

VŠEOBECNÁ ČASŤ

Medzinárodný styk

V

Účinnosť od 01. 06. 2019

Poštové podmienky – všeobecná časť týkajúca sa medzinárodného styku (ďalej len „poštové podmienky“) upravujú základný rozsah a podmienky poskytovania poštových služieb, podrobnosti o podmienkach uzavretia zmluvy o poskytnutí poštovej služby (ďalej len „poštová zmluva“), všeobecné podmienky podávania a dodávania poštových zásielok, druhy poštových zásielok, veci, ktoré sú vylúčené z vybraní a distribúcie, spôsob označovania poštových zásielok, úpravu rozsahu zodpovednosti za škodu poštového podniku pri nedodržaní podmienok podľa Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) a poštovej zmluvy a spôsoby uplatňovania nárokov zo zodpovednosti za škodu a ďalšie práva a povinnosti používateľov poštových služieb a Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „SP“) podľa zákona o poštových službách, určených poštových podnikov v zmysle Aktov Svetovej poštovej únie (ďalej len Akty SPÚ).

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Poskytovanie poštových služieb je podnikaním. SP poskytuje poštové služby na základe oprávnenia, ktoré jej bolo udelené Poštovým regulačným úradom.
- 1.2. Poštové služby sú služby poskytované na účely dodania poštovej zásielky, a to vybranie a distribúcia poštovej zásielky.
- 1.3. SP poskytuje poštové služby a poštový platobný styk prostredníctvom pôšt, špecializovaných organizačných zložiek alebo tretích osôb. SP je oprávnená zabezpečiť poskytovanie poštových služieb a/alebo činností s týmto poskytovaním súvisiacich prostredníctvom tretej osoby, na základe poštovej zmluvy uzatvorenej v zmysle zákona o poštových službách. Objem poskytovaných služieb alebo vykonávaných činností môže byť v poštovej zmluve stanovený užšie než vymedzujú tieto poštové podmienky.
- 1.4. Tieto poštové podmienky upravujú podmienky poskytovania univerzálnej služby a poštových služieb iných ako univerzálna služba v medzinárodnom styku.
- 1.5. Poštové služby poskytuje SP na základe poštovej zmluvy, ktorá sa uzatvára v zmysle ustanovenia § 26 zákona o poštových službách. Podstatné náležitosti poštovej zmluvy sú druh poštovej služby a poštová sadzba. Poštová zmluva vzniká vybraním poštovej zásielky, ak nie je v zmluve určený skorší dátum jej vzniku.

SP sa poštovou zmluvou zaväzuje odosielateľovi dodať vybranú poštovú zásielku alebo poukázanú platbu adresátovi, spôsobom podľa poštových podmienok, ak v poštovej zmluve nie je určený iný rozsah alebo spôsob poskytnutia poštových služieb. Odosielateľ sa zaväzuje zaplatiť SP poštovú sadzbu podľa tarify, ak nie je v poštovej zmluve individuálne dojednaná iná výška odmeny.

Zmluvnými stranami sú odosielateľ a SP, ktorá poštovú zásielku, ktorej sa poštová zmluva týka, vybrala.

- 1.6. Zásielky vybrané a distribuované prostredníctvom SP sú označované obchodným menom, názvom poštového podniku, názvom pošty, špecializovanej organizačnej zložky, pošty Partner alebo logom SP.
- 1.7. Vlastníkom vybranej poštovej zásielky je odosielateľ, a to až do dodania poštovej zásielky adresátovi, ak nie je inak dojednané v písomnej poštovej zmluve, alebo ak nebola zhabaná v krajine podania, v krajine tranzitu alebo v krajine určenia v zmysle vnútroštátnych predpisov.
- 1.8. V cudzine sú zásielky dodávané iným určeným poštovým podnikom, resp. iným subjektom v zmysle Aktov SPÚ alebo na základe zmluvy. Zásielky z cudziny sú na území Slovenskej republiky dodávané v zmysle Aktov SPÚ, týchto poštových podmienok a osobitných poštových podmienok podľa druhu zásielky.

2. Základné pojmy

2.1. Základnými pojmami na účely týchto poštových podmienok sú:

- a) **adresát** – fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poštová zásielka určená. Meno a priezvisko, resp. názov adresáta sa uvádzajú na zásielke,
- b) **Akty SPÚ** – mnohostranná medzinárodná zmluva, ktorá upravuje podmienky poskytovania poštových služieb v medzinárodnom styku a ktorej ustanovenia majú prednosť pred vnútroštátnymi právnymi predpismi. Akty SPÚ ratifikovala aj SR a ich platné znenie vrátane vykonávacích predpisov je dostupné na www.posta.sk,
- c) **čas prepravy** - čas určený počtom dní od podania zásielky do jej dodania alebo do odovzdania oznámenia o príchode zásielky, jej uloženia do odovzdávacieho miesta adresáta, prípravenia zásielky na odnášku z pošty, dodanie poukázanej sumy alebo jej pripísanie na účet adresáta,
- d) **dispozičné služby** - služby, ktoré umožňujú odosielateľovi alebo adresátovi využiť osobitné zaobchádzanie so zásielkou,
- e) **distribúcia** - spracovanie poštovej zásielky po jej vybraní na prepravné smery alebo na miesta dodania, až po jej dodanie, ktoré zahŕňa triedenie, prepravu a dodanie zásielky,
- f) **dodanie poštovej zásielky** - odovzdanie poštovej zásielky adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi spôsobom podľa zákona o poštových službách, poštovej zmluvy a týchto poštových podmienok na mieste určenom v poštových podmienkach alebo na mieste, ktoré je s SP vopred dohodnuté,
- g) **doplatné** - úhrn cien uhrádzaných pri dodaní zásielky,
- h) **DTS (droits de tirage spéciaux)/SDR (special drawing rights)/ZPČ (zvláštne práva čerpania)** – účtovná jednotka Medzinárodného menového fondu, používaná ako peňažná jednotka Svetovej poštovej únie,
- i) **hodiny pre verejnosť** - časové obdobie, počas ktorého pošta poskytuje poštové služby verejnosti,
- j) **krajina pôvodu** – krajina, na území ktorej bola podaná poštová zásielka na poštovú prepravu,
- k) **krajina tranzitu** – krajina, ktorá sprostredkováva prepravu zásielky medzi krajinou pôvodu a krajinou určenia,
- l) **krajina určenia** – krajina, na území ktorej má bydlisko alebo sídlo adresát zásielky,
- m) **lehota prepravy zásielky** – čas prepravy zásielky určený príslušnými poštovými podmienkami,
- n) **motorizovaný doručovací rajón** – doručovací rajón, na ktorom poštový doručovateľ zabezpečuje doručovanie zásielok použitím motorového vozidla mimo jednostopového motorového vozidla. Motorizovaným doručovacím rajónom v zmysle poštových podmienok nie je doručovací rajón, v ktorom poštový doručovateľ osobitne zabezpečuje doručovanie balíkov,
- o) **názov organizácie** – u právnickej osoby je to obchodné meno alebo názov, pod ktorým organizácia vykonáva svoju činnosť. U fyzickej osoby je to jej meno a priezvisko, ktoré môže obsahovať dodatok odlišujúci osobu podnikateľa alebo druh podnikania,
- p) **oblastný uzol** – špecializovaná organizačná zložka určená na vybranie a distribúciu vybraných druhov poštových zásielok,
- q) **odosielateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby podala SP zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na zásielke uvedená a je vlastníkom zásielky až do dodania poštovej zásielky adresátovi, ak nie je inak dojednané v písomnej poštovej zmluve,
- r) **odovzdávacie miesto** – miesto, na ktoré je pošta povinná dodať zásielku,
- s) **organizácia** - fyzická osoba oprávnená na podnikanie podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo právnická osoba,

- t) **oprávnený prijímateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať poštovú zásielku,
- u) **podacie znaky zásielky** – podacie číslo a podávacia pošta, prípadne aj dátum podania pri zásielkach, ku ktorým je vydávané potvrdenie o podaní,
- v) **podávateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá SP poštovú zásielku na účel jej vybraní,
- w) **pojzdná pošta** – kontaktné miesto umiestnené v motorovom vozidle, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu, určené na vybraní poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj oznámených zásielok,
- x) **pošta** – prístupové miesto určené na vybraní a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín. Pošty majú charakter podávacej alebo dodávacej pošty, pričom:
 - dodávacia pošta je miesto určené na vybratí a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
 - podávacia pošta je miesto určené na vybratí a distribúciu poštových zásielok okrem ich doručovania a na predaj poštových cenín,
- y) **pošta Partner** – kontaktné miesto určené na vybratí poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj oznámených zásielok; prevádzkovateľom pošty Partner je osoba, ktorá zabezpečuje služby na základe zmluvy uzatvorenej s SP,
- z) **poštová ohlasovňa a úložňa** – špecializovaný organizačný útvar, ktorý je poverený najmä prerokovávať nedoručiteľné zásielky, nájdené veci pochádzajúce z poštových zásielok a ktorý spolupôsobí pri pátraní po zásielkach,
- aa) **poštová schránka** – verejne prístupné samoobslužné zariadenie určené na vybratí listov,
- bb) **poštová zásielka** - oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta. Konečnú podobu úpravy poštovej zásielky, v ktorej ju SP vyberá a distribuuje, definujú osobitné poštové podmienky pre jednotlivé druhy zásielok,
- cc) **poštové stredisko** – prístupové miesto určené na vybratí a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu,
- dd) **poštové priechinky (P.O.BOX, Post BOX) a Out BOX** – prístupové miesta bližšie definované v [Obchodných podmienkach – Podaj/dodaj špeciál](#),
- ee) **poštový doručovateľ** - osoba, ktorá pre SP zabezpečuje vybraní a doručovanie zásielok,
- ff) **prehľad služieb** – definuje rozsah a čas poskytovania jednotlivých poštových služieb konkrétnou poštou,
- gg) **rozhodujúci čas** - určený čas (hodina a minúta), kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu v deň podania tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy,
- hh) **SEPA (Single Euro Payments Area)** – jednotná oblasť platieb v eurách,
- ii) **Tarifa** – dokument upravujúci poštové sadzby za všetky poskytované poštové služby; tvorí ju prehľad všetkých sadzieb za poštové služby a podmienky, za akých sa uplatňujú,
- jj) **univerzálna služba** (ďalej len „UNS“) - ponuka poštových služieb podľa zákona o poštových službách a bodu 4.1. týchto poštových podmienok, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete, kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v ustanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne,

- kk) **užívateľ poštovej služby** – odosielateľ a adresát,
- ll) **vybranie poštovej zásielky** – prevzatie poštovej zásielky SP od odosielateľa alebo od podávateľa, vrátane prevzatia prostredníctvom prístupového miesta poštovej siete alebo kontaktného miesta poštovej siete. Ak odosielateľ alebo podávateľ poskytuje údaje v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na účely spracovania a vytvorenia poštovej zásielky z nich, je poštová zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov, ak vytvorenie vykonáva SP,
- mm) **výplatné** – úhrn cien uhrádzaných pri podaní zásielky,
- nn) **zapísaná zásielka** – poštová zásielka, pri ktorej vybraní poštovým podnikom dostane odosielateľ potvrdenie o podaní a pri ktorej dodaní sa vyžaduje podpis adresáta alebo oprávneného prijímateľa,
- oo) **zhabanie zásielky** – zabavenie zásielky poštovým podnikom pôvodu, poštovým podnikom určenia alebo tranzitným poštovým podnikom, resp. colnými orgánmi týchto poštových podnikov za predpokladu, že sa po podaní zásielky preukáže, že zásielka obsahuje veci, ktorých preprava je zakázaná. Takéto zásielky sa nedopravujú do krajiny určenia, nedodávajú sa adresátom, ani sa nevracajú odosielateľom,
- pp) **zmluvný výdaj zásielok** – kontaktné miesto určené na vydávanie oznámených poštových zásielok; prevádzkovateľom zmluvného výdaja je osoba (zmluvný výdajca), ktorá zabezpečuje služby na základe zmluvy alebo dohody, uzatvorenej s SP.

2.2. Výklad ostatných pojmov použitých v týchto poštových podmienkach je uvedený v Aktoch SPÚ a STN 01 0141 Terminológia poštovej prevádzky.

3. Poštové a listové tajomstvo

- 3.1. Informácie a údaje o zásielkach a o poštových službách k nim poskytnutých alebo poskytovaných okrem informácií štatistického charakteru, z ktorých nevyplýva, kto bol odosielateľom alebo adresátom, obsah korešpondencie (listové tajomstvo) alebo obsah ostatných zásielok sú predmetom poštového tajomstva. Každý, kto príde do styku s poštovým tajomstvom, je povinný zachovávať mlčanlivosť a zabrániť, aby sa s ním oboznámila iná osoba. SP nezodpovedá za únik informácií a údajov o zásielkach a o obsahu zásielok, ak je možnosť ich priameho prečítania, rozmnoženia alebo iného nechráneného získania pred ich podaním od odosielateľa alebo po ich dodaní adresátovi.
- 3.2. Telefonické informácie o zásielkach SP neposkytuje, s výnimkou informácií o Expres zásielkach. Poskytnutie týchto informácií alebo ich sprístupnenie na internetovej stránke SP nie je porušením poštového tajomstva.
- 3.3. Informácie o zásielkach poskytuje SP za podmienok stanovených v bode 7. týchto poštových podmienok.

4. Druhy poštových zásielok a doplnkových služieb

4.1. SP poskytuje v rámci univerzálnej služby tieto druhy zásielok:

Druhy poštových zásielok	Obchodné druhy zásielok	Doplnkové služby
Listová zásielka (UNS)	List	Odpovedná služba - OPS
	Balíček	
	List slepecký	
Doporučená zásielka (UNS)	Doporučený list*	Do vlastných rúk, Doručenka– UNS, Dobierka - OPS
	Doporučený slepecký* list	Do vlastných rúk, Doručenka – UNS
Poistená zásielka(UNS)	Poistený list **	Do vlastných rúk, Doručenka – UNS, Dobierka – OPS
Balík (UNS)	Balík	Krehké, Neskladné, Poistenie – UNS, Dobierka – OPS

Vysvetlenie použitých skratiek: UNS – univerzálna služba, OPS – ostatné poštové služby.

* Súčasťou doporučenej zásielky je služba Doporučene.

** Súčasťou poistenej zásielky je služba Poistenie.

- 4.2. Jednotlivé druhy zásielok a doplnkové služby uvedené v bode 4.1. týchto poštových podmienok, sú podrobne upravené v osobitných poštových podmienkach a sú spoplatnené v zmysle [Tarify](#).

5. Dispozičné služby na žiadosť odosielateľa – pre zásielky adresované do cudziny

- 5.1. Odosielateľ v Slovenskej republike je oprávnený požiadať o osobitné zaobchádzanie so zásielkami prostredníctvom dispozičných služieb, ktoré toto zaobchádzanie určujú. Osobitné poštové podmienky definujú, ktoré z poskytovaných dispozičných služieb je možné využiť pri konkrétnom druhu zásielok.
- 5.2. Dispozičné služby sú poskytované podľa podmienok uvedených v týchto poštových podmienkach a sú spoplatnené v zmysle [Tarify](#). SP poskytuje jednotlivé dispozičné služby v prípade, ak je možné požiadavku odosielateľa zabezpečiť. SP poskytuje nasledovné dispozičné služby na žiadosť odosielateľa:

5.2.1. Storno zásielky na podaji

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka nebola ešte z podávacej pošty odoslaná (listové zásielky, doporučené zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky), nebola odoslaná e-potvrdenka (doporučené zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky podávané s elektronickou podacou potvrdenkou – ďalej len „ePodací hárok“).

O službu môže odosielateľ požiadať:

- ústne na pošte / oblastnom uzle, na ktorej/-om bola zásielka podaná,
- telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- e-mailom na adrese stornozasielky@slposta.sk,
- e-mailom na adrese oblastného uzla, na ktorom bola expres zásielka podaná (len odosielateľa s uzatvorenou zmluvou).

V žiadosti je potrebné zapísané zásielky identifikovať podacím číslom, ostatné zásielky adresnými údajmi odosielateľa a adresáta.

Podaním žiadosti sa odosielateľ zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle [Tarify](#) a prevziať zásielku v lehote do 5 pracovných dní odo dňa podania žiadosti, inak SP zásielku uloží v zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

Ak je odosielateľovi vrátená zásielka, ku ktorej bola vyhotovená podacia potvrdenka, odosielateľ je povinný odovzdať podaciu potvrdenku SP.

SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku.

5.2.2. Storno zásielky na dodaji

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka už bola z podávacej pošty odoslaná (listové zásielky, doporučené zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky), bola odoslaná e-potvrdenka (doporučené zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky podávané s ePodacím hárkom), avšak ešte nebola dodaná.

O službu môže odosielateľ požiadať:

- písomne na ktorejkoľvek pošte,
- telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- e-mailom na adrese stornozasielky@slposta.sk.

V žiadosti je potrebné zásielku identifikovať podacím číslom (len zapísané zásielky), adresnými údajmi odosielateľa a adresáta, podávacou poštou, dátumom podania, prípadne aj popisom zásielky.

Písomnú žiadosť SP odporúča podať prostredníctvom tlačiva SP ([Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby](#)).

Podaním žiadosti sa odosielateľ zaväzuje uhradiť pri prevzatí vrátenej zásielky okrem ceny za poskytnutie služby v zmysle Tarify všetky poplatky, ktorými bude zásielka zaťažená poštovým podnikom krajiny určenia alebo poštovým podnikom v krajine tranzitu.

SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku, znížené o výplatné za distribúciu vo vnútroštátnom styku (v zmysle vnútroštátnej Tarify) v prípade, ak sa zásielku podarí vrátiť pred jej výstupom do cudziny (tzn. z medzinárodného výmenného strediska).

Žiadosť môže namiesto odosielateľa prerokovať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená odosielateľom.

5.2.3. Vrátiť ihneď odosielateľovi (Neukladať) - Renvoyer immédiatement à l'expéditeur/Return immediately to sender

Zásielku označenú poznámkou „Renvoyer immédiatement à l'expéditeur“/„Return immediately to sender“, vráti krajina určenia späť odosielateľovi ihneď po neúspešnom pokuse o jej doručenie.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Renvoyer immédiatement à l'expéditeur“/„Return immediately to sender“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

5.2.4. Vrátiť odosielateľovi po uplynutí dní - Renvoyer à l'expéditeur après jours/Return to sender after days

Zásielku označenú poznámkou „Renvoyer à l'expéditeur après jours“/„Return to sender after days“ uloží krajina určenia po neúspešnom pokuse o doručenie podľa požiadavky odosielateľa.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Renvoyer à l'expéditeur après jours“/„Return to sender after days“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

5.2.5. Považovať za opustený (Nevrátiť) - Traiter comme abandonné/Treat as abandoned

Zásielku označenú poznámkou „Traiter comme abandonné“/„Treat as abandoned“, ktorú nebolo možné z akýchkoľvek dôvodov doručiť adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, krajina určenia odosielateľovi nevráti. Krajina určenia následne zaobchádza so zásielkou v zmysle vnútroštátnych právnych predpisov.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Traiter comme abandonné“/„Treat as abandoned“, v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

5.2.6. Doposlať adresátovi na adresu nižšie - Réexpédier au destinataire à l'adresse ci-dessous / Redirect to addressee to the address below

Zásielku označenú poznámkou „Réexpédier au destinataire à l'adresse ci-dessous“/„Redirect to addressee to the address below“, krajina určenia dopošle za adresátom po lehote stanovenej odosielateľom.

Odosielateľ uvedie poznámkou „Réexpédier au destinataire à l'adresse ci-dessous“/„Redirect to addressee to the address below“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku, pri balíkoch vyznačí jej využitie na poštovej sprievodke.

6. Dispozičné služby na žiadosť adresáta – pre zásielky z cudziny

6.1. Adresát, resp. zákonný zástupca maloletého adresáta, v Slovenskej republike je oprávnený požiadať SP o osobitné zaobchádzanie s dodávanými zásielkami prostredníctvom rôznych dispozičných služieb, ktoré toto zaobchádzanie určujú.

6.2. Dispozičné služby sú poskytované podľa podmienok uvedených v týchto poštových podmienkach a sú spoplatnené v zmysle [Tarify](#). SP poskytuje jednotlivé dispozičné služby v prípade, ak je možné požiadavku adresáta zabezpečiť. SP poskytuje nasledovné dispozičné služby na žiadosť adresáta:

6.2.1. Vylúčenie náhradného prijímania zásielok

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP ([Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby](#)) môže adresát vylúčiť z prijímania zásielok manžela/manželku alebo osoby bývajúce s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte (osoby oprávnené na preberanie zásielok podľa bodu 18.3. písm. a) a b) týchto poštových podmienok). Pri podaní žiadosti preukáže adresát - fyzická osoba svoje oprávnenie podľa bodu 19. týchto poštových podmienok. Žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte.

Obdobie, počas ktorého má byť služba zo strany SP zabezpečovaná, určí adresát v žiadosti. Vylúčeným osobám nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia.

6.2.2. Predĺženie odbernej lehoty

Na základe žiadosti adresáta SP zabezpečí predĺženie odbernej lehoty jemu došlých zásielok na 30 kalendárnych dní. Každá zásielka môže mať predĺženú odbernú lehotu len jedenkrát. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle [Tarify](#).

Adresát môže požiadať o:

a) Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach uložených na pošte

- osobne/telefonicky na pošte uvedenej v oznámení o uložení zásielky, resp. v sms/e-mail notifikácii,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- prostredníctvom webovej aplikácie Zmena zásielky dostupnej na www.posta.sk.

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

b) Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach došlých odo dňa podania žiadosti

- písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP ([Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby](#)) podanou na ktorejkoľvek pošte.

V žiadosti adresát definuje obdobie, počas ktorého má SP službu zabezpečovať. Pri podaní žiadosti preukáže adresát - fyzická osoba, svoje oprávnenie podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, u organizácii môže SP vyžadovať aj predloženie oprávnenia konať v mene organizácie podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok.

Predĺženie odbernej lehoty nezabezpečí SP pri zásielkach zaťažených colným dlhom, ktorých odberná lehota je 7 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia (bod 21. týchto poštových podmienok), a pri zásielkach, ktoré odosielateľ v cudzine označil poznámkou dispozičnej služby „Vrátiť odosielateľovi po uplynutí dní“ - „Renvoyer á l'expéditeur après jours“/„Return to sender after days“.

6.2.3. Časové doposielanie

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP ([Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby](#)) môže adresát požiadať, aby SP doposielala jeho zásielky z cudziny na nové odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, a to počas obdobia, ktoré v žiadosti určil. Doposielanie môže byť na žiadosť adresáta obmedzené len na určité druhy zásielok.

Žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte. Pri podaní žiadosti preukáže adresát – fyzická osoba svoje oprávnenie podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, u organizácii môže SP vyžadovať aj predloženie oprávnenia konať v mene organizácie podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok.

SP nedoposielala zásielky:

- a) ktoré odosielateľ v cudzine označil poznámkou „Ne pas réexpédier“/„Do not redirected“ - „Nedoposielat“, alebo poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux“ - „Alebo inému obyvateľovi v mieste“,

Takto označené zásielky uloží SP počas plynutia odbernej lehoty, pričom o tejto skutočnosti informuje adresáta písomne na novej adrese.

- b) z cudziny, ktoré nevyhovujú zasielacím podmienkam Slovenskej republiky,
- c) z cudziny do inej krajiny určenia.

O časové doposielanie nemôže požiadať adresát, ktorému sa zásielky dodávajú podľa bodu 18.5., 18.6. a 18.9. týchto poštových podmienok.

6.2.4. Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta

SP dodá zásielku z cudziny na iné odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, ako je uvedené na zásielke. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia o prevzatí. O službu je možné ku každej zásielke požiadať len jedenkrát. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle [Tarify](#).

O službu môže adresát požiadať:

- telefonicky na čísele z oznámenia o uložení zásielky, z avíza zaslaného sms správou/e-mailovým oznámením,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- prostredníctvom webovej aplikácie Zmena zásielky dostupnej na www.posta.sk.

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

Adresát je zároveň povinný oznámiť SP nové odovzdávacie miesto, na ktoré požaduje zásielku doručiť. Adresát môže o službu požiadať najneskôr 4 dni pred ukončením odbernej lehoty zásielky.

SP nezabezpečí službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou „Ne pas réexpédier/„Do not redirected“ - Nedoposielat“ alebo poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux – Alebo inému obyvateľovi v mieste“.

O doručenie na inú adresu nemôže požiadať adresát, ktorému sa zásielky dodávajú podľa bodu 18.5., 18.6. a 18.9. týchto poštových podmienok.

6.2.5. Splnomocnenie/Poverenie

Písomne môže adresát (ďalej len „splnomocniteľ“), v zmysle platných právnych predpisov splnomocniť inú osobu (plnoletú fyzickú osobu alebo organizáciu) na preberanie jemu adresovaných zásielok (ďalej len „splnomocnenec“). Ak je adresátom organizácia môže písomne poveriť svojho pracovníka (ďalej len „poverenec“) na preberanie jej adresovaných zásielok. Pre splnomocnenie/poverenie platí nasledovné:

- a) splnomocnenec/poverenec môže za podmienky preukázania totožnosti prebrať zásielky na základe originálu splnomocnenia/poverenia overeného oprávneným orgánom.

Splnomocnenie/Poverenie musí byť vystavené v slovenskom jazyku a podpis splnomocniteľa/zamestnávateľa musí byť v Slovenskej republike osvedčený oprávneným orgánom (napr. notár), v zahraničí zastupiteľským úradom Slovenskej republiky, prípadne iným orgánom oprávneným na vykonanie takejto činnosti v zmysle medzinárodného práva, pokiaľ medzinárodná zmluva, príp. iné medzinárodné záväzky Slovenskej republiky neustanovujú inak. Výnimkou je splnomocnenie/poverenie overené v Českej republike, ktoré môže byť vystavené v českom alebo slovenskom jazyku a overené oprávneným orgánom na vykonávanie takýchto činností v Českej republike.

- b) splnomocnenec môže za podmienky preukázania totožnosti prebrať zásielky na základe preukazu splnomocnenca.

Preukaz splnomocnenca sa vydá k splnomocneniu vyhotovenému na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*). Tlačivo je k dispozícii na poštách a na www.posta.sk.

Oprávnenie na podanie žiadosti preukáže splnomocniteľ dokladom totožnosti (bod 19.2. týchto poštových podmienok), u organizácii môže SP vyžadovať aj predloženie oprávnenia konať v mene organizácie (bod 18.4 týchto poštových podmienok).

Jednou žiadosťou môže adresát splnomocniť na preberanie zásielok maximálne desať osôb, pričom v jednom preukaze splnomocnenca môžu byť definované maximálne tri osoby. Každá z osôb je následne oprávnená prebrať zásielky samostatne. V prípade viacerých splnomocnencov je možné preukaz vystaviť aj pre každého splnomocnenca samostatne.

O vydanie preukazu splnomocnenca je možné požiadať na ktorejkoľvek pošte; vydanie preukazu splnomocnenca je spoplatnené v zmysle [Tarify](#).

- c) splnomocnenie vyhotovené na tlačive SP musí obsahovať:
- meno, priezvisko a číslo dokladu totožnosti splnomocnenca, ak je splnomocnencom fyzická osoba alebo názov organizácie a IČO, ak je splnomocnencom organizácia,
 - meno, priezvisko, adresu a číslo dokladu totožnosti splnomocniteľa, ak je splnomocniteľom fyzická osoba alebo názov organizácie, IČO, meno, priezvisko a doklad totožnosti osoby oprávnenej konať v mene organizácie, ak je splnomocniteľom organizácia.
- d) splnomocnenie/poverenie overené oprávneným orgánom musí obsahovať:
- meno, priezvisko/názov splnomocnenca/meno, priezvisko poverenca; nepovinným údajom je číslo jeho dokladu totožnosti, dátum narodenia, adresa splnomocnenca/poverenca, rodné číslo/IČO splnomocnenca alebo rodné číslo poverenca,
 - meno, priezvisko/názov, adresu splnomocniteľa/zamestnávateľa; nepovinným údajom je číslo jeho dokladu totožnosti, dátum narodenia alebo rodné číslo/IČO.
- Pravosť podpisu splnomocniteľa/zamestnávateľa, resp. osoby oprávnenej konať za splnomocniteľa/zamestnávateľa musí byť osvedčená oprávneným orgánom.
- e) rozsah splnomocnenia/poverenia môže byť vymedzený nasledovne:
- splnomocnenie/poverenie na preberanie zásielok, okrem zásielok so službou „Do vlastných rúk“,
 - splnomocnenie/poverenie na preberanie zásielok vrátane zásielok so službou „Do vlastných rúk“,
 - splnomocnenie na všetky právne úkony – len splnomocnenie overené oprávneným orgánom (je považované za splnomocnenie na preberanie zásielok vrátane zásielok so službou „Do vlastných rúk“).
- f) jedným splnomocnením/poverením sú určené osoby splnomocnené/poverené na preberanie zásielok adresovaných na odovzdávacie miesta adresáta, ktoré môžu byť v splnomocnení/poverení aj uvedené. Uvedené sa vzťahuje na splnomocnenia pre fyzické osoby aj organizácie a na poverenia pre organizácie.
- V prípade zásielok adresovaných Poste restante alebo na poštu sa splnomocnenie/poverenie vzťahuje aj na odovzdávacie miesto uvedené v adrese.
- g) pre používanie preukazu splnomocnenca platia nasledujúce podmienky:
- preukaz splnomocnenca platí len v spojení s preukazom totožnosti, ktorého druh a identifikačné číslo je v preukaze splnomocnenca uvedené,
 - preukaz splnomocnenca vydaný na základe splnomocnenia udeleného právnickou osobou, resp. fyzickou osobou – podnikateľom, môže okrem splnomocnených osôb obsahovať aj mená osôb oprávnených konať v mene tejto organizácie. V tomto prípade nie je potrebné pri preberaní zásielok preukazovať oprávnenie konať v mene organizácie iným dokladom,
 - v prípade straty alebo poškodenia je možné vydať druhopis preukazu splnomocnenca. Druhopis vydá pošta, ktorá vydala pôvodný preukaz splnomocnenca, na základe ústnej požiadavky splnomocniteľa alebo splnomocnenca, po preukázaní totožnosti. Poškodený preukaz je potrebné odovzdať pošte. Za vystavenie druhopisu si SP uplatňuje cenu podľa Tarify,
 - SP nezodpovedá za zneužitie preukazu splnomocnenca.
- h) SP nezabezpečuje doposielanie zásielok na adresu splnomocnenca/poverenca. Splnomocnenie/poverenie nie je možné obmedziť len na prijímanie niektorého druhu zásielok, resp. len niektorým zo splnomocnencov/poverencov.
- i) ak splnomocniteľ nestanovil v splnomocnení/poverení platnosť, platí, že splnomocnenie/poverenie je udelené na dobu neurčitú. Rovnaký princíp sa uplatňuje aj pri preukaze splnomocnenca vydaný k splnomocneniu.

- j) platnosť splnomocnenia/poverenia a vydaného preukazu splnomocnenca zaniká najmä:
- uplynutím doby, na ktorú boli vydané,
 - písomnou žiadosťou o zrušenie, ktorú podal splnomocniteľ alebo splnomocnenec. Uvedené sa vzťahuje len na splnomocnenia vyhotovené na tlačive SP, žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek (ak je to možné, zabezpečí splnomocniteľ/splnomocnenec vrátenie preukazu splnomocnenca pošte),
 - zmenou údajov o splnomocnených/poverených osobách a rozsahu splnomocnenia/poverenia uvedených v splnomocnení/poverení, alebo v preukaze splnomocnenca, ktorá by mohla mať vplyv na platnosť splnomocnenia/poverenia (napr. zmena čísla dokladu totožnosti splnomocnenca/poverenca, zmena mena a priezviska splnomocnenca/poverenca). V prípade, ak je splnomocnenie/poverenie vydané pre viac splnomocnených/poverených osôb, platnosť splnomocnenia/poverenia a vydaného preukazu zaniká len pre osobu, ktorej sa táto zmena týka,
 - okamihom, kedy sa pošta dozvie o úmrtí splnomocniteľa alebo splnomocnenca/poverenca, alebo o zániku organizácie, ak jej práva a záväzky neprechádzajú na inú osobu.

6.2.6. Odopretie prijatia zásielky

Adresát alebo oprávnený prijímateľ podľa bodu 18.3. písm. a), c), d) a e) a bodu 18.4. týchto poštových podmienok, má právo odoprieť prijatie zásielky ihneď pri jej preberaní. Na zásielku uvedie poznámku „Neprijímam“, ktorú doplní svojim podpisom. Ak je dôvodom odopretia prijatia poškodenie zásielky, uvedie poznámku „Neprijímam pre poškodenie“.

Zásielku, ktorú adresát odoprel prijať, SP ihneď vráti odosielateľovi. Ak adresát odmietne na zásielku napísať poznámku o neprijatí, zásielka zostáva uložená na pošte počas plynutia jej odbernej lehoty podľa bodu 21. týchto poštových podmienok.

Za odopretie prijatia zásielky sa tiež považuje:

- a) odmietnutie potvrdenia prevzatia zásielky alebo poukázanej sumy,
- b) odmietnutie zaplatenia súm, ktoré na zásielke viaznu pred jej dodaním (napr. dobierka, doplatné, colný dlh a pod.),
- c) trvanie na otvorení zásielky pred jej prevzatím,
- d) odmietnutie preukázania totožnosti.

V týchto prípadoch zostáva zásielka uložená na pošte počas plynutia jej odbernej lehoty.

6.2.7. Opakované doručenie na žiadosť adresáta

SP oznámenú zásielku opakovane doručí adresátovi. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia prevzatia. O službu je možné ku každej zásielke požiadať len jedenkrát. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify.

O službu môže adresát požiadať:

- telefonicky na číslach z oznámenia o uložení zásielky, avíza zaslaného sms správou/e-mailovým oznámením,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- prostredníctvom webovej aplikácie Zmena zásielky dostupnej na www.posta.sk.

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

SP s adresátom dohodne, kedy mu zásielku opakovane doručí, najskôr však nasledujúci pracovný deň po dni prijatia žiadosti.

SP nezabezpečuje službu k zásielkam, ktoré sa v zmysle týchto alebo osobitných poštových podmienok nedoručujú.

- 6.3. Ak je žiadateľom o dispozičnú službu podľa bodov 6.2.1, 6.2.2. a 6.2.3. týchto poštových podmienok fyzická osoba, môžu sa k žiadosti pripojiť s jej súhlasom aj ďalšie osoby, ktoré bývajú v tom istom rodinnom dome/byte. Identifikácia a podpisy týchto osôb sú súčasťou žiadosti, ich podpisy a totožnosť SP neoveruje.
- 6.4. Ak je žiadateľom o dispozičnú službu podľa bodov 6.2.2. a 6.2.3. týchto poštových podmienok organizácia, môžu sa k žiadosti pripojiť aj jej organizačné zložky (prevádzky), ktorých adresy patria do pôsobnosti danej pošty. Zoznam organizačných zložiek (prevádzok) tvorí v danom prípade prílohu žiadosti.
- 6.5. Žiadosť o dispozičné služby podľa bodov 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. a 6.2.5. týchto poštových podmienok, môže namiesto adresáta vykonať alebo podať 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. týchto poštových podmienok). Ak je žiadateľom organizácia, môže SP od poverenej osoby požadovať aj predloženie dokladu, ktorý oprávňuje podpisujúcu osobu/y konať v mene žiadateľa (podľa bodu 18.4. písm. a) týchto poštových podmienok).
- 6.6. SP je oprávnená neposkytnúť adresátovi dispozičné služby podľa bodov 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3, a 6.2.4. týchto poštových podmienok k zásielkam, ktorých adresátom je okrem žiadateľa o dispozičnú službu aj iná osoba/organizácia s tým istým odovzdávacím miestom.
- 6.7. Žiadosť o akúkoľvek zmenu dispozičných služieb (napr. doplnenie osoby, na ktorú sa má predmetná služba vzťahovať) podľa bodov 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. a 6.2.5. týchto poštových podmienok adresát predloží formou [Žiadosti o doplnkové a dispozičné služby](#) na ktorejkoľvek pošte. SP ku dňu podania žiadosti o zmenu zruší poskytovanie služby podľa pôvodných parametrov a zabezpečí poskytovanie služby podľa požiadaviek uvedených v žiadosti a podmienok platných v čase podania žiadosti o zmenu.
- 6.8. Poskytovanie dispozičnej služby podľa bodov 6.2.1., 6.2.2. a 6.2.3. týchto poštových podmienok končí:
- uplynutím obdobia uvedeného v žiadosti,
 - ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako v deň jej doručenia SP,
 - zrušením zo strany SP (napr. v prípade neuhradenia poplatku za službu; v prípade keď sa preukáže, že službu nie je možné realizovať z dôvodu viacerých osôb s rovnakým menom a priezviskom na odovzdávacom mieste; pri službách poskytovaných organizáciám v prípade, keď nie sú jasné podmienky oprávnenia konať za organizáciu resp. pri zmene osôb oprávnených konať v jej mene a pod.).

SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná. Ak bola cena za službu uhradená bezhotovostne, SP poukáže predplatenú časť ceny na účet uvedený v *Žiadosti o povolenie na vybraný spôsob úhrady cien*, vedený v mene euro v niektorej zo SEPA krajín. V prípade úhrady ceny platobnou kartou označenou logom Visa, Maestro, Mastercard alebo kartou označenou logom SK PAY vráti SP rozdiel z ceny v hotovosti.

7. Info služby

- 7.1. SP poskytuje k zásielkam nasledovné info služby:
- Poskytnutie informácií o zásielkach,
 - Potvrdenie o dodaní zásielky,
 - Potvrdenie k zásielkam podávaným prostredníctvom ePodacieho hárka,
 - Odpis podacej potvrdenky.

Info služby podliehajú spoplatneniu podľa Tarify.

7.1.1. Poskytnutie informácií o zásielkach

SP poskytuje na základe písomnej žiadosti podanej na tlačive SP ([Reklamačný list CN 08](#)) informácie o:

- a) **podaní a dodaní zásielok** – SP poskytne informáciu o podaní zásielky alebo o tom, kedy a komu bola zásielka dodaná, ak je zásielka dostatočne identifikovaná podacím číslom,
- b) **sledovaní zásielok** – SP poskytne informácie o počte dodávaných a podávaných zásielok, výškach poukazovaných súm, o adresátoch, odosielateľoch, o používateľoch P.O.BOXov a prípadne ďalších informáciách spojených so sledovaním zásielok.

Rozsah poskytnutých informácií závisí od rozsahu, ktorý poskytne cudzí určený poštový podnik.

Oprávnenými subjektmi, ktorým je možné informácie o zásielkach poskytnúť sú:

- a) odosielateľ alebo adresát – fyzická osoba, len informácie podľa písm. a) tohto bodu poštových podmienok,
- b) odosielateľ alebo adresát – organizácia a jej právni nástupcovia, len informácie podľa písm. a) tohto bodu poštových podmienok,
- c) štátny orgán oprávnený na zabezpečenie obrany a ochrany štátu, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu a na odhaľovanie a stíhanie trestných činov podľa osobitných predpisov,
- d) orgány, ktorým je SP v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov povinná poskytnúť súčinnosť,
- e) zahraničné určené poštové podniky, ktoré sa podieľajú na preprave zásielok.

Oprávnené subjekty z iných krajín podľa písm. c) až e) tohto bodu, môžu žiadať o poskytnutie informácií len prostredníctvom určeného poštového podniku krajiny pôvodu. V prípade, ak je adresa oprávneného subjektu podľa písm. a) až b) v cudzine, SP zabezpečí poskytnutie služby zaslaním informácie na adresu v SR, ktorú žiadateľ uvedie pri podaní žiadosti, inak služba nebude poskytnutá.

Poskytnutie informácií o zásielkach v zmysle tohto bodu poštových podmienok nie je porušením poštového tajomstva.

Doklady a údaje o zásielke, tiež osobné údaje odosielateľa, adresáta a nimi splnomocnených/poverených osobách, uchováva SP tri roky odo dňa podania zásielky, ak ide o podacie doklady, alebo tri roky odo dňa dodania, ak ide o dodacie doklady.

Ak bola zásielka uložená (podľa bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok), SP uchováva doklady a údaje o zásielke dva roky odo dňa uplynutia úložnej lehoty.

Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len oprávneným subjektom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

Informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na www.posta.sk.

7.1.2. Potvrdenie o dodaní zásielky

SP na základe žiadosti adresáta vydá potvrdenie o dodaní zásielky. O službu môže adresát požiadať k zásielkam dodávaným na základe potvrdenia prevzatia, pri ich dodaní. Potvrdenie o dodaní zásielky SP poskytne aj dodatočne v lehote 3 rokov odo dňa dodania zásielky, za podmienky, že pri podaní žiadosti adresát zásielku dostatočne označí uvedením podacích znakov zásielky a adresou adresáta.

O službu môže adresát požiadať:

- ústne pri dodaní zásielky,
- písomne na ktorejkoľvek pošte,
- písomne/e-mailom na [Zákazníckom servise SP](#),
- písomne/e-mailom na adrese SP.

Žiadosť SP odporúča podať prostredníctvom tlačiva SP ([Žiadosť o Info služby](#)).

7.1.3. Potvrdenie k zásielkam podávaným prostredníctvom ePodacieho hárka

Pošta, na ktorej bol realizovaný podaj zásielok prostredníctvom ePodacieho hárka na základe ústnej žiadosti odosielateľa zabezpečí:

- **Potvrdenie o spracovaní ePodacieho hárka** t.j. vydanie potvrdenia v písomnej forme.
O službu môže odosielateľ požiadať pri podaní zásielok.
- **Tlač e-potvrdenky** t.j. vydanie potvrdenia o prijatí zásielok podaných prostredníctvom ePodacieho hárka v písomnej forme.
O službu môže odosielateľ požiadať pri podaní zásielok. Službu SP poskytne aj dodatočne v lehote maximálne do 6 mesiacov odo dňa podania zásielok, za podmienky, že pri podaní žiadosti uvedie odosielateľ minimálne tieto údaje: číslo ePodacieho hárka a dátum podania zásielok. Odosielateľ môže zásielky identifikovať aj prostredníctvom ďalších údajov.

7.1.4. Odpis podacej potvrdenky

Na základe ústnej žiadosti odosielateľa vyhotoví pošta pri podaní zásielky odpis podacej potvrdenky.

Odpis podacej potvrdenky je možné vyhotoviť aj po podaní zásielky, v lehote do troch rokov odo dňa podania zásielky na ktorejkoľvek pošte, za podmienky, že odosielateľ predloží pošte potvrdený originál podacej potvrdenky.

8. Obmedzenia

8.1. Z vybraní a distribúcie v medzinárodnom styku sú vylúčené:

- a) nebezpečné veci (napr. stlačené plyny, horľavé tekutiny a hmoty, korozívne látky, toxické látky, oxidovadlá, nakažlivé látky, zápalné a iné nebezpečné látky, ako aj rádioaktívne materiály a pod.),
- b) výbušniny, munícia, zápalné kvapaliny, žieraviny, všetky explozívne alebo zápalné spúšťače látky, ktoré samostatne alebo spolu s inými predmetmi vyvolávajú explóziu alebo môžu spôsobiť požiar. K nim patria výbušné látky, zápalné kapsule, hasiace prístroje, benzín, iné horľaviny alebo ich kombinácia, žieravé alebo otravné látky, taktiež plyny v prepravkách pod normálnym tlakom alebo v tlakových nádobách,
- c) omamné a psychotropné látky,
- d) zásielky, ktorých obsahom sú falšované a odcudzené veci,
- e) ohrozené druhy voľne rastúcich rastlín,
- f) strelné zbrane - všetky zbrane, ktoré spôsobujú strelbu výbušnou silou, tlakovým vzduchom alebo plynom, resp. môžu byť zapálené, vrátane štartovacích a svetelných pištolí,
- g) predmety a látky na chemické alebo biologické útoky - k možnosti chemického alebo biologického útoku sa počíta nasadenie chemických alebo biologických účinných látok na spáchanie protiprávnych činov. K týmto zakázaným chemickým alebo biologickým látkam patria okrem iného aj yperit, VX, chlór, sarin, kyanovodík, choroboplodné zárodky pre zápalové ochorenie (anthrax), botulizmus, kiahne, tularémiu a vírusovú horúčku spôsobujúcu krvácanie (VHF),
- h) živé zvieratá - vrátane voľne žijúcich ohrozených druhov,
- i) zásielky, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,
- j) zásielky, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,
- k) platné a neplatné bankovky a mince, kolkové a poštové známky a iné ceniny, šperky, spracované a nespracované drahokamy, drahé kovy, cestovné šeky, platinu, zlato, striebro, klenoty a cenné papiere na doručiteľa alebo s vyznačenou nominálnou hodnotou v iných ako poistených zásielkach, drahé kovy sa musia zabaliť buď do pevnej kovovej schránky, alebo drevenej debny, ktorá musí mať hrúbku steny najmenej 1 cm. Balenie sa môže skladať aj z dvoch bezšvových vriec, ktoré tvoria dvojité obal. Ak sa použijú pevné obaly zhotovené z preglejky, hrúbka ich steny sa môže obmedziť na 5 mm pod podmienkou, že hrany obalov sa spevnia kovovými rohovými prúžkami,

- l) dokumenty, ktoré majú charakter aktuálnej a osobnej korešpondencie, vymieňanej medzi inými osobami ako sú odosielateľ a adresát alebo osoby bývajúce s nimi,
- m) veci, ktorých dovoz alebo obeh je v krajine určenia zakázaný,
- n) nože a rezacie nástroje - k týmto patria tiež šable, meče, nože na kartón, lovecké nože, spomienkové nože, bojové športové a profesionálne nástroje a iné nože s čepeľou nad 6 cm a nože, ktoré sú zakázané jednotlivými štátmi,
- o) úderné zbrane - obušky, palice, baseballové palice a podobné predmety,
- p) obranné prostriedky - slzný plyn, dráždivý plyn a podobné chemikálie a plyny v patrónach, kanistroch alebo iných prepravkách, ako aj iné obranné prostriedky ako sú napr. elektrošokové prostriedky,
- q) iné predmety - horolezecké čakany, cestovné palice, holiace nože a nožnice s dlhou čepeľou, aj keď sa zvyčajne nepovažujú za smrtiace zbrane, ale môžu byť nasadené ako zbrane, vrátane napodobenín zbraní a granátov,
- r) predmety všetkého druhu, pri ktorých je dostatočné podozrenie, že by sa mohli použiť na predstieranie smrtiacej zbrane. K týmto patria okrem iného aj pyrotechnické predmety alebo iné predmety so vzhľadom podobajúcim sa zbrani alebo s nebezpečným vzhľadom,
- s) skaze podliehajúce biologické látky nákazlivé aj nenákazlivé,
- t) tekutiny, veci ktoré premáčajú, premasťujú alebo farbia a veci ľahko sa kaziace.

SP je v odôvodnených prípadoch oprávnená požadovať, aby odosielateľ, ktorý podáva zásielku do cudziny písomne vyhlásil, že ním odosielaná zásielka neobsahuje veci, ktoré sú z vybranía a distribúcie vylúčené. Ak odosielateľ odmietne tejto požiadavke vyhovieť, SP zásielku neprijme. SP je oprávnená prekontrolovať, či boli zasielacie podmienky dodržané.

- 8.2. Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.1. písm. a), až i) týchto poštových podmienok, zabezpečí informovanie príslušných orgánov štátnej správy v zmysle osobitných právnych predpisov.
- 8.3. Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.1. písm. j) až t) týchto poštových podmienok, vyzve adresáta, resp. odosielateľa na ich prevzatie. Ak adresát, resp. odosielateľ vyzve nevyhovie, zásielku uloží podľa bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.
- 8.4. Ak krajina určenia alebo krajina tranzitu preukáže podanie vecí vylúčených z vybranía a distribúcie odosielateľom so sídlom v Slovenskej republike, je oprávnená prostredníctvom SP dodatočne žiadať od odosielateľa ceny vzťahujúce sa k týmto veciam. Výšku dodatočných cien stanovuje krajina určenia alebo krajina tranzitu na základe ustanovení Aktov SPÚ.

V prípade, že odosielateľ po vyzve zo strany SP odmietne dodatočné ceny uhradiť, krajina určenia s nimi zaobchádza podľa svojich vnútroštátnych právnych predpisov.

- 8.5. SP môže so súhlasom odosielateľa odmietnuť prijatie zásielky adresovanej do cudziny, ak krajina určenia oznámila poštovým podnikom, že z dôvodu mimoriadnych udalostí (prírodné katastrofy, vojnové konflikty, epidémie, teroristické útoky, štrajky a pod.), nie je schopná zabezpečiť dodávanie zásielok.

Ak je zásielka adresovaná do takejto krajiny určenia zaznamenaná až na výstupnej pošte, SP zabezpečí jej vrátenie odosielateľovi, ak nie je známy, odošle zásielku Poštovej ohlasovni a úložni. SP vráti odosielateľovi cenu, ktorú za zásielku zaplatil pri podaní.

9. Otvorenie zásielky

- 9.1. Otvárať zásielku a skúmať jej obsah a účel môže len odosielateľ zásielky, adresát zásielky, SP, iný poštový podnik (v súlade s platnou legislatívou v krajine tranzitu alebo krajine určenia) alebo zmluvný prepravca, ak sa podieľajú na jej distribúcii, colné, resp. iné orgány verejnej správy v zmysle osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.2. SP je oprávnená otvoriť zásielku, ak:
 - a) ju vzhľadom na poškodenie alebo pre nedostatočnú adresu nemožno dodať ani vrátiť odosielateľovi a je predpoklad, že z jej obsahu možno zistiť adresáta alebo odosielateľa,

- b) hrozí, že jej obsah spôsobí škodu na zdraví, na veciach alebo na iných zásielkach,
 - c) je dôvodné podozrenie, že obsahuje veci vylúčené z vybraní a distribúcie (podľa bodu 8. týchto poštových podmienok).
- 9.3. Ak je to možné, SP upovedomí odosielateľa o zámere otvoriť zásielku. V prípade, že to nie je možné, upozorní ho dodatočne - pokiaľ je odosielateľ známy.
- 9.4. Ak pri otvorení zásielky pred jej výstupom zo Slovenskej republiky nebol prítomný odosielateľ, SP zabezpečí prítomnosť min. troch vlastných zamestnancov alebo inej osoby, ktorá nie je zamestnancom SP a o otvorení spíše záznam.
- 9.5. Ak sa po otvorení zásielky zistia všetky skutočnosti potrebné pre dodanie zásielky (t.j. adresát zásielky ako aj ostatné náležitosti uzatvorenej poštovej zmluvy), SP ju na vlastné náklady zabalí a dodá adresátovi. V prípade, že sa takáto zásielka stane nedoručiteľnou v zmysle bodu 22.1.2. týchto poštových podmienok, alebo sa otvorením zásielky nezistia všetky skutočnosti potrebné pre jej dodanie, SP zásielku vráti jej odosielateľovi. Zásielku SP dodá spolu so záznamom o jej otvorení. Ak odosielateľ zásielky nie je známy, SP postupuje v zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.
- 9.6. Otvorenú zásielku môže SP skúmať len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na zistenie skutočností podľa bodu 9.2. týchto poštových podmienok.

10. Lehota prepravy

- 10.1. Predpokladanú lehotu prepravy pre jednotlivé druhy zásielok adresované do cudziny definuje Tarifa.
- 10.2. Pre jednotlivé druhy zásielok z cudziny platia lehoty prepravy definované krajinou pôvodu.
- 10.3. Pri zásielkach z cudziny, ktoré sa nepredkladajú na colnú kontrolu, sa deň ich príchodu na vstupnú poštu do rozhodujúceho času, považuje za deň podania. Pri zásielkach z cudziny, ktoré prídu na vstupnú poštu po rozhodujúcom čase, sa za deň podania považuje nasledujúci pracovný deň. Odo dňa príchodu zásielok na vstupnú poštu (tzn. odo dňa podania) platia pre lehotu prepravy konkrétnych zásielok podmienky definované v osobitných poštových podmienkach.
- 10.4. Do predpokladanej lehoty prepravy a času prepravy zásielok adresovaných do cudziny sa nezapočítava:
- a) iný ako pracovný deň,
 - b) deň, kedy bola zásielka prijatá po rozhodujúcom čase,
 - c) deň, kedy bola do poštovej schránky zásielka vhodená po čase jej posledného výberu v daný deň,
 - d) deň alebo dni, ak bola do poštovej schránky vhodená zásielka v deň, kedy sa poštová schránka nevyberá,
 - e) čas, počas ktorého sa zásielka colne prerokováva,
 - f) čas, počas ktorého SP zabezpečovala úlohy podľa ustanovení osobitného zákona, ktoré znemožnili vybranie a distribúciu zásielok,
 - g) čas zapríčinený udalosťou vis major, ktorá vznikla nezávisle od SP a ktorej nemohla SP zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia.
- 10.5. Predpokladané lehoty prepravy pre jednotlivé druhy zásielok platia v prípade podania zásielok v rámci rozhodujúceho času (podľa bodu 2.1. písm. gg) týchto poštových podmienok). Informácia o rozhodujúcom čase je zverejnená na každej pošte/pošte Partner v priestoroch pre verejnosť.
- SP prijme zásielky aj po rozhodujúcom čase, pričom na účely počítania lehoty prepravy sa za deň podania považuje nasledujúci pracovný deň.
- 10.6. Časové limity platia aj pre doposielané alebo vrátené zásielky, dňom ich podania sa rozumie deň ich doposlania alebo vrátenia.

- 10.7. Časové limity neplatia pre zásielky, ktoré majú v adrese uvedené nesprávne poštové smerovacie číslo (PSC).

11. Ceny a platobné podmienky pre zásielky adresované do cudziny

- 11.1. Ceny sú uvedené v Tarife, pričom je možné ich uhrádzať.

- a) platnými poštovými známkami,
- b) v hotovosti,
- c) bezhotovostne (napr. úverom poštovného, prevodom, výplatným strojom,..).

Pre používanie jednotlivých spôsobov úhrady cien ku konkrétnym zásielkam a službám, platia okrem týchto poštových podmienok aj osobitné poštové, finančné a obchodné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na [Zákazníckom servise SP](#).

- 11.2. K cenám podľa Tarify poskytuje SP zľavy, a to za podmienok definovaných vo [Finančných podmienkach – Postupy pri uplatňovaní zliav](#), ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 11.3. Od úhrady cien sú v medzinárodnom styku oslobodené:

- a) zásielky vymieňané medzi SP a inými poštovými podnikmi - označované poznámkou „Service des postes“/„Postal service“,
- b) slepecké zásielky – označované poznámkou „Envois pour les aveugles“/ „Items for the blind“,
- c) zásielky adresované vojnovým zajatcom a internovaným civilným osobám – označované poznámkou „Service des prisonniers de guerre“/ „Prisoners-of-war-service“ (Služba vojnovým zajatcom) alebo „Service des internés civils“/„Civilians interneés service“ (Služba civilným zajatcom).

Príslušnú poznámku uvádza odosielateľ vždy v pravej hornej štvrtine adresnej strany zásielok.

- 11.4. Na prepočty eura na inú menu a naopak, s výnimkou dobierkových súm, sa používa menová jednotka Medzinárodného menového fondu – zvláštne právo čerpania (ZPČ, DTS alebo SDR), jej prepočet je uvedený v Tarife.
- 11.5. Ak zásielky neboli prepustené do cudziny bez zavinenia SP, SP vráti odosielateľovi uhradenú cenu zníženú o cenu za distribúciu vo vnútroštátnom styku.
- 11.6. SP nevráti uhradené ceny za zásielky vrátené cudzím poštovým podnikom v prípade, ak bol porušený bod 8. týchto poštových podmienok, alebo služba bola pozastavená z dôvodu vyššej moci. V tomto prípade odosielateľ uhradí i ďalšie sadzby, ktoré cudzí poštový podnik požaduje za porušenie zákazu.
- 11.7. Za vrátenú zásielku dodávanú na základe potvrdenia prevzatia, vyberá SP od odosielateľa sadzby za spätnú distribúciu, ktorými zásielku zaťažil poštový podnik krajiny, ktorá zásielku vrátila.

12. Obal, hmotnosť a rozmery

- 12.1. Podmienky pre obal, hmotnostné a veľkostné limity pre jednotlivé druhy zásielok sú definované v osobitných poštových podmienkach.

13. Adresa a adresná strana zásielky

- 13.1. Adresa zásielok adresovaných do cudziny sa píše podľa zvyklostí krajiny, do ktorej je zásielka určená. Obsahuje spravidla údaje v nasledujúcom poradí:

- a) označenie adresáta (meno a priezvisko, alebo názov organizácie),
Ak ide o zásielku pre adresáta v organizácii, uvádza sa aj názov organizácie.
- b) označenie odovzdávacieho miesta, ktoré obsahuje:

- názov ulice (námestia, verejného priestranstva, obce, resp. jej časti) a číslo domu (súpisné, príp. orientačné číslo). V označení odovzdávacieho miesta môže byť prípadne uvedené aj číslo bytu alebo poschodia bytového domu. Ak je zásielka adresovaná na P.O.BOX, označenie odovzdávacieho miesta je nahradené, resp. doplnené poznámkou P.O.BOX a číslom P.O.BOXu.
Odosielateľ má právo dohodnúť sa s adresátom, aby mu zásielku adresoval na ktorúkoľvek poštu. Odosielateľ v tomto prípade označenie odovzdávacieho miesta nahradí, resp. doplní poznámkou „**Poste restante**“. Krajina určenia takto označenú zásielku nedoručuje, ani neoznamuje adresátovi jej príchod.
 - poštové smerovacie číslo s názvom pošty alebo obce. Poštové smerovacie číslo sa na zásielkach nepíše do predtlačенých rámečkov.
 - krajina určenia sa píše veľkými písmenami latinkou, v medzinárodne známom jazyku. Uvádza sa na poslednom riadku adresy.
- 13.2. Adresa sa píše v latinskom písme a arabskými číslicami, čitateľne, prehľadne a bez prepisovania. Krajina určenia sa uvádza v medzinárodne známom jazyku, odporúčaný je anglický jazyk. Pri písaní adresy písacím strojom, na počítači alebo iným zobrazovacím zariadením nemôže byť veľkosť písma menšia ako 3 mm. Uvedené platí pre všetky údaje adresnej strany.
- 13.3. Adresa musí byť uvedená tak presne a jednoznačne, aby nevznikla pochybnosť o mieste a subjekte dodania zásielky. Za adresu vrátenej zásielky sa považuje adresa odosielateľa na nej uvedená. Pri použití okienkových obálok musí byť celá adresa adresáta, príp. aj podacie číslo s čiarovým kódom v okienku uvedené tak, aby boli čitateľné po celý čas distribúcie.
- 13.4. Adresa odosielateľa musí byť vždy uvedená na zásielkach, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia, zásielkach hradených bezhotovostným spôsobom, balíčkoch a listoch, ku ktorým sa prikladá colné vyhlásenie v zmysle bodu 23.3. týchto poštových podmienok. Adresu odosielateľa SP odporúča uvádzať na všetkých zásielkach.
- 13.5. Adresa adresáta musí byť uvedená na všetkých zásielkach.
- 13.6. Pre umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta na zásielkach platia nasledujúce pravidlá:
- a) adresa odosielateľa sa umiestňuje v ľavej hornej štvrtine adresnej strany zásielky, pri listoch, balíčkoch a doporučených listoch môže byť vyznačená aj na zadnej strane zásielky alebo v odtlačku výplatného stroja,
 - b) adresa adresáta sa umiestňuje v pravej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky.
- Adresu adresáta je možné umiestniť aj v ľavej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky, ak takéto umiestnenie adresy adresáta nebráni spracovaniu zásielok, resp. umiestneniu služobných nálepiek a poznámok.
- Iné umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta, ako je uvedené v tomto bode, je možné len na základe predchádzajúceho schválenia zo strany SP.
- 13.7. Okrem adresy odosielateľa a adresáta je možné na adresnú stranu zásielky umiestniť:
- a) poznámky týkajúce sa druhu a obsahu zásielky, spôsobu distribúcie a požadovaného zaobchádzania so zásielkou, podacie a ostatné nálepky SP,
 - b) spisové značky, značky inzerátov, označenie súťaží, zákaznícke číslo a iné podobné údaje, ktoré sú uvádzané v súlade s platnými právnymi predpismi,
 - c) obrázky a nálepky, ktoré nie sú zameniteľné s poštovými známkami alebo služobnými nálepkami SP. Umiestňujú sa tak, aby nebránili čitateľnosti ostatných údajov adresnej strany zásielky,
 - d) znak/logo organizácie.
- Tieto údaje je možné umiestňovať v ľavej časti adresnej strany zásielky pod adresou odosielateľa, údaje podľa písm. b) tohto bodu poštových podmienok aj nad adresou adresáta.
- SP nie je povinná pri dodávaní zásielok z cudziny prihliadať na údaje podľa písm. b), c) a d) tohto bodu.

- 13.8. Poštové známky, odtlačky výplatného stroja a poznámky týkajúce sa spôsobu úhrady (napr. Taxe percue, Postage paid) sa umiestňujú v pravej hornej štvrtine adresnej strany zásielky.
- 13.9. Údaje adresnej strany nie je dovolené písať obyčajnou ceruzkou, atramentovým perom, akoukoľvek zmazateľnou látkou alebo prostriedkom obsahujúcim luminiscenčné farbivo. Adresu odosielateľa a adresáta nie je dovolené písať červenou farbou.
- 13.10. Pri listoch, balíčkoch, doporučených listoch a poistených listoch sa adresa odosielateľa a adresáta umiestňuje spravidla v pozdĺžnom smere zásielky.
- 13.11. Na zásielkach, ktorých adresná strana nemá tvar pravouholníka, sa adresa odosielateľa umiestňuje na ľavej strane a adresa adresáta na pravej strane.
- 13.12. Údaje adresnej strany je možné uvádzať na zásielke aj prostredníctvom adresného štítka, ktorý sa celou plochou prilepí na adresnú stranu zásielky alebo prostredníctvom adresnej vlajočky, ktorá sa pripevní k zásielke. Adresná vlajočka musí byť dostatočne pevná, so spevneným otvorom. Minimálne rozmery adresného štítka pri listoch, balíčkoch, doporučených listoch a poistených listoch sú 35 x 70 mm, pri balíkoch sú 90 x 145 mm, minimálne rozmery adresnej vlajočky sú 100 x 70 mm. Adresný štítok nie je dovolené použiť v prípadoch, keď možno vzhľadom na povrch zásielky predpokladať, že v priebehu vybraní a distribúcie odpadne.
- 13.13. SP je oprávnená odmietnuť prijatie zásielky, ak ju odosielateľ neoznačí adresou spôsobom definovaným podľa týchto poštových podmienok, najmä ak sú údaje adresnej strany prepisované, škrтанé alebo nečitateľné.

14. Podávanie zásielok do cudziny

- 14.1. Zásielky do cudziny je možné podávať:
- a) vkladáním do poštovej schránky,
 - b) podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty,
 - c) podaním u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne podľa bodu 2.1. písm. n) týchto poštových podmienok, ak sa v danom meste/obci nenachádza pošta,
Zoznam pôšt, ktoré nad rámec týchto podmienok zabezpečujú podávanie zásielok aj prostredníctvom poštových doručovateľov na nemotorizovaných doručovacích rajónoch je k dispozícii na www.posta.sk.
 - d) iným spôsobom na základe dohody medzi odosielateľom a SP.
- Zásielky podliehajúce colnému konaniu možno podávať iba pri priehradke pošty/pošty Partner. Podmienky podávania jednotlivých druhov zásielok sú definované v osobitných poštových, resp. obchodných podmienkach.
- 14.2. Pre zásielky podávané hromadne platí, že:
- a) SP je oprávnená určiť poštu, na ktorej sa budú zásielky podávať a dohodnúť čas podania; SP je oprávnená pri balíkoch určiť aj deň podania,
 - b) SP môže s odosielateľom dohodnúť, aby zásielky označoval služobnými nálepkami SP (napr. podacie nálepky a pod.), prípadne vykonával iné úkony spojené s podávaním zásielok podľa poskytnutých pokynov ([Technické parametre – Označovanie zásielok](#)).
- 14.3. V prípade zrušenia pošty zabezpečí SP možnosť podávania zásielok v rozsahu univerzálnej služby na inej pošte, prostredníctvom pravidelného motorizovaného doručovania alebo spoluprácou so zmluvným partnerom.

15. Podacia potvrdenka

- 15.1. Podacou potvrdenkou potvrdzuje SP odosielateľovi podanie vybraných druhov zásielok.
- 15.2. Podacia potvrdenka obsahuje najmä:
- a) adresu odosielateľa a adresáta zásielky,
 - b) druh zásielky a poskytnuté doplnkové služby,

- c) podacie znaky zásielky,
- d) zaplatenú cenu,
- e) potvrdenie prijatia.

Pri bezhotovostných spôsoboch úhrad môžu byť, v zmysle príslušných finančných podmienok, nad rámec týchto podmienok, definované osobitné podmienky vypĺňania podacích potvrdeniek odosielateľom.

SP nezodpovedá za nesprávne vyplnenie údajov, ktoré vyznačil odosielateľ zásielky na podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo na zásielke. V prípade rozdielu medzi údajmi uvedenými v podacej potvrdenke a adresnom štítku, resp. na zásielke, platia údaje uvedené v podacej potvrdenke.

- 15.3. Druh podacej potvrdenky, ktorý má byť použitý pri podaní konkrétnych druhov zásielok (napr. podací lístok, podací hárok, ePodací hárok), definujú osobitné poštové podmienky.
- 15.4. Podanie zásielok je možné potvrdiť podacou potvrdenkou určenou na potvrdenie podania jednej zásielky alebo podacou potvrdenkou určenou na podanie väčšieho počtu zásielok rovnakého druhu.
- 15.5. Podacie potvrdenky poskytne odosielateľovi pošta, k dispozícii sú aj na www.posta.sk. Podacie potvrdenky je možné objednať aj prostredníctvom www.skclub.sk.
- 15.6. Odosielateľ môže použiť aj podacie potvrdenky, ktoré si zaobstaral na vlastné náklady, a to za predpokladu, že ich formát a potlač sú totožné s oficiálne používanými tlačivami SP. Tlačivá, ktorých formát a potlač nie sú totožné s oficiálne používanými tlačivami SP, predloží odosielateľ vopred na posúdenie a schválenie na Zákaznícky servis SP (zakaznickyserwis@slposta.sk).
- 15.7. Podaciu potvrdenku vyplní odosielateľ podľa predtlaču, zhodne s údajmi na zásielke (ak sú na zásielke uvedené). Na vyplnenie podacej potvrdenky nie je možné použiť obyčajnú alebo atramentovú ceruzku.
- 15.8. Odosielateľ môže pri podaji zásielok využívať aj podaciu potvrdenku v elektronickej forme, za splnenia podmienok stanovených v Technických parametroch – ePodací hárok, ktoré sú k dispozícii na www.posta.sk a na Zákazníckom servise SP. Údaje v ePodacom hárku je možné dodatočne meniť len na základe dohody medzi odosielateľom a SP.
- 15.9. Prijatie zásielky potvrdí SP na podacej potvrdenke dennou pečiatkou pošty a podpisom prijímajúceho zamestnanca. Údaje dennej pečiatky môžu byť vyznačené výpočtovou technikou. Bez týchto údajov je podacia potvrdenka neplatná.
- 15.10. V prípade použitia ePodacieho hárka v zmysle bodu 15. 8. týchto poštových podmienok potvrdí SP prijatie zásielky podpísanou elektronickou potvrdenkou (ďalej len „e-potvrdenka“) spôsobom uvedeným v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu. Po zaslaní e-potvrdenky už nie je možná dodatočná zmena údajov o zásielkach.
- 15.11. V prípade, ak sú zásielky hradené bezhotovostným spôsobom úhrady, platia pre používanie podacích potvrdeniek okrem týchto podmienok aj podmienky definované v príslušných finančných podmienkach.

16. Dodávanie zásielok z cudziny

- 16.1. SP zabezpečuje dodávanie zásielok nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) doručovaním - všeobecné podmienky doručovania zásielok definuje bod 17. týchto poštových podmienok, konkrétne podmienky doručovania jednotlivých druhov zásielok definujú osobitné poštové podmienky.

SP doručí zásielku na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na zásielke, pričom odovzdávacím miestom je:

 - pre zásielky, pri ktorých SP nepožaduje potvrdenie prevzatia - funkčná domová listová schránka,

- pre zásielky adresované fyzickej osobe, pri ktorých SP požaduje potvrdenie prevzatia - napr. rodinný dom, byt v bytovom dome,
 - pre zásielky adresované organizácii, vrátane tých, pri ktorých SP požaduje potvrdenie prevzatia - napr. podateľňa, recepcia, vrátnica, kancelária, predajňa.
- b) iným spôsobom na základe dohody medzi adresátom a SP. Konkrétne podmienky definujú príslušné obchodné podmienky a/alebo poštové podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- Odovzdávacím miestom zásielok môže byť:
- P.O.BOX, Out BOX,
 - priehradka pošty (Post BOX, zásielky adresované Poste restante).
- Zásielky adresované Poste restante si môže adresát resp. oprávnený prijímateľ zásielky prevziať po preukázaní totožnosti a oznámení podacieho čísla zásielky (ak je adresátovi/oprávnenému prijímateľovi známe).
- Ak je zásielka označená kompletnou adresou adresáta a zároveň aj poznámkou „**Poste restante**“, SP zabezpečí jej dodanie len po poštu, tzn. prioritne akceptuje poznámku „**Poste restante**“.
- 16.2. V prípade uvedenia viacerých adries adresáta na zásielke, SP dodá zásielku na prvú adresu uvedenú v poradí.
- 16.3. V prípade, že je zásielka adresovaná niekoľkým adresátom s rôznymi odovzdávacími miestami, adresátom zásielky je ten, kto je v jej adrese uvedený ako prvý. V prípade, že zásielka je adresovaná niekoľkým adresátom, môže ju SP dodať ktorémukoľvek z nich, ak majú spoločné odovzdávacie miesto.
- 16.4. Adresát nemá nárok na dodanie zásielky v určenú hodinu alebo v určený deň, na rôzne odovzdávacie miesta a na doručenie zásielky mimo odovzdávacieho miesta. SP dodá zásielku na iné odovzdávacie miesto, ako je uvedené na zásielke v prípade, ak adresát požiadala o dispozičné služby Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta alebo Časové doposielanie.
- 16.5. Pod funkčnou domovou listovou schránkou sa rozumie schránka, ktorá:
- a) je uzamykateľná,
 - b) zabezpečuje zásielky pred poveternostnými vplyvmi,
 - c) neumožňuje vypadnutie zásielky,
 - d) je odolná proti jednoduchému vykradnutiu, tzn. proti vytiahnutiu vložených zásielok rukou bez pomocných prostriedkov a násilia.
- SP je oprávnená odmietnuť doručenie zásielky do domovej listovej schránky, ak pre nesplnenie týchto podmienok nie je možné doručenie zásielky adresátovi a hrozí strata, odcudzenie alebo poškodenie zásielky.
- 16.6. SP má právo požadovať od adresáta určenie presného miesta a oprávneného prijímateľa, ak vzhľadom na stavebné alebo organizačné usporiadanie sídla adresáta nie je zrejmé, kam sa majú zásielky a poukázané hotovostné platby dodávať.
- 16.7. SP dodáva zásielky bez potvrdenia prevzatia alebo s potvrdením prevzatia v zmysle osobitných poštových podmienok podľa druhu zásielky. Zásielky, pri ktorých sa požaduje potvrdenie prevzatia dodá SP len vtedy, ak adresát alebo oprávnený prijímateľ preukážu pri preberaní svoju totožnosť podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, umožnia zaznamenať číslo dokladu totožnosti a potvrdia ich prevzatie podľa bodu 20. týchto poštových podmienok (pri zásielkach so službou Doručenie aj na doručenie).
- Totožnosť adresáta alebo oprávneného prijímateľa nemusí overovať zamestnanec SP v prípade, ak ho osobne pozná.
- 16.8. Zásielky, na ktorých viaznu akékoľvek sumy (napr. doplatné, dobierka, colný dlh a pod.), dodá SP len za podmienky ich uhradenia.

- 16.9. Vlastník, resp. správca bytovej/nebytovej budovy, do ktorej sa majú dodávať poštové zásielky zabezpečiť:
- ľahkú dostupnosť domových listových schránok poštovému doručovateľovi,
 - umiestnenie domovej listovej schránky rodinného domu a zvončeka na hranici ohraničeného (oploteného) pozemku, pred vstupom na tento pozemok resp. na mieste označenia pozemku tabuľou „Súkromný pozemok“ v prípade, ak pozemok nie je oplotený. Prístup k domovej listovej schránke/zvončeku musí byť zabezpečený z verejnej komunikácie. Domová listová schránka musí byť označená menovkou adresátov žijúcich na danom odovzdávacom mieste. V prípade, ak je domová listová schránka/zvonček umiestnená/-ý pri vstupe do rodinného domu, musí byť k domovej listovej schránke/zvončeku zabezpečený voľný a bezpečný prístup pre poštového doručovateľa,
 - umiestnenie domových listových schránok v bytovom dome na prízemí, resp. na hranici ohraničeného (oploteného) pozemku, ak je pozemok, na ktorom je postavený bytový dom ohraničený (oplotený),
 - umiestnenie prehľadu užívateľov bytov v bytovom dome na prízemí,
 - označenie domových listových schránok v bytovom dome menovkami adresátov žijúcich na danom odovzdávacom mieste. Zároveň aj označenie vchodov bytových domov a zvončekov, ktoré musia byť funkčné a umiestnené pri vchode do domu tak, aby k nim bol voľný a bezpečný prístup pre poštového doručovateľa,
 - označenie budovy, v ktorej sídli jedna alebo viac organizácií ich názvom. Na prízemí musí byť umiestnený prehľad organizácií sídliačich v budove, ako aj označené funkčné domové listové schránky,
 - umiestnenie zoznamu organizácií pri hlavnom vchode areálu v prípade, ak v ňom sídli viac ako jedna organizácia. Zároveň musí byť pri vchode umiestnený aj situačný náčrt areálu, ako aj označené funkčné domové listové schránky.

16.10. SP oznámi adresátovi uloženie zásielok na pošte, ak:

- zásielku nebolo možné doručiť do domovej listovej schránky pre jej rozmery,
- zásielku nebolo možné doručiť z dôvodov definovaných v bode 17.2. týchto poštových podmienok,
- sa zásielky v zmysle týchto alebo osobitných poštových podmienok nedoručujú.

Uloženie zásielok na pošte SP oznámi adresátovi formou písomného oznámenia o uložení zásielok a/alebo formou sms správy/e-mailového oznámenia, ak adresát požiadal o službu „Elektronické oznamovanie zásielok“ v zmysle príslušných obchodných podmienok.

Písomné oznámenie zanecháva SP na odovzdávacom mieste zásielky (bod 16.1. písm. a) a b) týchto poštových podmienok).

Písomné oznámenie o uložení zásielok na pošte nezanecháva SP pri zásielkach adresovaných Poste restante a zásielkach dodávaných prostredníctvom Post BOXu.

17. Doručovanie zásielok z cudziny

17.1. SP zabezpečuje doručovanie zásielok každý pracovný deň najmenej jedenkrát, doručuje ich adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi na odovzdávacie miesta podľa adresy uvedenej na zásielkach. Ak ide o prevzatie zapísanej zásielky adresát alebo oprávnený prijímateľ umožní SP zaznamenanie čísla dokladu totožnosti.

17.2. Zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia nie je možné doručiť, ak:

- adresát alebo oprávnený prijímateľ v čase doručenia nebol zastihnutý,
- výška poistenia, dobierkovej sumy alebo colného dlhu je nad stanovený limit,
- odovzdávacie miesto je na piatom a vyššom poschodí, pričom nie je možné použiť výťah,
- odovzdávacie miesto nie je prístupné,
- prístup nie je možný ani po zazvonení na zvonček označený menom adresáta,

- f) je na želanie adresáta dohodnutý iný spôsob dodávania.
- 17.3. SP je oprávnená na základe predchádzajúceho schválenia zo strany Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb zastaviť doručovanie zásielok na odovzdávacie miesta, kde by mohlo dôjsť k ohrozeniu života, zdravia a bezpečnosti jej zamestnancov.
- SP pozastaví doručovanie zásielok aj v odôvodnených prípadoch ohrozenia, alebo pri iných závažných prekážkach (napr. aktuálnej nepriechodnosti cesty a pod.), pričom ak dôvody pozastavenia doručovania pretrvávajú dlhšiu dobu, vyžiada si SP dodatočne súhlas Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. SP o pozastavení doručovania a podmienkach jeho obnovenia informuje adresáta, ak si to vyžadujú okolnosti, informuje aj zástupcov miestnej samosprávy a pod.
- 17.4. SP je oprávnená zastaviť doručovanie zásielok aj v prípade, ak nie sú splnené podmienky definované v bode 16.9. týchto poštových podmienok. Na zastavenie doručovania upozorní vopred vlastníka alebo správcu bytovej/nebytovej budovy, s uvedením dôvodov.
- 17.5. SP nie je povinná vyhovieť požiadavke vlastníka/správca bytového domu, aby od neho prevzala domové kľúče.
- 17.6. Ak SP nezistí adresáta zásielky, zásielka sa stáva nedoručiteľnou.
- 17.7. Adresátom trvalo sa zdržujúcim / sídliacim v:
- miestach, kde je ohrozené zdravie a bezpečnosť zamestnancov SP,
 - miestach, kde je obťažný prístup,
 - miestach, ktoré majú menej ako 25 obyvateľov a nachádzajú sa viac ako 400 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
 - miestach, ktoré majú menej ako 50 obyvateľov a nachádzajú sa viac ako jeden km od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
 - miestach, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 35 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 400 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
 - miestach, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 75 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 1 000 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou.

SP zabezpečí dodávanie zásielok niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- doručovaním najmenej 2x v týždni v dňoch, ktoré nenasledujú po sebe (platí pre miesta uvedené vyššie v písm. c) až f),
- doručovaním do doručovacej schránky (OutBOXu) v zmysle [Obchodných podmienok- Podaj/dodaj špeciál](#),
- dodávaním do poštových priečinkov v zmysle [Obchodných podmienok- Podaj/dodaj špeciál](#). Priečinkov zriadi SP pre adresáta bezplatne,
- doručovaním inému prijímateľovi v obvode príslušnej dodávacej pošty. SP doručuje inému prijímateľovi len listové zásielky a oznámenia o uložení zásielok. Ak o doručovanie zásielok inému prijímateľovi žiada fyzická osoba, môžu sa k žiadosti pripojiť s jej súhlasom aj ďalšie osoby, ktoré bývajú v tom istom rodinnom dome/byte. Identifikácia a podpisy týchto osôb sú súčasťou žiadosti, ich podpisy a totožnosť SP neoveruje. Ak o doručovanie zásielok inému prijímateľovi žiada organizácia, môžu sa k žiadosti pripojiť aj jej organizačné zložky (prevádzky), ktoré sídlia v mieste bez doručovacej služby a ktorých adresy patria do pôsobnosti danej pošty. Zoznam organizačných zložiek (prevádzok) tvorí v danom prípade prílohu žiadosti.
- dodaním zásielok inej osobe, ktorú adresát splnomocnil/poveril na prijímanie zásielok v zmysle bodu 6.2.5. týchto poštových podmienok.

Ak si adresát nezvolí žiadny z uvedených spôsobov dodávania zásielok, pošta jeho zásielky uloží počas plynutia ich odbernej lehoty (bod 21. týchto poštových podmienok).

Miesta, do ktorých SP zabezpečuje doručovanie podľa písm. a) a b) tohto bodu sa označujú ako miesta s obmedzeným doručovaním. Adresy adresátov, pre ktorých SP zabezpečuje dodávanie podľa písm. c) až e) tohto bodu sa označujú ako miesta bez doručovacej služby.

- 17.8. Zaradenie určitého miesta do zoznamu miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním ako aj periodicitu a spôsob doručovania v miestach s obmedzeným doručovaním schvaľuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Zoznam týchto miest je zverejnený na www.posta.sk.
- 17.9. Akékoľvek obmedzenie vyplývajúce zo zaradenia miesta do zoznamu miest podľa bodu 17.7. týchto poštových podmienok oznámi SP adresátovi písomne.
- 17.12. V prípade zrušenia pošty zabezpečí SP doručovanie zásielok v rozsahu univerzálnej služby.
- 17.13. Doručovanie špeciálnych druhov medzinárodných poštových zásielok z cudziny sa vykonáva v zmysle príslušných poštových podmienok nasledovne:
 - a) Aerogramy, tzn. zvláštne druhy skladaného listu doručí SP v lehote D+1 tzn. nasledujúci pracovný deň po dni ich vstupu na územie Slovenskej republiky,
 - b) Vrecia M - „Sacs M“ ako balík Vrece M s poznámkou „Ou tout autre occupant des lieux“ (t.j. „Alebo inému obyvateľovi v mieste“) s označením adresáta SP doručí na odovzdacie miesto, aj keď sa na ňom adresát zásielky nezdržiava,
 - c) Medzinárodné poštové poukazy a prevody došlé z cudziny vyplatí SP adresátovi v hotovosti, prostredníctvom platobného dokladu vnútroštátneho styku, alebo sprostredkuje pripísanie sumy na účet adresáta,
 - d) PRIME zásielky, tzn. prioritné zásielky medzinárodného styku doručí SP v lehote D+1 tzn. nasledujúci pracovný deň po dni ich vstupu na územie Slovenskej republiky, pričom nad rámec podmienok pre daný produkt zabezpečí SP evidenciu všetkých došlých PRIME zásielok podľa podacích čísel.

18. Dodávanie zásielok z cudziny adresátom a oprávneným prijímateľom

- 18.1. Zásielky adresované fyzickej osobe dodá SP adresátovi uvedenému na zásielke, ak tento dovŕšil 15. rok života. Ak nie je možné dodať zásielku adresátovi, SP ju dodá oprávnenému prijímateľovi.
- 18.2. Zásielky adresované organizácii dodá SP oprávnenému prijímateľovi.
- 18.3. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných fyzickej osobe sú:
 - a) manžel/manželka adresáta,
 - manžel/manželka adresáta nie sú oprávnení preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk,
 - manželovi/manželke adresáta nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia v prípade, ak tieto osoby adresát vylúčil z prijímania zásielok podľa bodu 6.2.1. týchto poštových podmienok,
 - b) osoby, ktoré dovŕšili 15. rok života a bývajú s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte,
 - tieto osoby nie sú oprávnené preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk,
 - týmto osobám nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia v prípade, ak ich adresát vylúčil z prijímania zásielok podľa bodu 6.2.1. týchto poštových podmienok,
 - c) osoby, ktoré adresát splnomocnil, aby zaňho prijímali jemu adresované zásielky,
 - splnomocnené osoby nie sú oprávnené preberať za adresáta zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk v prípade, ak ich vydané splnomocnenie na preberanie týchto zásielok neoprávňuje (možnosť preberania zásielok nie je v splnomocnení konkrétne definovaná, resp. splnomocnenie nebolo vydané na všetky právne úkony),

- d) jeden z rodičov maloletého adresáta, alebo iný zákonom alebo právoplatným rozhodnutím súdu určený zástupca maloletého adresáta,
 - tieto osoby sú oprávnené na preberanie všetkých zásielok adresáta, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk,
- e) opatrovník adresáta, ak bol adresát pozbavený spôsobilosti na právne úkony, alebo bola jeho spôsobilosť na prijímanie zásielok rozhodnutím súdu obmedzená, alebo ak je adresát podľa rozhodnutia súdu nezvestný,
 - opatrovník adresáta je oprávnený na preberanie všetkých zásielok adresáta, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk.

Okrem podmienok podľa písm. a) až e) tohto bodu poštových podmienok platí, že oprávnenému prijímateľovi zásielok adresovaných fyzickej osobe nedodá SP zásielky, ktoré boli predtým nesprávne dodané (napr. zásielky, ktoré boli vrátené SP z dôvodu, že prijímateľovi nepatria).

18.4. Oprávneným prijímateľom zásielky adresovanej organizácii sú:

- a) osoby oprávnené konať v mene organizácie, ktoré svoje oprávnenie na požiadanie doložia:
 - originálom alebo oprávneným orgánom osvedčenou kópiou výpisu zo živnostenského registra, výpisu z obchodného registra, prípadne iným dokladom, ktorý toto oprávnenie potvrdzuje,
 - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra vytlačeným z internetu, nie starším ako 14 dní,
 - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra v elektronickej podobe v prenosnom elektronickej zariadení s prístupom na internet (napr. v mobilnom telefóne, notebooku,...).

Uvedené sa vzťahuje aj na právnych nástupcov organizácie.

- b) osoby, ktorých meno a priezvisko je súčasťou obchodného mena organizácie uvedenej v prvom riadku adresy adresáta. SP vydá zásielku po overení totožnosti osoby uvedenej v názve organizácie,
- c) osoby splnomocnené/poverené na prijímanie zásielok organizácie, ktoré splnomocnila/poverila osoba oprávnená konať v mene organizácie (podľa písm. a) tohto bodu poštových podmienok).

Osoby podľa písm. a) a b) tohto bodu poštových podmienok sú oprávnené na preberanie všetkých zásielok adresovaných organizácii, vrátane zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk. Osoby podľa písm. c) tohto bodu poštových podmienok sú oprávnené na preberanie zásielok s doplnkovou službou Do vlastných rúk len v prípade, ak disponujú splnomocnením/poverením, ktoré sa na takéto zásielky vzťahuje.

18.5. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných:

- a) žiakom a študujúcim do škôl,
- b) osobám ubytovaným v ubytovacích zariadeniach, najmä v domovoch, ubytovniach, internátoch a pod.,
- c) osobám ubytovaným v hoteloch, rekreačných strediskách a iných zariadeniach podobného charakteru,

sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušnú organizáciu podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok Uvedené sa nevzťahuje na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk, na zásielky s poistením vyšším ako 200 EUR a poštové poukazy s poukazovanou sumou vyššou ako 200 EUR.

SP nezabezpečuje doručovanie takto adresovaných zásielok jednotlivým adresátom, zásielky dodáva spolu so zásielkami organizácie. Ak oprávnený prijímateľ za organizáciu odmietne zásielky prevziať, resp. zásielku nie je možné vydať oprávnenému prijímateľovi, SP mu odovzdá pre adresáta písomné oznámenie o uložení zásielky na pošte.

- 18.6. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných:
- zamestnancom organizácií na ich pracoviská,
 - osobám umiestneným v zariadeniach zdravotníckej a sociálnej starostlivosti (napr. nemocnice, liečebné a diagnostické ústavy, domovy dôchodcov),
 - chovancom detských domovov a osobitných výchovných zariadení,
- sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušnú organizáciu podľa bobu 18.4., pričom uvedené sa vzťahuje aj na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk.
- SP nezabezpečuje doručovanie takto adresovaných zásielok jednotlivým adresátom, zásielky dodáva spolu so zásielkami organizácie. Ak oprávnený prijímateľ za organizáciu odmietne zásielky prevziať, resp. zásielku nie je možné vydať oprávnenému prijímateľovi, SP mu odovzdá pre adresáta písomné oznámenie o uložení zásielky na pošte.
- 18.7. Oprávneným prijímateľom zásielok adresovaných prezidentovi SR, poslancovi Národnej rady SR, členovi vlády SR, sudcovi Ústavného súdu SR, predsedovi Najvyššieho súdu SR, generálnemu prokurátorovi SR a verejnému ochrancovi práv SR, je vedúci príslušného sekretariátu alebo kancelárie. Uvedené sa vzťahuje aj na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk.
- 18.8. Oprávnenému prijímateľovi podľa bodu 18.3. až 18.7. týchto poštových podmienok nedodá SP zásielky, ak sa dozvie, že adresát zomrel alebo došlo k zániku organizácie, a jej práva a záväzky neprechádzajú na inú osobu. V tomto prípade zaobchádza so zásielkami ako s nedoručiteľnými. Úmrtie adresáta možno pošte preukázať predložením úmrtného listu, písomným čestným prehlásením osoby bývajúcej na tom istom odovzdávacom mieste ako zomrelá osoba. Zánik organizácie možno pošte preukázať napr. výpisom/potvrdením z obchodného, či iného príslušného registra, preukazujúcim zánik právnickej osoby.
- 18.9. Dodávanie zásielok adresovaných osobám umiestneným vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia zabezpečuje SP prostredníctvom splnomocnenej/poverenej osoby za príslušný ústav, ktorá zabezpečí ich doručenie týmto osobám. Na potvrdenie prevzatia zásielok osobami umiestneným vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia sa primerane aplikujú ustanovenia bodov 20.1, 20.2 a 20.4 týchto poštových podmienok
- 19. Preukazovanie totožnosti**
- 19.1. SP je oprávnená požadovať, aby používateľ poštových služieb v prípadoch definovaných týmito poštovými podmienkami a osobitnými právnymi predpismi preukázal svoju totožnosť.
- 19.2. Totožnosť možno preukázať platným:
- občianskym preukazom,
 - potvrdením o občianskom preukaze, vydaným príslušným útvarom Policajného zboru SR,
 - žiadosťou o vydanie občianskeho preukazu potvrdenou príslušným útvarom Policajného zboru SR,
 - cestovným dokladom (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas, cestovný preukaz, cestovný doklad cudzinca, náhradný cestovný doklad Európskej únie, iný doklad, ktorý sa na základe medzinárodnej zmluvy považuje za cestovný doklad),
 - dokladom o pobyte, cudzineckým pasom.
- 19.3. Ak má zamestnanec SP pochybnosti o tom, či doklad preukazujúci totožnosť predkladá jeho oprávnený držiteľ, alebo má pochybnosti o pravosti predloženého dokladu, môže požadovať preukázanie totožnosti ďalším dokladom podľa bodu 19.2. týchto poštových podmienok. Ak druhý doklad nie je predložený, zásielka zostáva uložená na pošte počas plynutia odbernej lehoty.
- 19.4. Ak u adresáta zásielky dôjde z akéhokoľvek dôvodu k zmene mena alebo priezviska, je povinný preukázať túto zmenu rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy (napr. matričným úradom).

- 19.5. Ak zásielku preberá za adresáta manžel/manželka, pričom nemá rovnaké priezvisko ako adresát, SP je oprávnená požadovať predloženie dokladu potvrdzujúceho tento vzťah. SP je oprávnená požadovať daný doklad aj v prípade vzniknutých pochybností, či zásielku žiada vydať manžel/manželka.
- 19.6. Ak zásielku za adresáta preberá pri priehradke pošty osoba bývajúca v tom istom rodinnom dome/byte podľa bodu 18.3. písm. b) týchto poštových podmienok, táto je povinná oznámiť podacie číslo zásielky a preukázať svoju totožnosť dokladom totožnosti.
- 19.7. Ak za maloletého adresáta preberá zásielku jeden z jeho rodičov, alebo iný zákonom alebo právoplatným rozhodnutím súdu určený zástupca maloletého adresáta SP je oprávnená požadovať od preberajúcej osoby, aby preukázala, že je jeho zákonným zástupcom.
- 19.8. Ak za adresáta pozbaveného spôsobilosti na právne úkony alebo za adresáta, ktorého spôsobilosť na prijímanie zásielok bola rozhodnutím súdu obmedzená, preberá zásielky opatrovník, SP je oprávnená požadovať predloženie právoplatného rozhodnutia súdu o jeho ustanovení za opatrovníka adresáta.
- 19.9. SP z predloženého dokladu totožnosti overuje meno, priezvisko a adresu a porovná ich s údajmi na zásielke. Pri splnomocnených/poverených osobách overuje SP údaje definované v splnomocnení /poverení alebo preukáže splnomocnenca.
- 19.10. SP je pri poskytovaní poštových služieb alebo poštového platobného styku oprávnená požadovať a zaznamenávať o odosielateľovi a adresátovi a o ich zástupcoch osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, adresu, údaj o doklade totožnosti, bankové spojenie pri poštovom platobnom styku a spracúvať a uchovávať ich v informačných systémoch v rozsahu potrebnom na poskytovanie poštových služieb alebo poštového platobného styku, ak osobitný predpis (Zákon č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenie EP a R EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov) neustanovuje inak. SP je povinná zabezpečiť ochranu informácií o poskytovaných poštových službách a poštovom platobnom styku a ochranu osobných údajov pred ich neoprávneným prístupom alebo zverejnením a pred ich zneužitím.
- 19.11. V prípadoch stanovených zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti SP zaznamenáva a zisťuje príslušné identifikačné údaje o používateľoch poštových služieb.

20. Potvrdenie prevzatia

- 20.1. Prevzatie zásielky potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ dátumom a svojim podpisom. Dátum dodania môže vyznačiť aj zamestnanec pošty, s výnimkou vyznačenia dátumu dodania na doručenke.
- 20.2. SP je oprávnená požadovať od adresáta alebo od oprávneného prijímateľa potvrdenie prevzatia zásielky v dodacích dokladoch, pri zásielkach s doplnkovou službou Doručenka aj na doručenke.
- 20.3. Ak preberá zásielku adresát, resp. manžel/manželka adresáta, ktorého trvalé alebo prechodné bydlisko sa nezhoduje s odovzdávacím miestom uvedeným na zásielke, alebo ak predloží preukaz totožnosti, ktorý neobsahuje adresné údaje, k podpisu pripíše poznámku: „Adresát osobne“, resp. „Manžel/Manželka osobne“.
- Ak preberá zásielku adresovanú organizácii osoba oprávnená konať v mene organizácie, pri ktorej sa nezhoduje adresa uvedená v doklade potvrdzujúcom jeho oprávnenie konať v mene organizácie, s adresou uvedenou na zásielke, k podpisu pripíše poznámku: „Majiteľ/Konateľ osobne“.
- Ak preberá zásielku splnomocnená/poverená osoba, pri ktorej sa nezhoduje adresa adresáta uvedená na zásielke s adresou splnomocniteľa uvedenou na vydanom splnomocnení/poverení, k podpisu pripíše poznámku: „Splnomocnenec/Poverenec osobne“.
- 20.4. Za adresáta, ktorý nie je schopný sa podpísať, podpíše sa svedok a pripojí poznámku: „Svedok prevzatia“. SP overuje totožnosť adresáta, ktorému zásielku odovzdáva, svedok len potvrdzuje skutočnosť prevzatia zásielky.

- 20.5. Oprávnený prijímateľ zásielky adresovanej fyzickej osobe doplní k svojmu podpisu poznámku vyjadrujúcu vzťah k adresátovi, napr. „manžel“, „syn“, „dcéra“, „matka“, „opatrovník“, „splnomocnenec“ a pod.
- 20.6. Oprávnený prijímateľ zásielky adresovanej organizácii doplní k svojmu podpisu poznámku vyjadrujúcu vzťah k organizácii, napr. „majiteľ“, „konateľ“, „splnomocnenec“, „poverenec“ a pod. K podpisu môže doplniť aj odtlačok pečiatky organizácie.

21. Odberná lehota zásielok

- 21.1. Zásielky, ktorých uloženie na pošte alebo u zmluvného výdajcu oznámila SP adresátovi, zásielky adresované Poste restante a zásielky adresované do miest bez doručovacej služby, ak si adresát nezvolil náhradný spôsob dodávania, si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať na pošte počas plynutia odbernej lehoty, ktorá je 18 kalendárnych dní. Rovnaká odberná lehota sa vzťahuje aj na zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia, dodávané prostredníctvom P.O.BOXu, Post BOXu (ďalej len „priečinky“) alebo Out BOXu. Pri ostatných zásielkach dodávaných do priečinkov alebo Out BOXu SP odbernú lehotu nesleduje, zásielky sú v priečinkoch alebo v Out BOXe ponechané počas doby platnosti daného priečinka.

Podmienky pre odbernú lehotu uvedené vyššie sa nevzťahujú na zásielky, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Vrátiť odosielateľovi po uplynutí dní - Renvoyer á l'expéditeur après jours“/„Return to sender afterdays“. Takto označené zásielky si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať v odbernej lehote, ktorú určil odosielateľ, najneskôr však v lehote 18 kalendárnych dní.

- 21.2. Do odbernej lehoty sa nezapočítava deň neúspešného pokusu o doručenie, deň pripravenia zásielky na vyzdvihnutie na pošte, resp. u zmluvného výdajcu alebo deň vloženia zásielky do Out BOXu.
- 21.3. Odberná lehota zásielok môže byť na žiadosť adresáta predĺžená, v zmysle podmienok definovaných v bode 6.2.2. týchto poštových podmienok.
- 21.4. Odberná lehota zásielok, na ktorých viazne colný dlh, je 7 kalendárnych dní bez možnosti predĺženia.
- 21.5. Ak adresát požiadava o doručenie zásielky na novú adresu v zmysle bodu 6.2.4. týchto poštových podmienok, pričom na základe neúspešného pokusu o doručenie bude zásielka uložená na príslušnej pošte adresáta, do odbernej lehoty zásielky sa započítajú aj dni, počas ktorých bola zásielka uložená na pôvodnej pošte adresáta. SP v oznámení o uložení zásielky na príslušnej pošte, vyznačí termín, do ktorého si môže adresát zásielku prevziať.

22. Chyby a nepravidelnosti

- 22.1. V rámci dodávania zásielok z cudziny, môžu vzniknúť chyby a nepravidelnosti, ktorých riešenie zabezpečuje SP podľa nasledujúcich podmienok:

22.1.1. Nesprávne dodané zásielky

Každý, komu bola nesprávne dodaná zásielka z cudziny (nie je jej adresátom ani odosielateľom) ju bezodkladne vráti SP. Na základe požiadavky ju SP prevezme na odovzdávacom mieste. Ak prijímateľ zásielku omylom otvoril, túto skutočnosť poznamená na jej zadnej strane a poznámku doplní svojim podpisom.

Ak prijímateľ odmietne na zásielke potvrdiť skutočnosť jej otvorenia, urobí tak zamestnanec pošty. Údaj potvrdí aj odtlačkom dennej pečiatky.

SP potvrdí prijímateľovi vrátenie zásielky a vráti mu sumu uhradenú pri dodaní.

22.1.2. Nedoručiteľné zásielky

Zásielka, ktorú nie je možné dodať adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi sa stáva nedoručiteľnou.

Za nedoručiteľnú sa považuje zásielka v prípade, ak:

- a) bolo odopreté jej prijatie,

- b) nebola prevzatá v odbernej lehote,
- c) je adresa na zásielke neúplná, nepresná alebo nečitateľná,
- d) adresáta na adrese uvedenej na poštovej zásielke nemožno zistiť a zásielku nemožno doposlať
- e) adresát zomrel.

22.1.3. Vrátenie zásielok

SP ihneď vráti zásielku odosielateľovi, ak zistí, že zásielka je nedoručiteľná. Dôvod vrátenia SP vyznačí na zásielke.

Zásielku vráti SP v lehote v zmysle platnej Tarify podľa druhu zásielky a príslušnej krajiny určenia.

Zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi, ak:

- a) je odosielateľ neznámy,
- b) ju odosielateľ odoprel prijať,
- c) je adresa odosielateľa na zásielke neúplná, nepresná alebo nečitateľná,
- d) odosielateľa na adrese uvedenej na zásielke nemožno zistiť a zásielku nemožno doposlať,
- e) odosielateľ pri podaní zásielky využil dispozičnú službu „Považovať za opustený (Nevrátiť)“,
- f) ju odosielateľ neprevzal v odbernej lehote.

SP v prípade nedoručiteľnej zásielky, ktorej obsahom je listinný rovnopis elektronického úradného dokumentu vyhotovený podľa § 31a ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) zabezpečí zničenie nedoručiteľnej zásielky.

22.1.4. Nájdené zásielky a veci

Ak SP nájde veci, pri ktorých je predpoklad že pochádzajú z určitej zásielky, pripojí ich k nej. Ak to nie je možné, zabezpečí ich odovzdanie odosielateľovi alebo adresátovi. Ostatné nájdené veci, o ktorých možno predpokladať, že pochádzajú zo zásielok a nemožno ich k zásielkam pripojiť, uloží SP v Poštovej ohlasovni a úložni.

Ak je SP odovzdaná nájdená zásielka, ktorá nebola vybratá a/ani distribuovaná prostredníctvom SP (prípadne ju prevezme od tretej osoby – nálezcu), zabezpečí jej vrátenie odosielateľovi. Zásielku zaťaží SP cenou podľa Tarify. Ak sa nájdenú zásielku nepodarí vrátiť odosielateľovi, SP ju uloží v Poštovej ohlasovni a úložni.

22.1.5. Uloženie zásielok

Ak nemožno zásielku vrátiť odosielateľovi podľa bodu 22.1.3. týchto poštových podmienok, SP ju uloží na čas úložnej lehoty. Úložná lehota začne plynúť dňom nasledujúcim po dni, ktorým uplynula odberná lehota (bod 21. týchto poštových podmienok), ak ide o zásielku dodávanú na základe potvrdenia prevzatia. Inak začne úložná lehota plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa zistilo, že zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi.

Zásielky, na ktorých nie je uvedený odosielateľ ani adresát, sú zasielané Poštovej ohlasovni a úložni na zistenie ich adresy (bod 9.2. písm. a) týchto poštových podmienok). Ak SP odosielateľa ani adresáta nezistí, zásielky uloží na čas úložnej lehoty.

SP zásielky uloží:

- a) tri mesiace, ak ide o poštovú zásielku, ktorá nie je zapísaná,
- b) jeden rok, ak ide o zapísanú poštovú zásielku.

Ak odosielateľ alebo adresát počas úložnej lehoty požiada o vydanie uloženej zásielky písomne/e-mailom na adrese SP, alebo na adrese Zákazníckeho servisu SP, SP zásielku kedykoľvek vydá, ak pominul dôvod jej uloženia. V žiadosti odosielateľ alebo adresát uvedie podrobný opis zásielky. Zásielku je potrebné identifikovať uvedením adresy odosielateľa,

adresy adresáta, druhu zásielky, podávacej pošty, dátumu podania alebo podacieho čísla. V prípade, že nie je známy presný dátum podania, je potrebné uviesť aspoň mesiac a rok podania, ak nie je známa podávacia pošta, je potrebné uviesť aspoň miesto podania. V prípade, že o vydanie zásielky žiada odosielateľ, ale SP ju môže identifikovať len na základe podrobného opisu obsahu zásielky (napr. z dôvodu chýbajúcich adresných údajov na zásielke), je odosielateľ povinný zásielku vrátiť, ak sa zistí/preukáže, že nie je jej vlastníkom.

SP zašle uloženú zásielku odosielateľovi/adresátovi na ním určenú adresu v Slovenskej republike.

Po uplynutí úložnej lehoty môže Poštová ohlasovňa a úložňa zásielku:

- predať na verejnej dražbe podľa podmienok uvedených v Dražobnom poriadku, ak jej obsah nie je predmetom listového tajomstva. Dražobný poriadok je dostupný na www.posta.sk,
- zničiť, ak jej obsah je bezcenný, alebo je predmetom listového tajomstva.

Ak sa počas úložnej lehoty obsah zásielky znehodnotil, alebo je to potrebné z dôvodu ochrany zdravia ľudí, SP môže zásielku zničiť. O zničení spíše záznam. Ak je odosielateľ známy, záznam mu doručí.

Výtlačok z predaja poštovej zásielky znížený o trovy uloženia a verejnej dražby a o pohľadávky, ktoré sú jej príslušenstvom, patrí odosielateľovi. Poštová ohlasovňa a úložňa mu ho zašle do 30 dní odo dňa predaja zásielky. Ak výtlačok nemožno vydať odosielateľovi, pretože je neznámy, alebo ho odmieta prevziať, Poštová ohlasovňa a úložňa ho uloží počas úložnej lehoty dva roky od predaja zásielky. Ak nemožno výtlačok vydať odosielateľovi ani v úložnej lehote, jej uplynutím sa stáva príjmom SP.

Za spracovanie a uloženie zásielky v Poštovej ohlasovni a úložni, si SP uplatňuje cenu nasledovne:

- ak odosielateľ/adresát sám požiadava o vydanie uloženej zásielky, pričom požiadava o jej zaslanie, je uplatňovaná cena ako za novo podanú zásielku, pričom zároveň je zásielka zaťažovaná sumami, ktoré na nej viaznu (napr. dobierka...),
- ak uplynula úložná lehota a zásielka bola zaradená do verejnej dražby, pre uplatňovanie cien platí Dražobný poriadok.

22.1.6. Poškodenie a úbytok obsahu zásielky počas distribúcie

Ak SP v priebehu distribúcie zistí:

- a) poškodenie vonkajšieho obalu alebo uzávery zásielky, ktoré nemá vplyv na zodpovednosť SP, zásielku opraví (ak je to potrebné zásielku znova zabalí) a dodá adresátovi,
- b) poškodenie/úbytok obsahu zásielky, ktoré by mohlo mať vplyv na zodpovednosť SP, zabezpečí zásielku proti ďalšiemu poškodeniu/úbytku. O zistených skutočnostiach spíše zápisnicu, zisťuje rozsah a výšku škody, pokiaľ je to možné aj príčinu poškodenia/úbytku. Adresáta vyzve, aby si zásielku prevzal na pošte,
- c) poškodenie obsahu zásielky, pri ktorom hrozí, že môže spôsobiť škodu na zdraví, na veciach alebo na iných zásielkach, alebo ak zásielka obsahuje veci rýchlo podliehajúce skaze, SP je oprávnená zásielku otvoriť (v zmysle bodu 9. týchto poštových podmienok) a jej poškodený obsah môže zničiť. O otvorení zásielky spíše SP zápisnicu, zisťuje rozsah a výšku škody, pokiaľ je to možné aj príčinu poškodenia. Adresáta vyzve, aby si prípadný zvyšok obsahu prevzal na pošte.

Adresát alebo oprávnený prijímateľ má v týchto prípadoch právo odoprieť prijatie zásielky pre poškodenie (bod 6.2.6. týchto poštových podmienok), resp. v prípade prevzatia zásielky uplatniť si nárok na náhradu škody podaním reklamácie v zmysle [Reklamačného poriadku SP](#) (len v prípadoch podľa písm. b) a c) tohto bodu poštových podmienok). Pri uplatnení reklamácie ponechá adresát obal zásielky a poškodený obsah zásielky SP.

23. Colné konanie pre zásielky adresované do cudziny

23.1. Zásielky adresované do krajín EÚ colnému konaniu nepodliehajú, s výnimkou území, ktoré sú uvedené v [Tarife \(Zasielacie podmienky medzinárodný styk\)](#).

23.2. Pri zásielkach adresovaných do krajín mimo EÚ je odosielateľ povinný informovať sa o možnostiach, zákazoch a obmedzeniach zasielania tovarov. Záväzné informácie o colných predpisoch a vývoze tovaru podávajú colné orgány Slovenskej republiky a záväzné informácie o dovoze tovaru v krajine určenia poskytujú najmä príslušné zastupiteľské úrady v krajine určenia a obchodné komory.

SP nezodpovedá za škody vzniknuté vývozom vecí, ktorých dovoz alebo obeh je v krajine určenia alebo krajine tranzitu zakázaný alebo obmedzený.

23.3. Zásielky podliehajúce colnému konaniu podáva odosielateľ s nasledovnými dokladmi:

a) s colným vyhlásením - k balíčkom, doporučeným listom a poisteným listom prikladá odosielateľ colné vyhlásenie CN 22. Colné vyhlásenie CN 22 musí byť nalepené na adresnej strane, pokiaľ možno v ľavom hornom rohu, pod adresou odosielateľa, ktorá musí byť na zásielke uvedená. Ak je hodnota tovaru vyššia ako 300 DTS, v prípade zasielania viacerých druhov tovaru, alebo ak to odosielateľ uprednostňuje, prikladá colné vyhlásenie CN 23.

V prípade, že obsahom listu sú len písomnosti, colné vyhlásenie nie je potrebné vyplniť.

Pri balíkoch vypĺňa odosielateľ colné vyhlásenie CN 23.

Colné vyhlásenie CN 22/CN 23 vypĺňa odosielateľ v jednom z jazykov/jazyku a v počte uvedenom v zasielacích podmienkach pri príslušnej krajine v Tarife. Údaje v colnom vyhlásení SP nepreveruje a za ich správnosť neručí. Tlačivá colných vyhlásení a poštových sprievodiek sú k dispozícii na poštách, vzory vyplnených tlačív sú k dispozícii na poštách a na www.posta.sk. Colné vyhlásenie si odosielateľ môže vytlačiť aj z aplikácie ePodací hárok.

b) ostatné doklady potrebné na vývoz, ktoré pre danú krajinu definuje Tarifa (napr. faktúra, proforma faktúra a pod.) - ak je obsahom obchodný tovar.

Doklady vloží odosielateľ do samolepiacej priesvitnej obálky, ktorú mu poskytne každá pošta.

Ak si odosielateľ uplatňuje spätný odpočet DPH, alebo ak je hodnota obsahu zásielky vyššia ako

1 000 EUR, je odosielateľ povinný zásielku pred jej podaním na poštu colne prerokovať (podať elektronické colné vyhlásenie pri vývoze tovaru alebo sa nechať sa zastupovať colným deklarantom); viac informácií o elektronickej komunikácii na internetovej adrese: www.financnasprava.sk. Pridelené číslo elektronickeho colného vyhlásenia odosielateľ napíše na balíkovú sprievodku alebo vpíše do colného vyhlásenia CN 22/CN 23.

V prípade spätného dovozu tovaru z dôvodu nedoručiteľnosti takejto zásielky je odosielateľ povinný na požiadanie pošty predložiť colnému úradu na účely colného konania číslo vývozného dokladu, ktoré bolo udelené colným úradom pri vývoze.

23.4. Údaje potrebné k colnému konaniu je SP povinná poskytnúť poštovému podniku v krajine určenia a/alebo colným úradom krajiny určenia alebo krajiny pôvodu v elektronickej forme, a to v požadovanom rozsahu (adresa odosielateľa, adresa adresáta, obsah zásielky, hodnota obsahu zásielky, netto hmotnosť obsahu zásielky, krajina pôvodu, tarifné číslo podľa colného sadzovníka, atď.).

Odosielateľ podaním zásielky súhlasí s poskytnutím údajov potrebných k colnému konaniu poštovému podniku v zahraničí a/alebo colným orgánom v krajine určenia alebo v krajine pôvodu.

23.5. V prípade, ak odosielateľ poskytne údaje k colnému konaniu v elektronickej forme, je povinný ich uvádzať vždy zhodne s údajmi uvedenými v CN 22 alebo CN 23 alebo poštových sprievodkách. V prípade rozdielu platia údaje uvedené na CN 22 alebo CN 23 alebo poštových sprievodkách.

23.6. Ak colný úrad neumožní zásielke výstup do cudziny z dôvodu porušenia colných predpisov, SP postupuje podľa pokynov colného úradu.

24. Colné konanie pre zásielky z cudziny

- 24.1. Zásielky z krajín EÚ colnému konaniu nepodliehajú, s výnimkou:
- území, ktoré sú uvedené v [Tarife \(Zasielacie podmienky medzinárodný styk\)](#)
 - zásielok, za ktoré nebol pri vstupe do EÚ uhradený colný dlh (tzn. zásielky s tovarom pôvodu mimo EÚ označené žltou nálepkou s upozornením, že tovar nespĺňa podmienky stanovené v Zmluve o fungovaní EÚ).
- 24.2. Colnému konaniu nepodliehajú ani zásielky, ktoré majú colný štatút Spoločenstva (tzn. zásielky z krajín mimo EÚ, za ktoré boli pri ich vstupe do EÚ uhradené všetky colné dlhy).
- 24.3. Zásielky z krajín mimo EÚ predkladá SP pred ich dodaním adresátovi na colné konanie.
- 24.4. Za zásielky zaťažené colným dlhom vyberá SP na základe Tarify sadzbu za služby poštového colného servisu.
- 24.5. Colné konanie realizuje SP bez prítomnosti adresáta. Ak je potrebná súčinnosť alebo prítomnosť adresáta, adresátovi je zaslaná výzva na predloženie potrebných dokladov resp. na dostavenie sa na colné konanie. Zásielka podliehajúca colnému konaniu zostáva uložená na medzinárodnom výmennom stredisku 18 kalendárnych dní odo dňa odoslania výzvy. V prípade potreby môže adresát písomne požiadať o predĺženie úložnej lehoty zásielky podliehajúcej colnému konaniu, a to na adrese uvedenej v zaslanej výzve.
- 24.6. Ak adresát nespĺni požiadavky colného úradu v lehote určenej vo výzve (resp. dohodnutej), SP považuje zásielku za nedoručiteľnú.

25. Reklamácie a zodpovednosť

- 25.1. Pre reklamácie SP platia ustanovenia [Reklamačného poriadku SP](#).
- 25.2. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania poštových služieb v zmysle Aktov SPÚ, zákona o poštových službách a poštových podmienok.
- 25.3. SP vráti na základe opodstatnenej sťažnosti/reklamácie:
- a) preplatené ceny služieb, s výnimkou preplatenej ceny listov, ktoré už boli vypravené z pošty,
 - b) ceny služieb, ak sa so zásielkou nezaobchádzalo v zmysle príslušných poštových podmienok.
- 25.4. Pri službách, ktoré sú poskytované na určité časové obdobie, vráti SP cenu prípadajúcu na počet dní, počas ktorých nebola služba poskytovaná podľa uvedených podmienok.
- Na základe podanej reklamácie na nedodanie doručenky vyhotoví SP jej opis. Prevzatie zásielky nepotvrďuje na opise doručenky adresát, resp. oprávnený prijímateľ, údaje o tom, kedy a komu bola zásielka dodaná doplní SP na základe údajov zistených z prevádzkových dokladov.
- 25.5. Za podané zásielky medzinárodného styku, ktoré bez zavinenia SP nevystúpili do cudziny, vráti SP odosielateľovi výplatné, znížené o výplatné za distribúciu vo vnútroštátnom styku (v zmysle vnútroštátnej Tarify).

26. Prechodné ustanovenia

- 26.1. V prípade, ak je v osobitných poštových podmienkach uvedený pojem splnomocnenie, sa pod týmto pojmom s účinnosťou od 01. 07. 2016 rozumie aj poverenie poskytované podľa 6.2.5. týchto poštových podmienok.

27. Záverečné ustanovenia

- 27.1. Poštové podmienky - Všeobecná časť (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 ustanovenia osobitných poštových podmienok jednotlivých druhov zásielok.

- 27.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 27.3. 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 , ak z ich obsahu nevyplýva neskorším dátum účinnosti.
- 27.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.07.2009, 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 1.7.2009 do 31.12.2012.
- 27.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2013.
- 27.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok, je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
- 01. 04. 2013
 - 01. 07. 2013
 - 01. 01. 2014
 - 01. 01. 2015
 - 01. 02. 2016
 - 01. 07. 2016
 - 01. 01. 2017
 - 01. 04. 2017
 - 01. 01. 2018
 - 01. 04. 2018
 - 01. 08. 2018
 - 01. 11. 2018
 - 01. 01. 2019
 - 01. 06. 2019.