

BALÍK

Vnútroštátny styk

V

Účinnosť od 01. 06. 2019

Balík je zásielka určená na zasielanie tovaru s komerčnou hodnotou alebo bez nej, ku ktorej Slovenská pošta, a. s., (ďalej len „SP“) poskytuje potvrdenie o podaní a dodanie za podmienky potvrdenia prevzatia. SP poskytuje balík podľa týchto poštových podmienok.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Z hľadiska spôsobu dodávania poskytuje SP dva druhy balíkov:
 - a) **Balík na adresu** (balík doručí SP na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na balíku alebo adresnom štítku),
 - b) **Balík na poštu** (balík dodá SP na poštu / do BalíkoBOXu podľa výberu odosielateľa).
- 1.2. Lehota prepravy balíka je D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania).
- 1.3. V cene balíka je poskytované:
 - **Track & Trace** (ďalej ako „T&T“) – tzn. informácie o podaji a výsledku dodania balíka. Tieto informácie možno získať na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
 - **sms avízo/e-mail avízo** – SP avizuje adresátovi doručenie balíka alebo jeho dodanie na poštu / do BalíkoBOXu. Avizovanie sa vykonáva k balíkom, pri ktorých odosielateľ v podacej potvrdenke uviedol telefónne číslo alebo e-mailovú adresu adresáta. SP nezodpovedá za nepravidelnosti spôsobené uvedením nesprávneho telefónneho čísla alebo e-mailovej adresy.
- 1.4. Balík s využitím služby poistenie sa stáva poisteným balíkom.
- 1.5. Zoznam vecí, ktoré sú z vybrania a distribúcie vylúčené úplne a vecí, ktoré môžu byť vybrané a distribuované za osobitných podmienok, definuje bod 8 Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk). Pre balíky, ktoré obsahujú veci vybrané a distribuované za osobitných podmienok, platí Príloha č. 1 a 2 týchto poštových podmienok.

2. Obal

- 2.1. Balík je možné podávať v uzatvorenom obale alebo bez obalu. Obal a vnútorné balenie balíka majú byť primerané povahe a hmotnosti jeho obsahu, ako aj spôsobu podávania a distribúcie. Výber vhodného obalu je vecou odosielateľa. SP nezodpovedá za škody vzniknuté použitím nevhodného obalu a za škody vzniknuté nedostatočným alebo nevhodným vnútorným balením.
- 2.2. Ako obal možno použiť:
 - a) neupotrebený obal - obal nový, ešte nepoužitý (napr. nepoužitá škatuľa),
 - b) upotrebený obal - obal už raz použitý (napr. použitá škatuľa), z ktorého boli odstránené pôvodné nálepky, adresné údaje a uzáveru (napr. lepiace pásky, spony a pod.). V prípade balíka s doplnkovou službou Poistenie, odosielateľ balík zabalí do ďalšieho nepoužitého papierového obalu.
- 2.3. Obal balíka má umožňovať:
 - a) uvedenie adresy alebo umiestnenie adresného štítku,
 - b) vyznačenie, resp. umiestnenie iných údajov, nálepiek, prípadne pečiatok potrebných pre distribúciu a osobitné zaobchádzanie s balíkom.
- 2.4. Balík možno podávať bez obalu v prípade, ak nevzniká riziko, že by sa tovar mohol počas distribúcie poškodiť alebo zničiť. Bez obalu možno podávať nedeliteľné veci, napr. pneumatiky, bicykle, sánky,

debny, uzamknuté kufre a cestovné tašky, klietky a pod. Spojiť niekoľko predmetov (s výnimkou pneumatík) a zasielať ich bez spoločného obalu ako jeden balík nie je dovolené. Pneumatiky je možné spojiť a zasielať ako jeden balík, ak jeho výška nepresiahne priemer pneumatiky.

- 2.5. SP prijme balík, ak je zabezpečený tak, aby neohrozoval život, zdravie zamestnancov alebo nespôsobil žiadne iné škody (napr. poškodenie ostatných zásielok, poštového zariadenia a pod.). Balík, z ktorého vyčnievajú predmety nebezpečné pre manipuláciu, má pošta právo odmietnuť prijať.
- 2.6. Balík s hmotnosťou nad 3 kg SP odporúča previazať pevným špagátom alebo opatriť pútkami.
- 2.7. Obsah balíka podávaný v textilnom vreci bez vonkajších švíkov odosielateľ pevne previaže konopným špagátom. Konce špagátu zapečatí odtlačkom pečatidla na voľnej kartónovej podložke alebo zaplombuje plombou. Odtlačok pečatidla, resp. plombovacích klieští je vždy čitateľný a obsahuje znak odosielateľa. Ak odosielateľ nemá pečatidlo ani plombovacie kliešte, úkon vykoná pošta pečatidlom resp. plombovacími kliešťami SP.
- 2.8. Ak sa na uzatvorenie balíka použije drôt, kovová páska alebo páska z umelej hmoty, je potrebné spoje zabezpečiť ochranným materiálom (napr. lepiacou páskou).
- 2.9. Adresné údaje balíka uvádza odosielateľ na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka, informáciu o odosielateľovej a adresátovej adrese SP odporúča vložiť aj do balíka.

3. Hmotnosť a rozmery

- 3.1. Pre balíky sú definované rozmery a hmotnosť takto:

Balík	Najmenšie dovolené rozmery	Najväčšie dovolené rozmery	Najvyššia dovolená hmotnosť
pravidelných aj nepravidelných tvarov	aspoň jedna plocha balíka je 20 x 15 cm	<ul style="list-style-type: none">• 200 cm pre ktorýkoľvek z rozmerov alebo 300 cm pre súčet dĺžky a najväčšieho obvodu meraného v inom smere ako dĺžka• 60x50x45 cm pre balík dodávaný do BalíkoBOXu	10 kg
vo zvitku	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je minimálne 17 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť menší ako 10 cm	<ul style="list-style-type: none">• dĺžka plus dvojnásobok priemeru maximálne 300 cm• 60x50x45 cm pre balík dodávaný do BalíkoBOXu	

- 3.2. Zistenú hmotnosť vyznačuje pošta v podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka s presnosťou na 100 g, časť hmotnosti menšia ako 100 g sa zaokrúhľuje na 100 g smerom hore.
- 3.3. Odosielateľ, ktorý označuje balíky (v zmysle Technických parametrov - Označovanie zásielok) a ktorý balíky váži prostredníctvom digitálnej váhy, môže hmotnosť vyznačovať s presnosťou na 10 g. Zistenú hmotnosť vyznačí v podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka.

4. Podávanie

- 4.1. Balík podáva odosielateľ s podacou potvrdenkou, vyhotovenou a vyplnenou v zmysle bodu 15. Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk). Podacou potvrdenkou pre balíky môže byť podací lístok (podanie jedného balíka) alebo podací hárok (možnosť použitia pre podanie

viac ako jedného balíka) alebo, v prípade podacej potvrdenky v elektronickej forme, ePodací hárok. Tlačivá sú dostupné na každej pošte, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP. Bližšie podmienky pre používanie ePodacieho hárka definujú Technické parametre – ePodací hárok.

- 4.2. Balík na poštu dodávaný do BalíkoBOXu je možné podať len prostredníctvom ePodacieho hárku.
- 4.3. Balík je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne, alebo na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

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

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

4.3.2. Podávanie u poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne

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

Pri podaní balíka vyhotoví motorizovaný doručovateľ odosielateľovi dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za podaciu potvrdenku potvrdenú SP. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia ako výplatné, resp. balík nebol prijatý z dôvodu nesplnenia zasielacích podmienok), potvrdí odosielateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

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

4.3.3. Podávanie na základe dohody medzi SP a odosielateľom

Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 4.4. Pri podaní Balíka na poštu uvedie odosielateľ poznámku „Na poštu“ na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka. O dodanie na poštu je možné požiadať aj ústne pri podaní.

Vzor úpravy adresnej strany Balíka na poštu je uvedený na www.posta.sk.

- 4.5. Prijatie balíka potvrdí SP na podacej potvrdenke (podacom lístku alebo podacom hárku) odtlačkom dennej pečiatky podávacej pošty a podpisom prijímajúceho zamestnanca. V prípade podaja prostredníctvom ePodacieho hárka potvrdí SP prijatie balíka podpísanou elektronicou 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.

- 4.6. Podľa použitého spôsobu úhrady platia pre podávanie balíkov okrem týchto podmienok aj príslušné finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 4.7. Rozsah podávania balíkov prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a motorizovaného doručovateľa je uvedený na www.posta.sk, alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

5. Dodávanie

- 5.1. Balík dodáva SP za podmienky potvrdenia prevzatia týmito spôsobmi:

- a) doručovaním na adresu adresáta (Balík na adresu),
- b) dodaním na poštu / do BalíkoBOXu (Balík na poštu),
- c) dodaním na základe dohody SP s adresátom (napr. balík adresovaný do poštových priechodov).

5.1.1. Balík na adresu

Balík doručuje SP na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na balíku alebo adresnom štítku. SP avizuje adresátovi doručenie balíka prostredníctvom sms/e-mail avíza.

SP vydá balík adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi po preukázaní totožnosti.

Ak balík nie je možné doručiť z dôvodu nezastihnutia adresáta, prípadne oprávneného prijímateľa na odovzdávacom mieste, alebo z iných dôvodov uvedených v bode 17 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk), o uvedenej skutočnosti informuje SP adresáta zaslaním sms / email avíza alebo zanechaním písomného oznámenia v domovej listovej schránke o uložení balíka na pošte. Po predložení zanechaného oznámenia alebo po oznámení podacieho čísla alebo mena a priezviska / názvu adresáta a preukázaní totožnosti, si môže adresát vyzdvihnúť balík na pošte uvedenej v oznámení/avíze, a to počas plynutia odbernej lehoty v zmysle bodu 21 Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

Balík zaťažný doplatným alebo dobierkovou sumou SP vydá adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi až po ich úhrade. Na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa vydá SP, po úhrade týchto súm, potvrdenku, najneskôr však do 24 mesiacov odo dňa podania zásielky. Potvrdenie týchto súm vydá dodávacia pošta, ak adresát alebo oprávnený prijímateľ dodanú zásielku identifikuje podacím číslom.

5.1.2. Balík na poštu

Balík na poštu SP uloží na pošte / v BalíkoBOXe podľa údajov uvedených na balíku alebo adresnom štítku počas odbernej lehoty bez predchádzajúceho pokusu o doručenie.

- Podmienkou poskytnutia služby Balík na poštu, ktorý SP uloží na pošte, je uvedenie mobilného telefónneho čísla alebo e-mailovej adresy v podacej potvrdenke. Deň dodania balíka na poštu bude adresátovi oznámený prostredníctvom sms avíza a/alebo e-mail avíza o uložení zásielky na pošte, za podmienky uvedenia korektného mobilného telefónneho čísla od slovenských operátorov, resp. e-mailovej adresy. Adresát alebo oprávnený prijímateľ si môže balík prevziať pri priehradke pošty po oznámení podacieho čísla zásielky (ak je mu známe) alebo mena a priezviska / názvu adresáta a preukázaní totožnosti.
- Podmienkou poskytnutia služby Balík na poštu, ktorý SP uloží v BalíkoBOXe, je uvedenie mobilného telefónneho čísla. Deň dodania balíka do BalíkoBOXu bude adresátovi oznámený prostredníctvom sms avíza o uložení zásielky v BalíkoBOXe, za podmienky uvedenia korektného mobilného telefónneho čísla od slovenských operátorov. Balík dodávaný do BalíkoBOXu si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať počas uloženia v BalíkoBOXe len na základe zadania kódu pre vyzdvihnutie zásielky zaslaného sms správou na mobilné telefónne číslo uvedené odosielateľom zásielky v podacej potvrdenke.

Balík zaťažný doplatným alebo dobierkovou sumou SP vydá adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi až po ich úhrade. Na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa vydá SP, po úhrade týchto súm, potvrdenku, najneskôr však do 24 mesiacov odo dňa podania zásielky. Potvrdenie týchto súm vydá dodávacia pošta, ak adresát alebo oprávnený prijímateľ dodanú zásielku identifikuje podacím číslom.

5.1.3. Dodávanie na základe dohody medzi SP a adresátom

Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 5.2. Pri dodávaní vráteného balíka vyberá SP od adresáta cenu v zmysle Tarify. Uvedené neplatí v prípade, ak bol balík vrátený z dôvodu jeho neprevzatia pre poškodenie.

6. Doplnkové a dispozičné služby

- 6.1. K balíkom môžu byť poskytnuté tieto doplnkové služby:

- Poistenie,
- Krehké,
- Neskladné,
- Odpovedná služba,
- Dobierka.

6.1.1. Poistenie

Odosielateľ si môže poistiť balík pre prípad nedodania alebo poškodenia. Výška poistenia nesmie presahovať skutočnú cenu obsahu balíka. Maximálna výška poistenia je 500 EUR.

Výšku poistenia v číselnom vyjadrení, zaokrúhlenú na celé eurá, vyznačí odosielateľ v podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka, kde zároveň vyznačí poznámku „Poistenie“.

Ak odosielateľ uvedie na balíku výšku poistenia nezaokrúhlenú na celé eurá (tzn. aj v centoch), SP neodmietne prijatie takéhoto balíka, do úvahy však berie len celú sumu v eurách. Uvedené platí aj pre výšku poistenia definovanú v podacej potvrdenke k príslušnému balíku.

6.1.2. Krehké

SP počas vybraní a distribúcie zaobchádza s balíkom osobitným spôsobom vzhľadom na charakter jeho obsahu.

Službu využije odosielateľ pre balík, obsahom ktorého sú krehké a ľahko rozbitné veci (napr. sklo, porcelán, plastická látka, elektronika a pod.).

Krehké a ľahko rozbitné veci zabalí odosielateľ do dostatočne hrubých obalov z pevného materiálu tak, aby odolali nárazom a tlaku pri nevyhnutnom zaobchádzaní počas vyberania a distribúcie. Vonkajší obal vyplní dostatočným množstvom drevitej vlny alebo inej účinnej ochrannej látky (v prípade plastov a elektroniky môže byť ochrannou látkou aj bublinková fólia resp. vzduchové vankúše), ktorá zabráni treniu alebo nárazom predmetov o seba, ako aj treniu a nárazom medzi predmetmi a stenami obalu.

Odosielateľ na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka vyznačí poznámku „KREHKÉ“. O poskytnutie služby môže odosielateľ požiadať aj ústne pri podaní.

6.1.3. Neskladné

Neskladný balík je každý balík, ktorý sa pre svoj tvar alebo štruktúru nedá bez ťažkostí nakladať s ostatnými balíkmi, alebo ktorý si vyžaduje osobitné zaobchádzanie, pričom:

- a) najväčší rozmer balíka presahuje 150 cm, alebo
- b) súčet dĺžky a najväčšieho obvodu meraného v inom smere ako dĺžka presahuje 200 cm, alebo
- c) balík nemá pravouhlý tvar (aspoň jeden uhol nie je pravý).

6.1.4. Odpovedná služba

Využitím odpovednej služby sa prijímateľ odpovedných balíkov zaväzuje uhradiť cenu za tieto balíky. Odpovedné balíky môže prijímať len zákazník s písomne uzatvorenou zmluvou, inak ich SP zaťaží vo výške dvojnásobku ceny za vrátený Balík na adresu v zmysle Tarify.

Odpovedný balík je označený poznámkou „Odpovedná zásielka – poštovné uhradza prijímateľ“, a odosielateľ ho podáva bez úhrady ceny s podacou potvrdenkou (podacím lístkom alebo podacím hárkom v papierovej podobe).

K odpovednému balíku nie je možné požadovať ďalšie služby.

6.1.5. Dobierka

SP vydá balík adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi len vtedy, ak vopred uhradí dobierkovú sumu stanovenú odosielateľom pri podaní. Maximálna výška dobierky je 500 EUR.

Odosielateľ vyznačí použitie služby v podacej potvrdenke a na adresnom štítku alebo na adresnej strane balíka poznámkou „Dobierka na adresu“ alebo „Dobierka na účet“. Pre urýchlenie informovania o vyinkasovaných dobierkových sumách v hotovosti, SP odporúča vyznačiť v podacej potvrdenke e-mailovú adresu odosielateľa.

Odosielateľ zároveň vyznačí údaj dobierkovej sumy v eurách číslom :

- a) v podacej potvrdenke,
- b) na adresnom štítku alebo na balíku.

V prípade požiadavky na pripísanie dobierkovej sumy na účet uvedie odosielateľ v podacej potvrdenke aj číslo účtu v Slovenskej republike.

Výšku dobierkovej sumy uvedenej v podacej potvrdenke, adresnom štítku alebo na balíku je potrebné uvádzať vždy zhodne. V prípade rozdielu vyberie SP od adresáta alebo od oprávneného prijímateľa balíka vždy sumu dobierky uvedenú v podacej potvrdenke. V prípade, ak v podacej

potvrdenke nie je uvedené číslo účtu, bude dobierková suma vyplatená v hotovosti odosielateľovi balíka.

SP odosielateľovi balíka:

- a) sprostredkuje bezhotovostné pripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na bankový účet:
 - jednotlivo za každý balík do dvoch pracovných dní od doručenia balíka alebo
 - úhrnnou sumou za všetky vyinkasované dobierkové sumy v príslušný deň, na základe písomnej dohody s odosielateľom.
- b) vyplatí vyinkasovanú dobierkovú sumu v hotovosti, po overení totožnosti za podmienky potvrdenia jej prevzatia do 2 mesiacov od doručenia balíka na požiadanie na ktorejkoľvek pošte. SP informuje o uložení dobierkovej sumy na pošte prostredníctvom:
 - písomného oznámenia o uložení dobierkovej sumy na pošte (v prípade neuvedenia e-mailovej adresy),
 - e-mailového oznámenia o uložení dobierkovej sumy na pošte (v prípade uvedenia e-mailovej adresy).

Pre uloženie vyinkasovaných dobierkových súm, ktoré nebolo možné vyplatiť odosielateľovi balíka a na výplatu dobierkových súm v hotovosti sa primerane aplikujú ustanovenia bodov 18 a 22.1.5 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk) vzťahujúce sa na poštové poukazy. Na výplatu vyinkasovanej dobierkovej sumy v hotovosti sa nevzťahuje bod 6.2.1. Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

- 6.2. Odosielateľ môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s balíkom prostredníctvom týchto dispozičných služieb:
 - „Storno zásielky na podají“,
 - „Storno zásielky na dodají“,
 - „Neukladať“ (len Balík na adresu),
 - „Uložiť ... dní“,
 - „Späť:“,
 - „Zmena dňa doručenia“ (len Balík na adresu),
 - „Doručenie na inú adresu na žiadosť odosielateľa“ (len Balík na adresu).
- 6.3. Adresát môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s balíkom prostredníctvom týchto dispozičných služieb:
 - „Predĺženie odbernej lehoty“,
 - „Splnomocnenie“,
 - „Odopretie prijatia zásielky“,
 - „Opakované doručenie na žiadosť adresáta“ (len Balík na adresu),
 - „Zmena dňa doručenia“ (len Balík na adresu),
 - „Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta“.

O osobitné zaobchádzanie s balíkom prostredníctvom uvedených dispozičných služieb môže adresát požiadať až po uplynutí odbernej lehoty na jeho vyzdvihnutie v BalíkoBOXe.
- 6.4. Popis jednotlivých dispozičných služieb je uvedený v bode 5 a 6 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1. Cenu za balík a doplnkové a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify alebo na základe písomne uzatvorenej zmluvy.
- 7.2. Odosielateľovi/Podávateľovi je možné k cenám balíkov podľa Tarify poskytnúť zľavy, a to za splnenia 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.
- 7.3. Pre úhradu cien platia ďalej príslušné finančné a obchodné podmienky podľa zvoleného spôsobu úhrady, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

8. Reklamácie

- 8.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP a podmienky bližšie dohodnuté v písomne uzatvorenej zmluve.

9. Náhrada škody

- 9.1. Právo na náhradu škody sa uplatňuje podaním reklamácie.
- 9.2. Za nedodanie, stratu, zničenie, odcudzenie, poškodenie obsahu alebo za úbytok obsahu balíka bez vyznačenej sumy poistenia sa poskytuje náhrada vo výške skutočnej škody, najviac však do výšky dvojnásobku najnižšej ceny za Balík na poštu za každých aj začatých 500 g obsahu. Ak náhradu požaduje odosielateľ balíka, je zároveň vrátená aj cena za podaný balík.
- 9.3. Za nedodanie, stratu, zničenie, odcudzenie, poškodenie obsahu alebo za úbytok obsahu balíka s vyznačenou sumou poistenia sa poskytuje náhrada vo výške skutočnej škody, najviac však do výšky poistenia. Ak náhradu požaduje odosielateľ balíka, je zároveň vrátená aj cena za podaný balík.
- 9.4. Za poškodenie obsahu alebo za úbytok obsahu balíka, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní, sa poskytuje náhrada škody vo výške podľa bodu 9.2. alebo 9.3. týchto poštových podmienok, a to v závislosti od toho, či na balíku bola vyznačená suma poistenia. V tomto prípade nie je možné uplatniť si vrátenie ceny za podaný balík.

Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu balíka vznikli pred jeho dodaním, pričom reklamácia je uplatnená na ktorejkoľvek pošte najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní balíka a súčasne je predložený obal balíka spolu s jeho poškodeným obsahom.

- 9.5. Pri nedodaní vyinkasovanej dobierkovej sumy poskytuje SP náhradu vo výške dobierkovej sumy uvedenej na podacej potvrdenke.
- 9.6. Náhrada škody sa neposkytuje za ušlý zisk a inú následnú škodu.
- 9.7. Pre určenie výšky náhrady škody a vrátenej ceny za podaný balík, SP použije Tarifu platnú v čase podania balíka.

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Poštové podmienky Balík (Vnútroštátny styk) sú záväzné pre všetkých užívateľov poštových služieb a SP. Ak v týchto poštových podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti užívateľov poštových služieb a SP ustanovenia Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).
- 10.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 10.3. 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 neskorší dátum účinnosti.
- 10.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.01.2013 v znení neskorších zmien. Právne vzťahy vzniknuté do dňa účinnosti týchto poštových podmienok, ako aj nároky z nich vyplývajúce sa budú posudzovať podľa Poštových podmienok účinných od 01.01.2013 do 31.12.2014.
- 10.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 01. 2015.
- 10.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:
- 01. 02. 2016
 - 01. 04. 2017
 - 01. 04. 2018
 - 01. 02. 2019

- 01. 06. 2019

Príloha č. 1 - Osobitné podmienky pre balíky, ktoré obsahujú skaze podliehajúce biologické látky (nákazlivé aj nenákazlivé)

1. Skaze podliehajúce biologické látky podáva odosielateľ ako balík s doplnkovou službou Krehké.
2. Balík s obsahom skaze podliehajúcich biologických látok (nákazlivých aj nenákazlivých) adresovaný ako Balík na poštu, Poste restante alebo do priechy, má SP právo odmietnuť prijať.
3. SP prijme balík s obsahom skaze podliehajúcich biologických látok (nákazlivých aj nenákazlivých), ak sú splnené nasledujúce všeobecné podmienky:
 - a) obal balíka sa skladá z vnútorného nepriepustného a vonkajšieho ochranného obalu, pričom uzáver a utesnenie musia byť tak bezpečné, aby obsah neprenikol mimo balíka,
 - b) vo vnútornom obale, resp. medzi vnútorným a vonkajším obalom balíka je vložená sacia látka, ktorá pri náhodnom porušení vnútorného obalu absorbuje celý obsah balíka,
 - c) vnútorný obal balíka je zabezpečený proti posúvaniu,
 - d) obsah balíka nepôsobí škodlivo na obal a uzáveru a netvorí s nimi škodlivé zlúčeniny,
 - e) je predpoklad, že obal a uzáver balíka odolajú manipulácii počas vyberania a distribúcie,
 - f) odosielateľ na všetkých stranách balíka vyznačí nápadný čierny kríž a na adresnej strane uvedie poznámku o obsahu (napr. „Krv na skúšku“, „Biologický materiál“, „Nákazlivé látky“).
4. SP adresnú stranu balíka označí fialovou nálepkou „Skaze podliehajúce biologické látky“.
5. Ak vznikne dôvodné podozrenie, že neboli dodržané podmienky podľa týchto osobitných ustanovení, SP má právo otvoriť balík podľa bodu 9 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).
6. Podaním balíka s obsahom skaze podliehajúcich biologických látok sa odosielateľ zároveň zaväzuje, že ho prevezme späť v prípade, ak bude vrátený z dôvodu nedoručiteľnosti.

Skaze podliehajúce biologické látky - nenákazlivé

7. SP prijme balík s obsahom nenákazlivých skaze podliehajúcich biologických látok, ak sú adresované oprávneným ústavom, resp. úradne uznaným laboratóriám.
8. Látky citlivejšie na vyššie teploty je potrebné pred podaním zabezpečiť tak, aby nedošlo k ich porušeniu, napr. vysušiť látku zmrazením a obložiť ľadom.
9. Zaschnutý moč na filtračnom papieri sa podáva vo vrecku z nepriepustnej umelej látky a v obale z pevného papiera, ktorý je dobre zalepený.
10. Debny s krvnou plazmou označia transfúzne stanice alebo iné zdravotnícke ústavy zvláštnou nálepkou s bielou holubicou s červeným krížom v modrom poli a s nápisom „Národná transfúzna služba“.
11. Ostatné tekuté materiály odosielateľ dobre uzatvorí v skúmavkách alebo iných nádobkách tak, aby tekutý obsah nemohol vytekať. Skúmavky a nádoby obalí mäkkým sacím materiálom a vloží do lepenkového puzdra s pevnými stenami, dreva, resp. iného vhodného materiálu. Puzdro uzatvorené priliehajúcou uzáverou a oblepené dobre držiakou páskou vloží do škatule z pevného materiálu tak, aby sa nepohybovali. Uzavorenú škatuľu zabalí do baliaceho papiera a jeho styčné plochy prelepí lepiacou páskou a obviaže pevným špagátom.
12. Objemnejšie a ťažšie veci SP prijme, ak sa prepravujú v hrubých sklenených, porcelánových, kameninových, hlinených nádobách, resp. v nádobách z nepriepustnej umelej látky. Odosielateľ nádobu vzduchotesne uzatvorí a jej uzáveru ešte previaže nepriepustnou látkou. Vloží ju do pevnej nepriepustnej schránky z dreva alebo z kovu vyplnenej pilinami, resp. inou sacou látkou tak, aby sa nádoba nemohla pohnúť.
13. Časti tiel uhynutých zvierat odosielateľ vloží do vrecka alebo obalu z nepriepustnej umelej látky. Vzduchotesne uzatvorené vrecká alebo obaly vloží do schránky z dreva alebo z kovu vyplnenej pilinami alebo inou sacou látkou.

Skaze podliehajúce biologické látky - nákazlivé

14. SP prijme balík s obsahom nákazlivých skaze podliehajúcich biologických látok, ak sú zasielané medzi oprávnenými ústavmi a úradne uznanými laboratóriami.
15. Balenie nákazlivých látok musí spĺňať okrem všeobecných podmienok podľa bodu 3 tejto prílohy aj nasledujúce podmienky:

- a) vnútorný obal je výlučne z nepriepustnej nádoby (napr. zo skla, kovu alebo plastických látok),
 - b) na zabezpečenie nepriepustnosti nádoby sa použijú účinné prostriedky (napr. na zabezpečenie zátok alebo zatepfovanie kovových uzáverov), ak sa použijú skrutkovacie uzávery, zabezpečia sa ešte príľnavou páskou,
 - c) ak odosielateľ vloží do jedného vonkajšieho obalu viac vnútorných nádob, každú zabalí osobitne, aby bol vylúčený akýkoľvek vzájomný dotyk medzi nimi,
 - d) látky, ktoré sa počas vyberania a distribúcie chladia alebo mrazia (napr. ľadom, zmrazenými tampónmi, resp. snehom kyseliny uhličitej) nemajú vnútorné nádoby opatrené skrutkovacím uzáverom. V takomto prípade je ľad alebo sneh kyseliny uhličitej umiestnený medzi vnútorným a vonkajším obalom. Vonkajšie obaly musia byť dostatočne pevné, aby zostali nezmenené, aj keď sa ľad alebo sneh roztopí. Ak sa na chladenie alebo mrazenie použije sneh kyseliny uhličitej, vonkajší obal musí umožňovať jej únik.
16. Odosielateľ adresnú stranu balíka opatrí normalizovanou nálepkou tvaru kosoštvorca o rozmeroch 100 x 100 mm, resp. nálepku o rozmeroch 50 x 50 mm s čiernou potlačou na bielom podklade. V hornej polovici nálepky umiestni symbol schválený pre nákazlivé látky (čierny kríž), do dolnej polovici umiestni text „Nákazlivá látka. Pri poškodení alebo úniku obsahu ihneď upovedomte orgány štátnej zdravotníckej správy!“.

Príloha č. 2 - Špeciálne podmienky pre balíky, ktoré obsahujú živé zvieratá, tekutiny, veci ľahko sa kaziace a veci, ktoré sa premáčajú, premasťujú alebo farbia

1. Živé zvieratá, tekutiny, veci ľahko sa kaziace a veci, ktoré sa premáčajú, premasťujú alebo farbia, podáva odosielateľ ako balík s doplnkovou službou Krehké. Živé zvieratá nie je možné podávať ako Balík na poštu dodávaný do BalíkoBOXu.
2. Ak sa v balíku zasielajú s inými vecami aj nádoby s tekutinami, odosielateľ ich zabezpečí tak, aby sa nedotýkali navzájom, ani s ostatnými vecami, aby sa zabránilo treniu alebo nárazom medzi nádobami a ostatnými vecami a medzi nádobami a stenami obalu. Voľný priestor je potrebné dostatočne vyplniť sacou a pružnou látkou (napr. drevitou vlnou, viskózovou vlnou, viskózovou hubou, bavlnou alebo vatou).
3. Tekutiny SP prijme aj v opletených fľašiach z hrubého skla, pričom pletivo musí fľašu dostatočne chrániť a fľaša sa v ňom nesmie pohybovať. Ochranné pletivo fliaš s obsahom väčším ako 5 l odosielateľ zabezpečí držadlami.
4. Fľaše s tekutinami, ktoré kvasia alebo sú ešte nevykvasené, nesmú byť celkom naplnené, aby vytvárajúce sa plyny nevyrazili zátku alebo neroztrhli fľašu.
5. Tekutiny v plechovkách nie je potrebné baliť do osobitného obalu, pokiaľ sú z dostatočne hrubého plechu a sú vzduchotesne a bezpečne uzatvorené.
6. Mäkké ovocie a živé rastliny sa zasielajú v prútených košoch alebo drevených debnách, ktorých dno a steny sú vyložené nepriepustnou látkou z umelej hmoty. Debny a koše je potrebné uzatvoriť vekom.
7. Mokvajúce ovocie, najmä čučoriedky, jahody, maliny, podáva odosielateľ v dobre uzatvorených plechovkách alebo v pevných schránkach z dreva, resp. z iného pevného materiálu. Toto ovocie nie je dovolené zasielať v kartónových škatuliach.
8. Mastné a ľahko rozpustné látky (napr. masti, krémy, živice) odosielateľ uloží do vrečka alebo škatule z plastu, resp. iného vhodného materiálu, ktorý sa vloží do dostatočne pevného vonkajšieho obalu. Priestor medzi obalmi vyplní vhodnou sacou a ochrannou látkou.
9. Prášky a iné látky, ktoré farbia, odosielateľ zabalí obdobne ako veci uvedené v bode 7. Ako vnútorný obal je možné použiť len dokonale uzatvorenú kovovú škatuľu.
10. Živé zvieratá podľa bodu 8.3. písm. c) Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk), je možné podávať v pevných schránkach, aby nemohli uniknúť, uštipnúť alebo spôsobiť nákazu. Odosielateľ ich označí poznámkou „Pozor – živočíchy!“.

Podaním balíka s obsahom živých zvierat sa odosielateľ zároveň zaväzuje, že ho prevezme späť v prípade, ak bude vrátený z dôvodu nedoručiteľnosti.