

# POISTENÁ ZÁSIELKA

## Vnútroštátny styk

Účinnosť od 01.07.2024

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

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Druhy poistených zásielok:  
a) Poistený list 1. triedy,  
b) Poistený list 2. triedy.

#### Poistený list 1. triedy

Poistená zásielka dodávaná v lehote prepravy D+1 (dodanie nasledujúci pracovný deň po dni podania).

#### Poistený list 2. triedy

Poistená zásielka dodávaná v lehote prepravy D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania).

- 1.2. Maximálna výška poistenia poistenej zásielky je 500 €. Výška poistenia nemôže presahovať skutočnú cenu obsahu zásielky.
- 1.3. V cene poistenej zásielky je poskytovaný Track & Trace (T&T) – tzn. informácie o podaji a výsledku dodania poistenej zásielky. Tieto informácie možno získať na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise Slovenskej pošty.
- 1.4. Zoznam vecí, ktoré sú z vybraní a distribúcie vylúčené úplne a vecí, ktoré môžu byť vybrané a distribuované za osobitných podmienok, definuje bod 8 Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

### 2. Obal a adresná strana

- 2.1. Poistené zásielky je možné podávať len v plastových obálkach, ktoré predávajú pošty, alebo ktorých úpravu Slovenská pošta, a.s. (ďalej len „SP“) schválila. Žiadosti o schválenie plastových obálok je možné poslať na adresu: SP, a.s., Zákaznícky servis, Komenského 16, 975 88 Banská Bystrica.

Plastové obálky je možné objednať aj na [www.skclub.sk](http://www.skclub.sk)

- 2.2. Vhodný druh plastovej obálky a vnútorné balenie zvolí odosielateľ podľa veľkosti a povahy zasielaného obsahu. Použitie upotrebenej plastovej obálky pre podaj poistenej zásielky nie je dovolené.
- 2.3. Akékoľvek úpravy plastových obálok, ktoré by mohli ovplyvniť ich celistvosť nie sú dovolené.
- 2.4. Pri odosielaní drobných predmetov prostredníctvom poistenej zásielky zabezpečí odosielateľ ich vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu obalu (napr. rozrezaním hranou predmetu). Zasielané predmety nesmú z obalu vyčnievať.
- 2.5. Adresné údaje poistenej zásielky uvedie odosielateľ na vyhradenom mieste plastovej obálky, príp. prostredníctvom adresného štítku, ktorý sa celou plochou prilepí na adresnú stranu plastovej obálky. Minimálne rozmery adresného štítku sú 35 x 70 mm. Adresný štítok nie je dovolené použiť v prípade, ak vzhľadom na materiál a povrch obálky je možné predpokladať, že v priebehu vyberania a distribúcie odpadne.

### 3. Hmotnosť a rozmery

- 3.1. Pre plastové obálky na zasielanie poistených zásielok sú definované tieto rozmery a hmotnosť:

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

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

#### **4. Podávanie**

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

- 4.2. Poistené zásielky je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne, alebo na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

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

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

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

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

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

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

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

Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky - Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky - Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 4.3. Pri podávaní poistenej zásielky musí byť plastová obálka uzatvorená.
- 4.4. Poistený list 1. triedy označí odosielateľ poznámkou „1. trieda“, alebo o tento druh zásielky požiadá ústne pri podaní.
- 4.5. Výšku poistenia v číselnom vyjadrení, zaokrúhlenú na celé eurá, uvádza odosielateľ v podacej potvrdenke (v prípade podacej potvrdenky v elektronickej forme v ePodacom hárku).  
Ak odosielateľ uvedie v podacej potvrdenke výšku poistenia nezaokrúhlenú na celé eurá (tzn. aj v centoch), SP neodmietne prijatie takejto zásielky, do úvahy však berie len celú sumu v eurách.
- 4.6. Prijatie poistenej zásielky potvrdí SP na podacej potvrdenke spôsobom podľa bodu 15. Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

- 4.7. Podľa spôsobu úhrady platia pre podávanie poistenej zásielky okrem týchto podmienok aj príslušné finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 4.8. Rozsah podávania prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a motorizovaného doručovateľa je uvedený na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

## **5. Dodávanie**

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

### **5.1.1. Doručovanie**

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

Poistenú zásielku zaťaženú doplatným alebo dobierkovou sumou, vydá SP adresátovi, alebo oprávnenému prijímateľovi až po ich úhrade. K úhrade týchto súm vydá SP na žiadosť adresáta alebo oprávneného prijímateľa potvrdenie alebo dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za potvrdenku potvrdenú SP. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia), potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

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

Po predložení oznámenia alebo po oznámení podacieho čísla zásielky alebo mena a priezviska/názvu adresáta a preukázaní totožnosti, si môže adresát vyzdvihnúť poistenú zásielku na pošte uvedenej v oznámení, počas plynutia odbernej lehoty v zmysle bodu 21. Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

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

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

Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky - Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky - Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

- 5.2. Rozsah dodávania poistenej zásielky prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a poštového doručovateľa je uvedený na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

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

- 6.1. K poistenej zásielke môže odosielateľ požadovať tieto doplnkové služby:
- Do vlastných rúk,
  - Doručenka,
  - Dobierka.

### **6.1.1. Do vlastných rúk**

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

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

#### **6.1.2. Doručenka**

SP zabezpečí potvrdenie prevzatia zásielky adresátom alebo oprávneným prijímateľom na doručenke. Potvrdenú doručenku vráti SP odosielateľovi v lehote prepravy D+4 (tzn. štvrtý pracovný deň po dni prevzatia zásielky, ku ktorej sa doručenka vzťahuje).

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou „Doručenka“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní. K zásielke priloží vyplnené tlačivo doručenky, ktoré mu na požiadanie poskytne pošta (doručenka sa vkladá do priesvitnej samolepiacej obálky, ktorá sa celou plochou prilepí na plastovú obálku alebo obal poistenej zásielky). Je možné použiť aj tlačivo, ktoré si odosielateľ obstaral na vlastné náklady za predpokladu, že je upravené tak, aby bolo zhodné s tlačivom SP. Údaje na doručenke vyplní odosielateľ podľa predtlaču.

#### **6.1.3. Dobierka**

SP vydá poistenú zásielku 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 poistenej zásielky poznámkou „Dobierka na adresu“ alebo „Dobierka na účet“. Pre urýchlenie informovania o vyinkasovaných dobierkových sumách, 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 poistenej zásielke.

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

Výšku dobierkovej sumy uvedenú v podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo poistenej zásielke je potrebné uvádzať vždy zhodne. V prípade rozdielu vyberie SP od adresáta alebo oprávneného prijímateľa poistenej zásielky 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 poistenej zásielky.

SP odosielateľovi poistenej zásielky:

- a) sprostredkuje bezhotovostné pripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na bankový účet:
  - jednotlivo za každú zásielku do dvoch pracovných dní od doručenia zásielky 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 zásielky 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),
  - emailového oznámenia o uložení dobierkovej sumy na pošte (v prípade uvedenia e-mailovej adresy).

Pre uloženie vyinkasovaných dobierkových súm, ktoré nebolo možné vyplatiť odosielateľovi poistenej zásielky a 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 zvláštne zaobchádzanie s poistenou zásielkou prostredníctvom dispozičných služieb:
  - „Storno zásielky“,

- „Neukladať“,
  - „Uložiť ... dní“,
  - „Nevrátiť“,
  - „Nedoposielat“,
  - „Späť“.
- 6.3. Adresát môže požiadať o zvláštne zaobchádzanie s poistenou zásielkou prostredníctvom dispozičných služieb:
- „Vylúčenie náhradného prijímania zásielok“,
  - „Predĺženie odbernej lehoty“,
  - „Časové doposielanie“,
  - „Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta“,
  - „Splnomocnenie/Poverenie“,
  - „Odopretie prijatia zásielky“,
  - „Opakované doručenie na žiadosť adresáta“.
- 6.4. Popis jednotlivých dispozičných služieb je uvedený v bodoch 5. a 6. Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

## **7. Cena a platobné podmienky**

- 7.1. Cenu za poistenú zásielku, doplnkové a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify.
- 7.2. Odosielateľovi je možné k cenám poistených zásielok podľa Tarify poskytnúť zľavy, za splnenia podmienok definovaných vo Finančných podmienkach – Postupy pri uplatňovaní zliav, ktoré sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 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](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

## **8. Reklamácie**

- 8.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.

## **9. Náhrada škody**

- 9.1. Právo na náhradu škody sa uplatňuje podaním reklamácie.
- 9.2. Za nedodanie poistenej zásielky, jej zničenie, stratu, odcudzenie, poškodenie obsahu alebo úbytok jej obsahu, je poskytovaná náhrada vo výške skutočnej škody, najviac však do výšky poistenia.
- Ak náhradu požaduje odosielateľ zásielky, je zároveň vrátená aj cena za podanú zásielku.
- 9.3. Za poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu poistenej zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní, je poskytovaná náhrada škody vo výške podľa bodu 9.2. týchto poštových podmienok, okrem ceny za podanú zásielku.
- Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie obsahu alebo úbytok obsahu poistenej zásielky vzniklo pred jej dodaním, pričom reklamácia je uplatnená na ktorejkoľvek pošte najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní poistenej zásielky a súčasne je predložený obal poistenej zásielky spolu s jej poškodeným obsahom.
- 9.4. Pri nedodaní vyinkasovanej dobierkovej sumy poskytuje SP náhradu vo výške dobierkovej sumy uvedenej na podacej potvrdenke.
- 9.5. Náhrada nie je poskytovaná za ušlý zisk a inú následnú škodu.
- 9.6. Pre určenie výšky náhrady škody a vrátenej ceny, použije SP Tarifu platnú v čase podania zásielky.

## **10. Záverečné ustanovenia**

- 10.1. Poštové podmienky - Poistená zásielka (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](http://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](http://www.posta.sk), ak z ich obsahu nevyplýva neskorším 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 31.12.2022.
- 10.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2023.
- 10.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:
  - 01. 06. 2023
  - 01. 07. 2024.