,

tzn. reklamujúci. SP nezisťuje totožnosť ani právnu spôsobilosť poverenej/splnomocnenej osoby.

2.2. Sťažnosť môže podať osoba, ktorá poukazuje na nedostatok SP, tzn. sťažovateľ. Sťažnosť na nedostatky týkajúce sa poštovej zásielky môže podať iba jej odosielateľ, adresát alebo ním poverená/splnomocnená osoba na základe písomného splnomocnenia, v ktorom je pravosť podpisu splnomocniteľa osvedčená.

2.3. Reklamácia sa podáva:

a) **prostredníctvom štandardizovaného Reklamačného listu**, ktorý je dostupný na každej pošte, www.posta.sk, alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicky zo Zákazníckeho servisu SP, a to:

- osobne. Reklamáciu je možné podať na každej pošte/pošte Partner, v sídle SP alebo v sídle špecializovaných organizačných útvarov SP, ktoré príslušný produkt poskytujú. Reklamáciu elektronických služieb štátu (ďalej len „eSlužby štátu“) je možné podať na ktorejkoľvek pošte poskytujúcej eSlužby štátu.
- zaslaním na emailovú adresu zakaznickyservis@slposta.sk, pričom prílohou emailu je podpísaný Reklamačný list (s výnimkou reklamovania poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky a s výnimkou reklamácie na eSlužby štátu).

b) **prostredníctvom aplikácie ePodací hárok alebo mobilnej aplikácie SP** (platí pre poštové zásielky podané elektronicky prostredníctvom ePodacieho hárku alebo mobilnej aplikácie SP, s výnimkou reklamovania poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní alebo reklamovania poškodenia obsahu alebo poškodenie s úbytkom obsahu zásielky medzinárodného styku),

- c) **prostredníctvom eReklamačného listu**, ktorý je dostupný na www.posta.sk alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicky zo Zákazníckeho servisu SP. eReklamačný list s riadne vyplnenými povinnými údajmi zákazník zašle v stanovenom formáte na emailovú adresu reklamacie@slposta.sk (platí pre poštové poukazy, letáky, eSlužby štátu, SIPO - Sústredené inkaso platieb obyvateľstva a zapísané poštové zásielky vnútroštátneho styku podané na základe písomne uzatvorenej zmluvy alebo prostredníctvom elektronického komunikačného portálu).
- d) **prostredníctvom Reklamačného formuláru SK CLUB** (platí len pre reklamáciu tovaru zakúpeného v Internetovom obchode SK CLUB), s uvedením podrobného popisu vady na adrese POSTservis Pack, Bojnická 14, 831 04 Bratislava 3. Reklamačný formulár SK CLUB, je súčasťou každej zásielky s objednaným tovarom a je dostupný aj na www.skclub.sk. Spolu s Reklamačným formulárom SK CLUB reklamujúci zasiela kompletný reklamovaný tovar v nedemontovanom stave a doklad o zaplatení tovaru. V prípade opodstatnenej reklamácie SP uhradí reklamujúcemu aj účelne vynaložené náklady súvisiace so zaslaním reklamovaného tovaru, a to na základe žiadosti reklamujúceho, ktorej súčasťou bude aj doklad preukazujúci výšku týchto nákladov (napr. podací lístok).

2.4. Sťažnosť je možné podať:

- a) ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
- b) listom na každej pošte/pošte Partner, v sídle SP alebo v sídle špecializovaných organizačných útvarov SP, ktoré príslušnú službu poskytujú,
- c) emailom na emailovej adrese zakaznickyservis@slposta.sk,
- d) telefonicky na čísle Zákazníckeho servisu SP.

2.5. K reklamačnému listu je potrebné predložiť:

- a) podaciu potvrdenku (originál alebo fotokópia), ak bola k zásielke vystavená; podacia potvrdenka sa nevyžaduje v prípade reklamácie na poškodenie obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, reklamácie na zásielku alebo poštový poukaz podaných elektronickou formou. Poštový poukaz je potrebné identifikovať podacím číslom, dátumom podania a podacou poštou,
- b) čitateľné potvrdenie o kúpe, resp. poskytnutí služby (originál alebo fotokópia),
- c) poškodenú zásielku aj s obalom (vrátane vnútorného obalu), príp. aj zápisnicu o poškodení zásielky (ak bola k zásielke vyhotovená). K poškodenej zásielke je možné pripojiť aj fotodokumentáciu, príp. doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody,
- d) dôvod sťažnosti, príp. doklady preukazujúce opodstatnenie sťažnosti,
- e) pri reklamacii eSlužieb štátu číslo žiadosti, reklamovaný výstup (s výnimkou reklamácie nevydania výstupu), príp. doklad o zaplatení ceny.

2.6. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré bolo zrejme pri jej dodaní podanej podľa bodu 2.3 písm. b) a c), je potrebné k reklamacii pripojiť podrobnú fotodokumentáciu obsahu a vonkajšieho aj vnútorného obalu poškodenej zásielky a zápisnicu o poškodení zásielky vyhotovenú v zmysle bodu 22.1.6. písm. b) a c) Poštových podmienok - Všeobecná časť(Vnútroštátny styk). Obal a obsah poškodenej zásielky pri podaní reklamácie už reklamujúci nepredkladá.

Ak ide o reklamáciu vydaného výstupu eSlužieb štátu, je potrebné k eReklamačnému listu pripojiť aj digitalizovanú (elektronickú) podobu reklamovaného výstupu (napr. sken).

2.7. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejme pri jej dodaní, s výnimkou reklamácie uplatnenej podľa bodu 2.3. písm. c), reklamáciu je možné podať na ktorejkoľvek pošte a súčasne je potrebné predložiť poškodenú zásielku aj s obalom (vrátane vnútorného obalu).

Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejme pri jej dodaní uplatnenú podľa bodu 2.3. písm. c) je potrebné k eReklamačnému listu pripojiť podrobnú fotodokumentáciu obsahu a vonkajšieho aj vnútorného obalu poškodenej zásielky. Obal a obsah poškodenej zásielky pri podaní reklamácie už reklamujúci nepredkladá.

2.8. Prijatie reklamácie/sťažnosti SP potvrdzuje:

- a) pri osobnom podaní podpisom prijímajúceho zamestnanca a odtlačkom pečiatky,
- b) pri elektronickom podaní notifikačným emailom,
- c) pri uplatnení reklamácie podľa bodu 2.3. písm. a) podanej emailom, zaslaním emailu na emailovú adresu z ktorej bola reklamácia zaslaná.

- d) pri uplatnení reklamácie podľa bodu 2.3. písm. d) zaslaním emailu na emailovú adresu reklamujúceho uvedenú v Reklamačnom formulári SK CLUB bezprostredne po prevzatí poštovej zásielky s reklamovaným tovarom.

SP v potvrdení podania reklamácie uvedie lehotu na vybavenie reklamácie.

2.9. Reklamáciu je možné podať v lehote:

pre poštové služby vnútroštátneho styku	- do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby, - najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri dodaní
pre poštové služby medzinárodného styku	- do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby, - najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri dodaní
pre iné služby a kúpu tovaru	- do 2 rokov odo dňa nasledujúceho po dni poskytnutia služby, kúpy tovaru alebo prevzatia tovaru, - najneskôr do 2 pracovných dní po skončení hornej hranice lehoty dodania 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 súčasne aj za uplatnenie práva na náhradu škody a nároku na vrátenie cien v zmysle príslušných obchodných podmienok alebo zmluvy.
- 2.12. Právo na náhradu škody a nárok na vrátenie cien za poskytovanie poštových služieb sa uplatňuje:

vo vnútroštátnom styku	do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky/ poukázania hotovostnej platby.
v medzinárodnom styku	do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky/ poukázania hotovostnej platby.

- 2.13. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti pre poštové zásielky vo vnútroštátnom styku je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. V prípade, ak reklamácia podľa bodu 2.3. písm. b) alebo c), resp. sťažnosť podľa bodu 2.4. písm. c) bola doručená SP v iný ako pracovný deň, prípadne po 16.00 hod. pracovného dňa, sa za deň prijatia reklamácie považuje najbližší pracovný deň, bez ohľadu na deň odoslania notifikačného e-mailu.

SP je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie/sťažnosti 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, pričom uvedie dôvody predĺženia lehoty.

Za iné skutočnosti, ktoré si vyžadujú predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie, sa považujú najmä:

- odborné posúdenie predmetu reklamácie,
- odborné posúdenie miery poškodenia obsahu zásielky.

- 2.14. Reklamácie/sťažnosti na iné služby a kúpu tovaru vybaví SP v lehote primeranej povahe a zložitosti predmetu reklamácie/sťažnosti, nie však dlhšej ako 30 dní odo dňa prijatia reklamácie/sťažnosti. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti môže byť dlhšia ako 30 dní len v odôvodnených prípadoch, ktoré sú prekážkou pre vybavenie reklamácie/sťažnosti a ktoré SP nevie ovplyvniť.
- 2.15. V prípade reklamácie na nedodanie letákov SP rozhodne o výsledku reklamácie a odošle výsledok (rozhodnutie) emailom najneskôr do 3 pracovných dní nasledujúcich po dni prijatia reklamácie, ak bola reklamácia podaná elektronicky v súlade s bodom 2.3 písm. c) a súčasne bola k reklamácií priložená kópia potvrdenej Objednávky/ knihy výplatného; v opačnom prípade SP rozhodne o výsledku reklamácie a zabezpečí zaslanie písomného rozhodnutia poštou najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.

- 2.16. 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 podnikov alebo v zmysle výnimiek stanovených v Aktoch Svetovej poštovej únie.
- 2.17. V rámci reklamačného konania, resp. šetrenia sťažnosti, môže SP od zákazníka požadovať ďalšie relevantné informácie a podklady, potrebné na prešetrenie, resp. vyzvať zákazníka na predloženie poškodenej zásielky. Ak doklady na prešetrenie reklamácie nepredloží reklamujúci do 1 roka od doručenia výzvy je SP oprávnená ukončiť reklamačné konanie ako neopodstatnené. Za týmto účelom je zákazník povinný počas reklamačného konania/šetrenia sťažnosti poškodenú zásielku (tzn. jej vnútorný a vonkajší obal ako aj obsah zásielky) uchovať v stave, v akom mu bola doručená.
Lehota potrebná na doplnenie informácií/predloženie poškodenej zásielky sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie/sťažnosti.
- 2.18. V prípade, ak sťažnosť nepoukazuje na žiadny konkrétny nedostatok, SP si vyhradzuje právo takúto sťažnosť odložiť, pričom o dôvodoch jej odloženia informuje sťažovateľa.
- 2.19. V prípade, ak sa sťažnosť týka poštovej zásielky a sťažovateľ nepreukáže oprávnenie na podanie sťažnosti podľa bodu 2.2. ani na požiadanie, SP si vyhradzuje právo takúto sťažnosť odložiť, pričom o dôvodoch jej odloženia informuje sťažovateľa.
- 2.20. Šetrenie medzinárodných listových zásielok – List, Balíček a List slepecký uskutoční SP mimo územia Slovenskej republiky len v prípade, ak krajina určenia prijíma reklamácie tohto typu.
- 2.21. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania, oznamuje SP písomne, na adresu uvedenú zákazníkom pri podaní reklamácie.
- 2.22. Náhradu škody vypláca SP v hotovosti alebo poukazuje na účet definovaný v reklamačnom liste, vedený v niektorej zo Single Euro Payments Area (SEPA) krajín. Náhradu škody SP vyplatí čo najskôr, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa prijatia reklamácie, pričom sa do tejto lehoty nezapočítava lehota, o ktorú bolo predĺžené reklamačné konanie pre medzinárodné poštové zásielky v zmysle bodu 2.16., resp. lehota potrebná na doplnenie informácií od zákazníka v zmysle bodu 2.17., resp. doba, počas ktorej zákazník nepredložil, na základe výzvy SP, doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody.
Doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody je potrebné predložiť najneskôr v lehote 1 roka odo dňa prijatia reklamácie.
V prípade vyplatenej náhrady škody preberá SP od osoby, ktorá túto náhradu dostala, práva súvisiace s predmetnou zásielkou, a to až do výšky náhrady škody.
Ak sa po vyplatení náhrady škody nájde zásielka, za ktorú bola vyplatená náhrada škody, SP oznámi odosielateľovi, že zásielka mu je k dispozícii počas 3 mesiacov od nájdenia, ak vráti sumu vyplatenej náhrady škody. Zároveň SP požiada odosielateľa, aby oznámil, komu má byť zásielka dodaná. Ak odosielateľ odmietne zásielku prevziať alebo neodpovie v stanovenej lehote, SP uplatní rovnaký postup, ako u odosielateľa, aj pre adresáta zásielky. Ak aj adresát odmietne prevziať zásielku, alebo neodpovie v stanovenej lehote, stáva sa táto zásielka vlastníctvom SP.
- 2.23. Reklamovaný tovar zasiela SP reklamujúcemu prostredníctvom poštovej zásielky spolu s výsledkom reklamačného konania na adresu v SR určenú pri podaní reklamácie. V prípade, ak si reklamujúci neprevezme reklamovaný tovar v odbernej lehote, ktorá je 18 kalendárnych dní, SP ho uloží v Poštovej ohlasovni a úložni. Na uloženie sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 22.1.5. Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

V prípade tovaru vyššej hodnoty, ktorý po uplynutí úložnej lehoty v Poštovej ohlasovni a úložni SP zamýšľa predat', SP pred jeho predajom o tejto skutočnosti reklamujúceho upovedomí a poskytne mu dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru.

V prípade predaja reklamovaného tovaru na verejnej dražbe výtazok z predaja znížený o náklady predaja tovaru, poplatku za uskladnenie a ceny opravy alebo úpravy tovaru si môže reklamujúci vyžiadať listom/ emailom na adrese Zákazníckeho servisu, v lehote do 2 rokov odo dňa jeho predaja na verejnej dražbe. Ak reklamujúci nepožiadá SP o výtazok v stanovenej lehote, jej uplynutím sa stáva príjmom SP.

SP je oprávnená tovar na vlastné náklady zničiť, a to v prípade, ak sa jej tovar nepodarilo predat' na verejnej dražbe alebo ak predpokladaný výtazok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré SP účelne vynaložila na úschovu tovaru a ostatných nákladov, ktoré by SP musela nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

2.24. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak SP nepostupovala správne alebo porušila zákon, obchodné podmienky poskytovania služby alebo predaja tovaru, alebo porušila zmluvu.

2.25. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia poštových služieb aj vtedy, ak SP neoznámí zákazníkovi výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote, resp. v predĺženej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku, pričom zákazníkovi súčasne vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných poštových podmienkach alebo zmluvách, maximálne však vo výške stanovenej zákonom o poštových službách.

V prípade opodstatnenej reklamácie tovaru má kupujúci právo na náhradu škody spôsobom uvedeným v príslušných obchodných podmienkach a to najmä na odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci alebo odstúpením od zmluvy, ak nie je možné vec opraviť alebo vymeniť.

2.26. Ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým SP vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že SP porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na SP so žiadosťou o nápravu spôsobom uvedeným v bode 2.4. písm. b) a c). V prípade, ak SP na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len zákazník – fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom a SP, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.mhsr.sk. Zákazník má právo voľby, na ktorý z príslušných subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov uvedených v zozname sa obráti.

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. Pre zákazníka je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom jeho zverejnenia na www.posta.sk, ak z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.

3.4. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť Reklamačný poriadok Poštových podmienok, ktorý nadobudol účinnosť 01.01.2013, pričom reklamácie alebo sťažnosti podané do dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku, ako aj nároky z nich vyplývajúce, sa posudzujú podľa Reklamačného poriadku účinného 01.01.2013 do 31.12.2022.

3.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2023.

3.6. Pri zmene a doplnení tohto Reklamačného poriadku je vydané jeho úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:

- 01. 11. 2024.