

# VŠEOBECNÁ ČASŤ Vnútroštátny styk

\*V\*

Účinnosť od 01. 11. 2024

Poštové podmienky – všeobecná časť týkajúca sa vnútroštátneho styku (ďalej len „poštové podmienky“) upravujú základný rozsah a podmienky poskytovania poštových služieb a poštového platobného styku, podrobnosti o podmienkach uzavretia zmluvy o poskytnutí poštovej služby (ďalej len „poštová zmluva“), všeobecné podmienky podávania a dodávania poštových zásielok, druhy poštových zásielok, vecí, ktoré sú vylúčené z vybrania 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 spoločnosti Slovenská pošta, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36631124, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S, telefónny kontakt: 0850 122 413, emailová adresa: [zakaznickyservis@slposta.sk](mailto:zakaznickyservis@slposta.sk). (ďalej len „SP“) podľa zákona o poštových službách.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Poskytovanie poštových služieb je podnikaním. SP poskytuje poštové služby a poštový platobný styk na základe oprávnenia, ktoré jej bolo udelené Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 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 vo vnútroštátnom styku a poštového platobného styku. Univerzálnu službu a poštový platobný styk poskytuje SP na celom území Slovenskej republiky; poštové služby iné ako univerzálna služba poskytuje SP na celom území Slovenskej republiky, ak v poštovej zmluve alebo v poštových podmienkach vydávaných SP nie je uvedené inak.
- 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 poštovej zmluve určený skorší dátum jej vzniku.

SP sa poštovou zmluvou zaväzuje odosielateľovi dodať vybranú poštovú zásielku alebo poukázajú 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 a poukázanej platby je odosielateľ, a to až do dodania poštovej zásielky adresátovi, ak nie je inak dojednané v písomnej poštovej zmluve.

## **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) **BalíkoBOX** – samoobslužné technické zariadenie, ktoré sa nachádza vo verejne prístupných lokalitách určených na podávanie/dodávanie zásielok za podmienok bližšie definovaných v príslušných poštových podmienkach,
- 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, pripravenia 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 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) **hodiny pre verejnosť** - časové obdobie, počas ktorého pošta poskytuje poštové služby verejnosti,
- i) **lehota prepravy zásielky** – čas prepravy zásielky určený príslušnými poštovými podmienkami,
- j) **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,
- k) **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,
- l) **oblastný uzol** – špecializovaná organizačná zložka určená na vybranie a distribúciu vybraných druhov poštových zásielok,
- m) **odlúčené osídlené miesto** – je osídlené miesto, ktorého okraj je vzdialený od okraja zastavanej časti obce viac ako 400 m a má menej ako 50 obyvateľov, ktorí majú trvalý pobyt na mieste s orientačným alebo súpisným číslom,
- n) **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,
- o) **odovzdávacie miesto** – miesto, na ktoré je pošta povinná dodať zásielku,
- p) **organizácia** - fyzická osoba oprávnená na podnikanie podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo právnická osoba,
- q) **oprávnený prijímateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať poštovú zásielku,
- r) **overená elektronická identita** - elektronická identita osoby, ktorej identifikačné údaje boli overené a jednoznačne priradené zákazníkemu účtu na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a ktoré slúžia na identifikáciu a autentifikáciu (overenie totožnosti) zákazníka v elektronickom prostredí.
- s) **podacie znaky zásielky** – podacie číslo a podávacia pošta, príp. aj dátum podania pri zásielkach, ku ktorým je vydávané potvrdenie o podaní,

- t) **podávateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá SP poštovú zásielku na účel jej vybranania,
- u) **pojazdná pošta** – kontaktné miesto umiestnené v motorovom vozidle, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu, určené na vybranie poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj oznámených zásielok,
- v) **pošta** – prístupové miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín. Pošty majú charakter podávacej alebo dodávacej pošty, pričom
  - dodávacia pošta je miesto určené na vybratie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
  - podávacia pošta je miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok okrem ich doručovania a na predaj poštových cenín,
- w) **pošta Partner** – kontaktné miesto určené na vybranie poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj zásielok; prevádzkovateľom pošty Partner je osoba, ktorá zabezpečuje služby na základe zmluvy uzatvorenej s SP,
- x) **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,
- y) **poštová schránka** – verejne prístupné samoobslužné zariadenie určené na vybranie listov,
- z) **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,
- aa) **poštové stredisko** – prístupové miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu,
- bb) **poštové priečinky (P.O.BOX, Post BOX) a Out BOX** – prístupové miesta bližšie definované v [Obchodných podmienkach – Podaj/dodaj špeciál](#),
- cc) **poštový doručovateľ** - osoba, ktorá pre SP zabezpečuje vyberanie a doručovanie zásielok,
- dd) **poštový platobný styk** (ďalej len „PPS“) - je dodanie peňazí podľa údajov v poukaze poštového platobného styku, poukázaných odosielateľom adresátovi na výplatu v hotovosti alebo sprostredkovaním pripísania na bankový účet,
- ee) **prehľad služieb** – definuje rozsah poskytovania poštových služieb a rozhodujúci čas na vybranie poštových zásielok,
- ff) **rozhodujúci čas** - určený čas (hodina a minúta), kedy je SP ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu v deň podania tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy,
- gg) **SEPA (Single Euro Payments Area)** – jednotná oblasť platieb v eurách,
- hh) **Tarifa** – je dokument upravujúci poštové sadzby za všetky poskytované poštové služby; tvorí ju prehľad všetkých sadzieb za poštové služby a podmienky, za akých sa uplatňujú,
- ii) **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.
- jj) **užívateľ poštovej služby** – odosielateľ a adresát,
- kk) **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

## Poštové podmienky - Všeobecná časť (vnútroštátny styk)

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,

- ll) **výdajné miesto** - miesto určené na dodanie vybraných druhov poštových zásielok,
- 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) **zmluvný výdaj zásielok** – kontaktné miesto určené na vydávanie 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 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 dátume dodania pri expresných 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 a poštového platobného styku tieto druhy zásielok:

Druhy poštových zásielok	Obchodné druhy zásielok	Doplnkové služby
Listová zásielka (UNS)	List 1. triedy	Odpovedná služba – OPS
	List 2. triedy	
	List slepecký	
	Reklamná adresovaná zásielka	
Doporučená zásielka (UNS)	Doporučený list 1. triedy*	Do vlastných rúk, Doručenka - UNS, Dobierka, Odpovedná služba - OPS
	Doporučený list 2. triedy*	
	Doporučený list slepecký*	Do vlastných rúk, Doručenka – UNS
Úradná zásielka (UNS)	Úradná zásielka**	Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa- UNS
Poistená zásielka (UNS)	Poistený list 1. triedy***	Do vlastných rúk, Doručenka -UNS Dobierka -OPS
	Poistený list 2. triedy***	
Balík (UNS)	Balík na adresu	Poistenie, Neskladné, Krehké - UNS, Dobierka, Odpovedná služba - OPS
	Balík na poštu	
Poštové poukazy (PPS)	Poštový poukaz na účet	
	Poštový poukaz na výplatu	Do vlastných rúk, Do vlastných rúk – Splnomocnenie vylúčené, Vypláťte dňa, Zaručená lehota dodania
	Poštový poukaz na adresu 1. triedy	Do vlastných rúk, Doručenka

	Poštový poukaz na adresu 2. triedy	
	Poštový poukaz ekonomický	

Vysvetlenie použitých skratiek: UNS – univerzálna služba, PPS – poštový platobný styk, OPS – ostatné poštové služby.

\* Súčasťou doporučenej zásielky je služba Doporučene.

\*\* Súčasťou úradnej zásielky sú služby Doporučene, Do vlastných rúk a Doručenka.

\*\*\* Súčasťou poisťenej 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.

4.3. Univerzálna služba zahŕňa aj vrátenie nájdenej poštovej zásielky odosielateľovi podľa bodu 22.1.4. týchto poštových podmienok.

## **5. Dispozičné služby na žiadosť odosielateľa**

5.1. Odosielateľ 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 základe podanej žiadosti zabezpečí SP vrátenie vybranej zásielky odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka ešte nebola dodaná.

O službu môže odosielateľ požiadať:

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) (Storno zásielky)
- písomne na ktorejkoľvek pošte,
- telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#),
- e-mailom na adrese [stornozasielky@slposta.sk](mailto:stornozasielky@slposta.sk),
- e-mailom na adrese oblasťného uzla, na ktorom bola zásielka podaná (len odosielateľa s uzatvorenou zmluvou).

Písomnú žiadosť môže namiesto odosielateľa vykonať alebo podať na pošte aj osoba, ktorú odosielateľ k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená odosielateľom.

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

Podaním žiadosti sa odosielateľ zaväzuje uhradiť pri prevzatí vrátenej zásielky cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify. Neprevzatú vrátenú zásielku je SP oprávnená uložiť 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 s výnimkou zásielok, ku ktorým bola vystavená epotrdenka.

Ak je odosielateľovi vrátená zásielka, ktorá ešte nebola odoslaná z podávacej pošty, SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku.

### **5.2.2. Neukladať**

Zásielku označenú poznámkou „Neukladať“ vráti SP späť odosielateľovi ihneď po neúspešnom pokuse o jej doručenie, resp. po opakovanom pokuse o doručenie.

Odosielateľ uvedie poznámku „Neukladať“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku. Pri podávaní zásielok v doručenkových obáľkach odosielateľ uvedie poznámku „Neukladať“ nad adresou adresáta.

Pri zapísaných zásielkach uvedie odosielateľ poznámku „Neukladať“ aj v ePodacom hárku, resp. v Podacom hárku.

SP nezabezpečuje službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Nedoposielat’“.

### **5.2.3. Uložiť ..... dní**

Zásielku označenú poznámkou „Uložiť ..... dní“ uloží SP najviac na dobu 17 kalendárnych dní nasledujúcich:

- po neúspešnom pokuse o doručenie, resp. po opakovanom pokuse o doručenie podľa požiadavky odosielateľa alebo
- po dni dodania zásielky na poštu (pre zásielky dodávané podľa bodu 16.1. písm. b) týchto poštových podmienok).

Odosielateľ uvedie poznámku „Uložiť ..... dní“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku. Pri podávaní zásielok v doručenkových obáľkach odosielateľ uvedie poznámku „Uložiť.....dní“ nad adresou adresáta.

Pri zapísaných zásielkach uvedie odosielateľ poznámku „Uložiť ..... dní:“ aj v ePodacom hárku, resp. v Podacom hárku.

### **5.2.4. Nevrátiť**

Zásielku označenú poznámkou „Nevrátiť“, ktorú nebolo možné doručiť adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, SP odosielateľovi nevráti. Zásielka zostáva uložená u SP podľa bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

Odosielateľ uvedie poznámku „Nevrátiť“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku. Pri podávaní zásielok v doručenkových obáľkach odosielateľ uvedie poznámku „Nevrátiť“ nad adresou adresáta.

Pri zapísaných zásielkach uvedie odosielateľ poznámku „Nevrátiť“ aj v ePodacom hárku, resp. v Podacom hárku.

### **5.2.5. Nedoposielat’**

Zásielku označenú poznámkou „Nedoposielat’“ SP nedopíše na inú - oznámenú adresu adresáta v prípade, ak adresát požiadal o dispozičnú službu Časové doposielanie (bod 6.7.3. týchto poštových podmienok), resp. neumožní adresátovi využitie dispozičnej služby Doručenie na inú adresu (bod 5.2.9. a 6.7.4. týchto poštových podmienok).

Odosielateľ uvedie poznámku „Nedoposielat’“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku. Pri podávaní zásielok v doručenkových obáľkach odosielateľ uvedie poznámku „Nedoposielat’“ nad adresou adresáta, ak už služba nie je predtlačená.

Pri zapísaných zásielkach uvedie odosielateľ poznámku „Nedoposielat’“ aj v ePodacom hárku, resp. v Podacom hárku.

### **5.2.6. Späť:**

Zásielku označenú poznámkou „Späť:“, doplnenú adresou, vráti SP podľa požiadavky odosielateľa na túto adresu, nie na adresu odosielateľa uvedenú na zásielke.

Odosielateľ uvedie poznámku „Späť:“ doplnenú adresou v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku.

Pri zásielkach, ktorých podanie je potvrdené podacou potvrdenkou, uvedie odosielateľ poznámku „Späť:“ doplnenú adresou aj v podacej potvrdenke.

### **5.2.7. Splnomocnenie/Poverenie vylúčené**

Zásielku označenú poznámkou „Splnomocnenie/Poverenie vylúčené“ nedodá SP splnomocnenej/poverenej osobe, ktorú adresát splnomocnil/poveril na preberanie zásielok. Takto označenú zásielku dodá SP výlučne adresátovi. Službu SP nezabezpečí, pokiaľ je

zásielka určená adresátovi, ktorému sú dodávané zásielky podľa bodu 18.9. týchto poštových podmienok.

Odosielateľ je povinný na zásielke uviesť poznámku „Splnomocnenie/Poverenie vylúčené“ nad adresou adresáta. Poznámku „Splnomocnenie/Poverenie vylúčené“ uvedie aj v ePodacom hárku, resp. v Podacom hárku.

Ak odosielateľ uvedie na zásielke a/alebo na Podacom hárku neúplnú poznámku „Splnomocnenie vylúčené“ alebo „Poverenie vylúčené“, má sa za to, že požiadal o službu „Splnomocnenie/Poverenie vylúčené“.

#### **5.2.8. Doručenie na inú adresu na žiadosť odosielateľa**

SP dodá zásielku na iné odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, ako je uvedené na zásielke. Službu zabezpečuje SP k balíkom na adresu a expresným zásielkam na adresu. O službu je možné ku každej zásielke požiadať len jedenkrát.

O službu môže odosielateľ požiadať:

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#).

Odosielateľ v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom a zároveň uvedie nové odovzdávacie miesto, na ktoré požaduje zásielku doručiť. O službu je možné požiadať najneskôr 4 dni pred ukončením odbernej lehoty.

#### **5.2.9. Zmena dňa doručenia**

SP zabezpečí doručenie zásielky v iný pracovný deň po dni stanovenom pre doručovanie zásielky podľa prislúchajúcej lehoty prepravy. Nový deň doručovania môže byť stanovený maximálne na 8. pracovný deň po dni podania zásielky. Službu zabezpečuje SP k balíkom na adresu a expresným zásielkam na adresu v prípade, že tieto ešte neboli prevzaté na doručenie.

O službu môže odosielateľ požiadať

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#).

SP nezabezpečuje službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Uložiť ..... dní“, pričom stanovený počet dní uloženia je 1-5 dní.

### **6. Dispozičné služby na žiadosť adresáta**

6.1. Adresát, resp. zákonný zástupca maloletého adresáta, je oprávnený požiadať SP o osobitné zaobchádzanie s dodávanými zásielkami prostredníctvom 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.

6.3. Dispozičné služby sú poskytované fyzickým osobám a organizáciám, s výnimkou služby Vylúčenie náhradného prijímania zásielok, ktorá je poskytovaná len fyzickým osobám.

6.4. Žiadosť o zriadenie dispozičnej služby podľa bodu 6.7.1, 6.7.2. písm. b), 6.7.3, 6.7.5. písm. b) a 6.7.6. týchto poštových podmienok je možné podať

- prostredníctvom elektronickej žiadosti dostupnej na [www.posta.sk](http://www.posta.sk),  
SP službu zriadi len žiadateľovi s overenou elektronickou identitou.
- na ktorejkoľvek pošte prostredníctvom tlačiva SP (*Žiadosť o poskytnutie služby*).

Pri podaní žiadosti na pošte preukáže adresát - fyzická osoba svoje oprávnenie na podanie žiadosti 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.

- 6.5. Žiadosť o dispozičné služby podľa bodov 6.7.1., 6.7.2. písm. b), 6.7.3., 6.7.5. písm. b) a 6.7.6. týchto poštových podmienok môže namiesto adresáta vykonať alebo podať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti na pošte 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. Podaním žiadosti o dispozičnú službu sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify SP, a to aj v prípade, že si zásielku, ku ktorej bola služba požadovaná, neprevzal.
- 6.7. SP poskytuje dispozičné služby na žiadosť adresáta podľa nasledujúcich podmienok:

#### **6.7.1. Vylúčenie náhradného prijímania zásielok**

Na základe podanej žiadosti adresáta SP nedodá vylúčeným osobám zásielky adresáta, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia. Z prijímania zásielok môže adresát vylúčiť manžela/manželku alebo osoby bývajúce s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte (tzn. osoby, ktoré sú oprávnené na preberanie zásielok podľa bodu 18.3. písm. a) a b) týchto poštových podmienok). Obdobie, počas ktorého má byť služba zo strany SP zabezpečovaná, určí adresát v žiadosti.

#### **6.7.2. Predĺženie odbernej lehoty**

Na základe podanej žiadosti adresáta SP zabezpečí predĺženie odbernej lehoty jemu došlých zásielok na 30 kalendárnych dní. Každá zásielka môže mať predĺženú odbernú lehotu len jedenkrát.

Adresát môže požiadať o:

##### **a) Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach uložených na pošte**

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#).

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

##### **b) Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach došlých a uložených na pošte odo dňa podania žiadosti**

V žiadosti adresát definuje obdobie, počas ktorého má SP službu zabezpečovať.

Predĺženie odbernej lehoty nezabezpečí SP pri zásielkach s obsahom živých zvierat, s obsahom vecí podliehajúcich rýchlej skaze, úradných zásielkach a zásielkach, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičných služieb „Neukladať“, „Uložiť ..... dní“.

#### **6.7.3. Časové doposielanie**

Na základe žiadosti adresáta SP zabezpečí doposielanie zásielok adresáta na nové odovzdávacie miesto v Slovenskej republike. V žiadosti adresát určí druh zásielok, ktoré má SP doposelať a obdobie, počas ktorého má byť služba zabezpečovaná.

SP nedoposiela zásielky, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Nedoposielať“. Takto označené zásielky uloží počas plynutia odbernej lehoty, pričom o tejto skutočnosti informuje adresáta písomne na novej adrese.

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

#### **6.7.4. Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta**

Na základe žiadosti adresáta SP dodá zásielku na iné odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, ako je uvedené na zásielke. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktorým to povoľujú príslušné poštové podmienky. O službu je možné ku každej zásielke požiadať len jedenkrát.

O službu môže adresát požiadať:

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#).



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 nezabezpečuje službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Nedoposielat“.

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

#### **6.7.5. Splnomocnenie/Poverenie**

Adresát (ďalej len „splnomocniteľ“) môže, 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 poveriť svojho pracovníka (ďalej len „poverenec“) na preberanie jej adresovaných zásielok. Pre splnomocnenie/poverenie platí nasledovné:

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

Splnomocnenie/Poverenie musí byť vystavené v listinnej podobe 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 preberať zásielky **na základe preukazu splnomocnenca** vydaného v listinnej a/alebo elektronickej podobe. Preukaz splnomocnenca vydá SP pre každú splnomocnenú osobu osobitne.

- c) splnomocnenie vydané SP – preukaz splnomocnenca musí obsahovať:

- meno, priezvisko a dátum narodenia splnomocnenca, ak je splnomocnencom fyzická osoba alebo názov organizácie a IČO, ak je splnomocnencom organizácia,
- meno, priezvisko, adresu a dátum narodenia splnomocniteľa, ak je splnomocniteľom fyzická osoba alebo názov organizácie a IČO, 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 poštových poukazov, okrem poštových poukazov so službou „Do vlastných rúk“,
- splnomocnenie/poverenie na preberanie zásielok vrátane zásielok so službou „Do vlastných rúk“,
- splnomocnenie/poverenie na preberanie poštových poukazov vrátane poštových poukazov 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) splnomocnením/poverením sú určené osoby splnomocnené/poverené na preberanie zásielok adresovaných na odovzdávacie miesta adresáta, ktoré môžu byť v splnomocnení/poverení 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 platným preukazom totožnosti, z ktorého SP pri preberaní zásielky overuje zhodu identifikačného údaju splnomocnenca (dátum narodenia alebo číslo preukazu totožnosti) uvedeného v preukaze splnomocnenca a v doklade preukazujúcom totožnosť,
  - 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 ktorákoľvek pošta 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, ani za škody spôsobené zneužitím alebo falšovaním a pozmeňovaním preukazu splnomocnenca v listinnej a/alebo v elektronickej podobe.
- 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, v prípade preukazu splnomocnenca vydaného SP je platnosť splnomocnenia obmedzená na maximálne 10 rokov.
- 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 vydané SP, žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte (ak je to možné, zabezpečí splnomocniteľ/splnomocnenec vrátenie preukazu splnomocnenca pošte)
  - elektronickou žiadosťou o ukončenie služby, ktorú podal splnomocniteľ s overenou elektronickou identitou prostredníctvom [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
  - zmenou akýchkoľvek 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 mena a priezviska splnomocnenca/poverenca).
  - okamihom, kedy sa pošta dozvie o úmrtí splnomocniteľa alebo splnomocnenca/poverenca, alebo o zániku organizácie, ak jej práva a záväzky neprechádzajú na inú osobu. SP je v tomto prípade oprávnená ukončiť platnosť preukazom splnomocnenca vydaných SP.

#### **6.7.6. Elektronické oznamovanie zásielok**

Na základe žiadosti adresáta o službu elektronické oznamovanie zásielok (ďalej aj ako „eOZ“) SP zabezpečí informovanie adresáta o uložení jemu adresovaných zásielok na pošte

prostredníctvom sms a/alebo emailovej notifikácie. SMS notifikácie sú zasielané len do sietí slovenských mobilných operátorov.

Službu eOZ poskytuje SP k:

- listovým zásielkam, ktoré pre ich rozmery nie je možné vložiť do domovej listovej schránky,
- zapísaným listovým zásielkam (doporučené zásielky, úradné zásielky, poistené zásielky),
- balíkom a expres zásielkam, pri ktorých odosielateľ neuviedol telefónny alebo e-mailový kontakt adresáta.

Službu eOZ neposkytuje SP k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou „Neukladať“ a zásielkam, ktoré sú dodávané do poštových priečinkov / OutBOXov v zmysle Obchodných podmienok – Podaj/Dodaj špeciál.

#### **6.7.7. 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, resp. do dodacích dokladov pošty uvedie poznámku „Neprijímam“, ktorú doplní svojim podpisom. Ak je dôvodom odopretia prijatia poškodenie zásielky uvedie poznámku „Neprijímam pre poškodenie“.

V prípade odopretia prijatia Úradnej zásielky so službou Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa uvedie SP túto skutočnosť na doručenke alebo v informácii o dôvodoch nedoručenia v elektronickej podobe a upozorní adresáta, že ak odosielateľ uzná jeho odopretie za bezdôvodné, považuje sa zásielka za doručенú dňom, kedy ju odoprel prijať.

Prevzatie poštového poukazu nevyklučuje možnosť odopretia prijatia poukázanej sumy.

Zásielku, ktorú adresát alebo oprávnený prijímateľ odoprel prijať, SP ihneď vráti odosielateľovi. Ak adresát alebo oprávnený prijímateľ odmietne 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 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.

#### **6.7.8. 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:

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP,
- e-mailom/telefonicky na [Zákazníckom servise SP](#).

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

SP zásielku opakovane doručí najskôr nasledujúci pracovný deň po dni prijatia žiadosti.

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

#### **6.7.9. Zmena dňa doručenia**

SP zabezpečí doručenie zásielky v iný pracovný deň po dni stanovenom pre doručovanie zásielky podľa prislúchajúcej lehoty prepravy. Nový deň doručovania môže byť stanovený maximálne na 8. pracovný deň po dni podania zásielky. Službu zabezpečuje SP k balíkom na adresu a expresným zásielkam na adresu v prípade, že tieto ešte neboli prevzaté na doručenie.

O službu môže adresát požiadať:

- elektronicky na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo v mobilnej aplikácii SP
- e-mailom/telefonicky na Zákazníckom servise.

SP nezabezpečuje službu k zásielkam, ktoré odosielateľ označil poznámkou dispozičnej služby „Uložiť ..... dní“, pričom stanovený počet dní uloženia je 1-5.

#### **6.7.10. Pripísanie sumy na iný účet**

SP sprostredkuje pripísanie poukázanej sumy na iný účet, ako je bankový účet adresáta uvedený na poštovom poukaze. Službu zabezpečuje SP k Poštovým poukazom na účet a Poštovým poukazom ekonomickým na základe písomnej žiadosti adresáta.

O službu môže adresát požiadať:

- podaním žiadosti na ktorejkoľvek pošte,
- zaslaním žiadosti na adresu:

Slovenská pošta, a.s.

Lovinského 35

817 11 Bratislava.

Adresát v žiadosti uvedie číslo účtu, na ktorý požaduje sprostredkovať pripísanie poukazovaných súm, a to počas obdobia, ktoré v žiadosti určí.

Adresát je povinný o zriadenie / zrušenie služby požiadať minimálne 5 dní pred dátumom účinnosti požadovanej zmeny.

6.8. Žiadateľ o službu podľa bodu 6.7.1. týchto poštových podmienok môže k žiadosti o službu pripojiť aj maloleté osoby, ktorých je zákonným zástupcom a ktorí s ním žijú v tom istom dome/byte, pričom žiadateľ zodpovedá za úkony spojené s využívaním týchto služieb aj za tieto osoby. Identifikačné údaje týchto osôb sú súčasťou žiadosti.

6.9. Ak je žiadateľom o dispozičnú službu podľa bodov 6.7.2. písm. b), 6.7.3. a 6.7.6. týchto poštových podmienok fyzická osoba, môžu sa k žiadosti pripojiť s jej súhlasom aj ďalšie osoby, ktoré bývajú v tom istom rodinnom dome/byte, pričom táto fyzická osoba zodpovedá za úkony spojené s využívaním týchto služieb aj za tieto osoby. Identifikačné údaje týchto osôb sú súčasťou žiadosti, pričom ich totožnosť SP neoveruje.

6.10. SP je oprávnená neposkytnúť adresátovi dispozičné služby podľa bodov 6.7.1., 6.7.2., 6.7.3, 6.7.4. a 6.7.6. týchto poštových podmienok k zásielkam, ktorých adresátom je okrem žiadateľa o dispozičnú službu aj iná osoba/organizácia s tým istým odovzdávacím miestom.

6.11. Žiadosť o akúkoľvek zmenu dispozičných služieb (napr. doplnenie osoby, na ktorú sa má predmetná služba vzťahovať) podľa bodov 6.7.1., 6.7.2. písm. b), 6.7.3. 6.7.5. písm. b) a 6.7.6. týchto poštových podmienok môže adresát podať

- prostredníctvom elektronickej žiadosti na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) za predpokladu, že o zmenu žiada žiadateľ s overenou elektronickou identitou alebo
- na ktorejkoľvek pošte prostredníctvom tlačiva SP (*Žiadosť o poskytnutie služby*).

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.

6.12. Poskytovanie dispozičnej služby podľa bodov 6.7.1., 6.7.2. písm.b), 6.7.3. a 6.7.6. týchto poštových podmienok končí:

- a) uplynutím obdobia uvedeného v žiadosti,

- b) zrušením zo strany adresáta na ktorejkoľvek pošte prostredníctvom tlačiva SP (*Žiadosť o poskytnutie služby*) alebo elektronickou žiadosťou na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), ak o ukončenie žiada žiadateľ s overenou elektronickou identitou, a to ku dňu uvedenému v žiadosti, nie však skôr ako v deň jej prijatia zo strany SP,
- c) 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.

V prípade, ak adresát požiada o zrušenie služby na pošte a cena za službu bola 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.

V prípade, ak adresát požiada o zrušenie služby prostredníctvom elektronickej žiadosti na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), SP vráti peniaze na účet vedený v mene euro v niektorej zo SEPA krajín uvedený pri požiadavke o zrušenie služby.

## **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,
- Druhopyis podacej potvrdenky.

Info služby podliehajú spoplatneniu podľa Tarify.

### **7.1.1. Poskytnutie informácií o zásielkach**

SP na základe žiadosti oprávneného subjektu poskytne 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 podaciami znakmi,
- b) **sledovaní zásielok** – SP poskytne informácie o počte dodávaných a podávaných zásielok, výškach poukazovaných súm, adresátoch, odosielateľoch, používateľoch P.O.BOXov a prípadne ďalších informáciách spojených so sledovaním zásielok.

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

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

O službu môže oprávnený subjekt požiadať:

- 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](#)).

V prípade, ak je adresa oprávneného subjektu 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](http://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 (s výnimkou podacej potvrdenky vydané k poštovým poukazom) 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.

#### **7.1.5. Druhopyš podacej potvrdenky**

Na základe žiadosti odosielateľa vyhotoví SP druhopyš podacej potvrdenky. V žiadosti uvedie odosielateľ minimálne tieto údaje: meno a priezvisko/názov organizácie, adresu, podávaciu poštu a orientačný čas podaja. Odosielateľ môže zásielku identifikovať aj prostredníctvom

ďalších údajov. Druhopolis podacej potvrdenky SP vyhotoví maximálne do troch rokov odo dňa podania zásielky.

O službu môže odosielateľ požiadať:

- 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](#)).

Druhopolis podacej potvrdenky sa poskytuje len k Poštovému poukazu na účet, Poštovému poukazu ekonomickému a Poštovému poukazu na adresu.

## **8. Obmedzenia**

8.1. Z vybrania a distribúcie môžu byť niektoré veci vylúčené úplne, niektoré je možné vybrať a distribuovať za osobitných podmienok alebo s použitím určenej doplnkovej služby.

8.2. Z vybrania a distribúcie sú vylúčené:

- a) omamné a psychotropné látky, jedy a prekurzory, jadrové materiály, rádioaktívne látky, vysoko rizikové chemické látky a vysoko rizikové biologické agensy a toxíny, alebo iné obdobne nebezpečné veci a látky (napr. stlačené plyny, horľavé tekutiny a hmoty, korozívne látky, toxické látky, okysličovadlá, nákazlivé 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) predmety a látky na chemické alebo biologické útoky - k možnosti chemického alebo biologického útoku sa počíta nasadenie chemických alebo biologických účinných látok na spáchanie protiprávných činov. K týmto zakázaným chemickým alebo biologickým látkam patria okrem iného aj yperit, VX, chlór, sarin, kyanovodík, choroboplodné zárodoky pre zápalové ochorenie (anthrax), botulizmus, kiahne, tularémiu a vírusovú horúčku spôsobujúcu krvácanie (VHF),
- d) zásielky, ktorých obsahom sú falšované a odcudzené veci,
- e) strelné zbrane - všetky zbrane, ktoré spôsobujú strelbu výbušnou silou, tlakovým vzduchom alebo plynom, resp. môžu byť zapálené,
- f) ohrozené druhy voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín,
- g) zásielky, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,
- h) živé zvieratá - okrem zvierat, ktoré je možné vybrať a distribuovať za osobitných podmienok (bod 8.3. týchto poštových podmienok),
- i) veci ľahko sa kaziace alebo vyžadujúce dodržanie špeciálnych podmienok prepravy (napr. chladiarensky box),
- 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, platina, zlato, striebro, klenoty a cenné papiere na doručiteľa alebo s vyznačenou nominálnou hodnotou v iných ako poistených zásielkach,
- l) 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.

SP je v odôvodnených prípadoch oprávnená požadovať, aby odosielateľ na tlačive SP písomne vyhlásil, že ním odosielaná zásielka neobsahuje veci, ktoré sú z vybrania a

distribúcie vylúčené. Ak odosielateľ odmietne tejto požiadavke vyhovieť, SP zásielku neprijme. SP je oprávnená skontrolovať, či boli zasielacie podmienky dodržané.

Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.2. písm. a) až f) týchto poštových podmienok, zásielku nedodá, zabezpečí informovanie príslušných orgánov verejnej správy v zmysle osobitných právnych predpisov.

Ak SP zistí v zásielke nedovolený obsah podľa bodu 8.2. písm. g) až l) týchto poštových podmienok, zásielku nedodá, vyzve adresáta, resp. odosielateľa na ich prevzatie. Ak adresát, resp. odosielateľ výzve nevyhovie, zásielku uloží podľa bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

8.3. Za osobitných podmienok je možné vybrať a distribuovať:

- a) skaze podliehajúce biologické látky (nákazlivé aj nenákazlivé),
- b) tekutiny, veci, ktoré sa premáčajú, premastujú alebo farbia,
- c) živé zvieratá:
  - včely, svrčky, pijavice a hodvábniky,
  - cudzopasníky a ničiteľov škodlivého hmyzu, vymieňaných medzi úradne uznanými inštitúciami,
  - mušky z čeľade Drosophilidae používané na lekárske biologické výskum vymieňaných medzi úradne uznanými inštitúciami.

Osobitné podmienky, za ktorých je možné vybrať a distribuovať veci podľa bodu 8.3. písm. a) a b) týchto poštových podmienok definujú prílohy [Poštových podmienok – Balík](#) a [Poštových podmienok – Expres zásielky](#).

Osobitné podmienky, za ktorých je možné vybrať a distribuovať živé zvieratá podľa bodu 8.3. písm. c) týchto poštových podmienok definujú prílohy [Poštových podmienok – Balík](#), [Poštových podmienok – Expres zásielky](#) a [Poštové podmienky - Doporučená zásielka](#).

8.4. Veci krehké a ľahko rozbitné a veci obsahujúce lítiové batérie je možné vybrať a distribuovať ako balík alebo expres zásielku. Špeciálne podmienky, za ktorých je možné tieto veci vybrať a distribuovať, definujú prílohy [Poštových podmienok – Balík](#) a [Poštových podmienok – Expres zásielky](#).

## **9. Otvorenie zásielky**

9.1. Otvárať zásielku a skúmať jej obsah a účel môže len odosielateľ zásielky, adresát zásielky, SP, 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, ktoré sú vylúčené z vybraní a distribúcie (podľa bodu 8. týchto poštových podmienok), alebo ktoré rýchlo podliehajú skaze.

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 nebol prítomný odosielateľ, SP zabezpečí prítomnosť min. troch 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 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. Lehota prepravy pre jednotlivé druhy zásielok je definovaná v osobitných poštových podmienkach.
- 10.2. Do lehoty prepravy a času prepravy zásielok sa nezapočítava:
- a) iný ako pracovný deň,
  - b) deň, kedy bola zásielka prijatá po rozhodujúcom čase,
  - c) deň, kedy bola do poštovej schránky zásielka vhozená po čase jej posledného výberu v daný deň,
  - d) deň alebo dni, ak bola do poštovej schránky vhozená zásielka v deň, kedy sa poštová schránka nevyberá,
  - e) čas, počas ktorého SP zabezpečovala úlohy podľa ustanovení osobitného zákona, ktoré znemožnili vybranie a distribúciu zásielok,
  - f) čas zapríčinený udalosťou vis major, ktorá vznikla nezávisle od SP a ktorej nemohla SP zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia,
  - g) deň, kedy bola informácia o platbe prostredníctvom Poštového poukazu na adresu 1. triedy prijatá na pošte po určenom čase odchodu poštového doručovateľa na doručovaciu pochôdzku, pokiaľ sa Poštové poukazy na adresu 1. triedy nedoručujú osobitnou pochôdzkou.
- 10.3. Predpokladaná lehota prepravy pre jednotlivé druhy zásielok platí v prípade podaja zásielok v rámci rozhodujúceho času (podľa bodu 2.1. písm. ff) týchto poštových podmienok). Informácia o rozhodujúcom čase je zverejnená na každej pošte/pošte Partner, poštovom stredisku a pojazdnej pošte v priestoroch pre verejnosť, pre BalíkoBOX je uvedená na [www.posta.sk](http://www.posta.sk). Rozhodujúci čas pre zásielky 1. triedy a ostatné zásielky môže byť rozdielny.
- SP prijme zásielky aj po rozhodujúcom čase, pričom na účely počítania lehoty prepravy sa za deň podania považuje nasledujúci pracovný deň.
- 10.4. Časové limity platia aj pre doposielané alebo vrátené zásielky, dňom ich podania sa rozumie deň ich doposlania alebo vrátenia.
- 10.5. Časové limity neplatia pre zásielky, ktoré majú v adrese uvedené nesprávne poštové smerovacie číslo (PSC).

## **11. Ceny a platobné podmienky**

- 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](http://www.posta.sk) a na požiadanie na [Zákazníckom servise SP](#).
- 11.2. K cenám podľa Tarify poskytuje SP zľavy, za 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](#).
- 11.3. Od úhrady cien sú oslobodené:
- a) zásielky SP - označované ako „Vec poštovej služby“,
  - b) slepecké zásielky – označované poznámkou „Slepecká zásielka“.
- Príslušnú poznámku uvádza odosielateľ vždy v pravej hornej štvrtine adresnej strany zásielok.

## 12. Obal, hmotnosť a rozmery

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

## 13. Adresa a adresná strana zásielky

- 13.1. Adresa obsahuje údaje v nasledujúcom poradí:

- a) označenie adresáta (meno a priezvisko alebo názov organizácie).

Ak adresát býva v podnájme alebo je na návšteve, uvádza sa ako druhé tiež meno užívateľa bytu s predložkou „u“, 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 (orientačné príp. súpisné 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. V prípade zásielky „Na poštu“, označenie odovzdávacieho miesta nemusí byť uvedené, resp. je nahradené alebo doplnené poznámkou „Na poštu“.

Odosielateľ má právo dohodnúť sa s adresátom, aby mu zásielku (s výnimkou úradných zásielok) adresoval na ktorúkoľvek poštu. Odosielateľ v tomto prípade označenie odovzdávacieho miesta nahradí, resp. doplní poznámkou „**Poste restante**“. SP takto označenú zásielku nedoručuje, ani neoznamuje adresátovi jej príchod.

- poštové smerovacie číslo (PSC) s názvom pošty alebo obce resp. s názvom BalíkoBOXu (platí pre zásielky dodávané do BalíkoBOXu)

- 13.2. Poštové smerovacie číslo (PSC) sa píše na poslednom riadku adresy zľava zarovnané s ostatnými adresnými údajmi, dve medzery vľavo od názvu prislúchajúcej pošty alebo obce. Je zložené z trojčíslia a dvojčíslia, ktoré sú navzájom oddelené jednou medzerou. Poštové smerovacie číslo nie je dovolené podčiarkovať.

- 13.3. Adresa sa píše v latinskom písme, čitateľne, prehľadne a bez prepisovania. 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. 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 musí byť uvedená presne a jednoznačne, aby nevznikla pochybnosť o mieste a subjekte dodania zásielky. Za adresu vrátenej zásielky sa považuje adresa odosielateľa na nej uvedená, okrem prípadov, kedy odosielateľ využil k zásielke dispozičnú službu „Späť:“ V danom prípade sa za adresu vrátenej zásielky považuje adresa doplnená k poznámke „Späť:“.

- 13.5. Adresa odosielateľa musí byť vždy uvedená na zásielkach, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia a zásielkach vyplatených bezhotovostným spôsobom. Odosielateľ môže svoju adresu nahradiť poznámkou "Anonymná súťaž" v prípade, ak v zásielke odosiela návrhy na súťaž, svoju adresu uvedie len na podacej potvrdenke.

- 13.6. Adresa adresáta musí byť uvedená na všetkých zásielkach.

- 13.7. 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, reklamných adresovaných zásielkach a doporučených zásielkach 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.

Tieto pravidlá sa nevzťahujú na zásielky, na ktorých sa adresa odosielateľa a adresáta uvádza podľa predtlaču (napr. poštové poukazy).

Iné umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta, ako je uvedené v tomto bode poštových podmienok, je možné len na základe predchádzajúceho schválenia zo strany SP.

- 13.8. Okrem adresy odosielateľa a adresáta je možné na adresnú stranu zásielky umiestniť:
- poznámky týkajúce sa druhu a obsahu zásielky, spôsobu distribúcie a požadovaného zaobchádzania so zásielkou, podacie a ostatné nálepky SP,
  - spisové značky, značky inzerátov, označenie súťaží, zákaznícke číslo a iné podobné údaje, ktoré nie sú v rozpore s platnými právnymi predpismi,
  - obrázky a nálepky, ktoré nie sú zameniteľné s poštovými známkami alebo so služobnými nálepkami SP. Umiestňujú sa tak, aby nebránili čitateľnosti ostatných údajov adresnej strany zásielky,
  - znak/logo organizácie.

Tieto údaje je možné umiestňovať v ľavej časti adresnej strany zásielky pod adresou odosielateľa, údaje podľa písm. b) a d) tohto bodu poštových podmienok aj nad adresou adresáta. Uvedené sa nevzťahuje na zásielky, na ktorých sa dané údaje uvádzajú podľa predtlaču (napr. poštové poukazy).

SP nie je povinná pri dodávaní zásielok prihliadať na údaje podľa písm. b) c) a d) tohto bodu.

- 13.9. Poštové známky, odtlačky výplatného stroja a poznámky týkajúce sa spôsobu úhrady (napr. Poštovné úverované) sa spravidla umiestňujú v pravej hornej štvrtine adresnej strany zásielky.
- 13.10. Údaje adresnej strany nie je dovolené uvádzať obyčajnou ceruzkou, atramentovým perom, akoukoľvek zmazateľnou látkou alebo prostriedkom obsahujúcim luminiscenčné farbivo. Adresu adresáta nie je dovolené uvádzať červenou farbou. Vyhotovenie údajov adresnej strany priepisom je možné len pri doručkových obáľkach.
- 13.11. Pri štandardných listoch, reklamných adresovaných zásielkach a doporučených listoch sa adresa odosielateľa a adresáta umiestňuje v pozdĺžnom smere zásielky. Pri poistených listoch, neštandardných listoch, reklamných adresovaných zásielkach a doporučených listoch môžu byť adresné údaje umiestnené aj vo zvislom smere zásielky.
- 13.12. Na zásielkach, ktorých adresná strana nemá tvar pravouholníka, je adresa odosielateľa umiestňovaná na ľavej strane a adresa adresáta na pravej strane.
- 13.13. Adresné údaje 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, reklamných adresovaných zásielkach, doporučených listoch a poistených listoch sú 35 x 70 mm, pri balíkových zásielkach sú 90 x 145 mm a 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 vybrania a distribúcie odpadne.
- 13.14. Podávateľ, ktorý realizuje hromadné podaje za viacerých odosielateľov, môže byť na adresnej strane uvedený súčasne s odosielateľom. Adresa podávateľa a odosielateľa je v tomto prípade umiestnená v ľavej hornej štvrtine adresného štítka alebo adresnej strany zásielky. Rovnaký spôsob označenia sa použije pri okienkových obáľkach.
- 13.15. Posúdiť správnosť a úplnosť adresy adresáta na zásielke, prislúcha spravidla pošte, ktorá zásielku dodáva.
- 13.16. Ak je adresa odosielateľa v cudzine, na zásielku je možné uviesť poznámku dispozičnej služby „Späť:“, doplnenú adresou v Slovenskej republike, na ktorú má byť zásielka vrátená.
- Inak je v prípade nedoručiteľnosti zásielka zaslaná na uloženie v zmysle bodu 22.1.5 týchto poštových podmienok, ak osobitné poštové podmienky, resp. obchodné podmienky neustanovujú inak.
- 13.17. SP je oprávnená odmietnuť prijatie zásielky, ak ju odosielateľ neoznačí adresou spôsobom definovaným podľa týchto poštových podmienok, najmä ak sú údaje adresnej strany prepisované, škrtané alebo nečitateľné.

## 14. Podávanie zásielok

14.1. Zásielky je možné podávať:

- a) vkladáním do poštovej schránky alebo do BalíkoBOXu (len pre zásielky, ktorým to povoľujú príslušné poštové podmienky)
- 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. j) týchto poštových podmienok, ak sa v danom meste/obci nenachádza pošta, a to do sumy alebo do hmotnosti limitu určeného SP,
- d) iným spôsobom na základe dohody medzi odosielateľom a SP.

Zoznam miest, ktoré nad rámec týchto podmienok zabezpečujú podávanie zásielok, je k dispozícii na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

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 budú zásielky podávané 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. nálepka 1. trieda, podacie nálepky a pod.), prípadne vykonával iné úkony spojené s podávaním zásielok.

14.3. V prípade zrušenia pošty zabezpečí SP možnosť podávania zásielok v rozsahu univerzálnej služby a poštového platobného styku 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,
- f) poukázanú sumu (pri poštových poukazoch).

Pri bezhotovostných spôsoboch úhrad môžu byť v zmysle príslušných finančných podmienok nad rámec týchto podmienok definované osobitné podmienky vyplňania 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](http://www.posta.sk). Podacie potvrdenky je možné objednať aj prostredníctvom [www.skclub.sk](http://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 SP ([zakaznickyservis@slposta.sk](mailto:zakaznickyservis@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 ePodací hárok, za splnenia podmienok stanovených v [Technických parametroch - ePodací hárok](#), ktoré sú k dispozícii na [www.posta.sk](http://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 hárku v zmysle bodu 15.8. týchto poštových podmienok potvrdí SP prijatie zásielky elektronickou potvrdenkou (ďalej len „e-potvrdenka“), ktorá je autorizovaná SP. 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**

- 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](http://www.posta.sk) a na požiadanie na [Zákazníckom servise SP](#).
- Odovzdávacím miestom zásielok môže byť:
- P.O.BOX, Out BOX,
  - iné výdajné miesto (napr. BalíkoBOX, priehradka pošty pre zásielky adresované do Post BOXu, zásielky adresované poste restante alebo zásielky adresované „Na poštu“).
- 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**“, resp. poznámkou „**Na poštu**“, SP zabezpečí jej dodanie len po poštu, tzn. prioritne akceptuje poznámku „**Poste restante**“ resp. poznámku „**Na poštu**“.
- 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 ktorémukolvek z nich, ak majú spoločné odovzdávacie miesto.
- 16.4. Adresát nemá nárok na dodanie zásielky v určenú hodinu alebo v určený deň (s výnimkou dodania zásielky, ku ktorej je poskytovaná služba Zmena dňa doručenia v zmysle týchto poštových podmienok), 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 požiadal 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 na prevzatie zásielok, ak vzhľadom na stavebné alebo organizačné usporiadanie sídla adresáta nie je zrejmé, kam sa majú zásielky a poukázané hotovostné platby dodávať.
- 16.7. Ak organizácia usporadúva spotrebiteľskú súťaž a zásielky budú adresované pod názvom tejto súťaže, oznámi písomne svojej pošte názov, pod ktorým budú zásielky prichádzať na jej adresu.
- 16.8. 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 preukáže pri preberaní svoju totožnosť podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, umožní zaznamenať číslo dokladu totožnosti a potvrdí ich prevzatie podľa bodu 20. týchto poštových podmienok (pri zásielkach so službou Doručenia aj na doručenie).
- Totožnosť adresáta alebo oprávneného prijímateľa nemusí overovať zamestnanec SP v prípade, ak ho osobne pozná.
- SP môže dodať zásielky aj na základe kódu pre prevzatie zásielky. V prípade, ak odosielateľ zásielky uvedie na zásielke mobilné telefónne číslo alebo emailovú adresu, ktorú mu poskytol adresát, SP môže zaslať adresátovi kód na prevzatie zásielky na uvedené mobilné telefónne číslo alebo emailovú adresu, alebo sprístupní kód na prevzatie zásielky adresátovi v mobilnej aplikácii.
- Kód pre prevzatie zásielky je jedinečný kód zaslaný adresátovi výlučne za účelom prevzatia zásielky a adresát je povinný ho chrániť pred zneužitím alebo využitím neoprávnenou osobou.
- 16.9. Zásielky, na ktorých viaznu akékoľvek poplatky (napr. doplatné, dobierka), dodá SP len za podmienky ich uhradenia.
- 16.10. Vlastník, resp. správca bytovej/nebytovej budovy, do ktorej sa majú dodávať poštové zásielky zabezpečí:
- a) ľahkú dostupnosť domových listových schránok poštovému doručovateľovi,
  - b) umiestnenie domovej listovej schránky a zvončeka rodinného domu 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.

- c) 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),
- d) umiestnenie prehľadu užívateľov bytov v bytovom dome na prízemí,
- e) 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,
- f) 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,
- g) 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, tiež označené funkčné domové listové schránky.

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

- a) zásielku nebolo možné doručiť do domovej listovej schránky pre jej rozmery,
- b) zásielku nebolo možné doručiť z dôvodov definovaných v bode 17.2. týchto poštových podmienok,
- c) zásielku nebolo možné vložiť do BalíkoBOXu (napr. z dôvodu jej rozmerov, nedostupnosti BalíkoBOXu, plnej obsadenosti a pod.), resp. nebola prevzatá z BalíkoBOXu v odbernej lehote na prevzatie zásielok z BalíkoBOXu,
- d) 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.

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, zásielkach dodávaných prostredníctvom Post BOXu a zásielkach, ktoré boli oznámené sms správou a/alebo emailovým oznámením.

16.12. SP nedoručuje dobierkové sumy, ktoré sú určené na výplatu v hotovosti. SP informuje adresáta o uložení dobierkovej sumy na pošte písomne alebo emailom (v prípade uvedenia emailovej adresy).

## **17. Doručovanie**

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 alebo o prevzatie platby dodanej podľa poštového poukazu, adresát alebo oprávnený prijímateľ umožní SP zaznamenanie čísla dokladu totožnosti.

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

- a) adresát alebo oprávnený prijímateľ v čase doručenia nebol zastihnutý,
- b) výška dobierkovej sumy alebo poukázanej sumy je nad stanovený limit,
- c) odovzdávacie miesto je na piatom a vyššom poschodí, pričom nie je možné použiť výťah,
- d) odovzdávacie miesto nie je prístupné,
- e) 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 alebo 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 16.10. 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 / sídliačim v:
  - a) miestach, kde je ohrozené zdravie a bezpečnosť zamestnancov SP,
  - b) miestach, kde je obťažný prístup,
  - c) odlúčených osídlených miestach, ktoré majú menej ako 25 obyvateľov,
  - d) odlúčených osídlených miestach, ktoré sa nachádzajú viac ako 1 km od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
  - e) 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,
  - f) 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:

- a) doručovaním najmenej 1x alebo 2 x, alebo 3x v týždni v dňoch, ktoré nenasledujú po sebe (platí pre miesta uvedené vyššie v písm. c) až f),
- b) doručovaním do doručovacej schránky (OutBOXu) v zmysle [Obchodných podmienok- Podaj/dodaj špeciál](#),
- c) dodávaním do poštových priečinkov v zmysle [Obchodných podmienok- Podaj/dodaj špeciál](#). Priečinkov zriadi SP pre adresáta bezplatne,
- d) 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.
- e) dodaním zásielok inej osobe, ktorú adresát splnomocnil/poveril na prijímanie zásielok v zmysle bodu 6.7.5. 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](http://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.
- 17.10. V prípade zrušenia pošty zabezpečí SP doručovanie zásielok v rozsahu univerzálnej služby a poštového platobného styku.



## **18. Dodávanie zásielok 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 6.7.1. 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 6.7.1. 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 zásielok 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 alebo z registra právnických osôb v prípade, ak register právnických osôb obsahuje údaje o štatutárnom orgáne, vrátane mena a priezviska osoby, ktorá je štatutárnym orgánom, prípadne iným dokladom, ktorý toto oprávnenie potvrdzuje,
    - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra alebo z registra právnických osôb v prípade, ak register právnických osôb obsahuje údaje o štatutárnom orgáne vrátane mena a priezviska osoby, ktorá je štatutárnym orgánom, vytlačeným z internetu, nie starším ako 14 dní,
    - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra alebo z registra právnických osôb v prípade, ak register právnických osôb obsahuje údaje o štatutárnom orgáne vrátane mena a priezviska osoby, ktorá je štatutárnym orgánom

v elektronickej podobe v prenosnom elektronickom 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 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:

- a) zamestnancom organizácií na ich pracoviská,
- b) osobám umiestneným v zariadeniach zdravotníckej a sociálnej starostlivosti (napr. nemocnice, liečebné a diagnostické ústavy, domovy dôchodcov),
- c) chovancom detských domovov a osobitných výchovných zariadení,

sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušnú organizáciu podľa bodu 18.4. týchto poštových podmienok, 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, preukazujúci 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 20.5. 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:

- a) občianskym preukazom,
- b) potvrdením o občianskom preukaze, vydaným príslušným útvarom Policajného zboru SR,
- c) žiadosťou o vydanie občianskeho preukazu potvrdenou príslušným útvarom Policajného zboru SR,
- d) 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),
- e) 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. matričného úradu).

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 preukaze splnomocnenca.

19.10. SP je oprávnená na účely poskytovania poštových služieb alebo poštového platobného styku alebo plnenia povinností podľa zákona o poštových službách spracúvať údaje, vrátane osobných údajov odosielateľa adresáta a ich zástupcov, a to meno, priezvisko, titul, adresu, dátum narodenia, rodné číslo, údaj o doklade totožnosti, bankové spojenie, telefónne číslo, emailovú adresu, vzťah zástupcu k adresátovi, údaj o priebehu distribúcie a nemožnosti dodania poštovej zásielky, v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tohto účelu a na nevyhnutnú dobu. SP je oprávnená poskytnúť, preniesť alebo zverejniť spracúvané osobné údaje len na účely ustanovené zákonom o poštových službách a na účely plnenia pravidiel platných pre medzinárodný styk. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

- 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 alebo vyplatenie poukázanej sumy potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ dátumom a svojim podpisom, ak nie je v osobitných poštových podmienkach uvedené inak. Dátum dodania môže vyznačiť aj zamestnanec pošty, s výnimkou vyznačenia dátumu dodania na doručenke v listinnej podobe.
- 20.2. SP je oprávnená požadovať od adresáta alebo od oprávneného prijímateľa potvrdenie prevzatia zásielky v dodacích dokladoch alebo priamo na zásielke (poštové poukazy), pri zásielkach, ku ktorým je pripojená doručenka v listinnej podobe 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“.
- 20.4. Ak preberá vyinkasovanú dobierkovú sumu adresát (odosielateľ zásielky) alebo oprávnený prijímateľ, ktorého trvalé alebo prechodné bydlisko sa nezhoduje s odovzdávacím miestom dobierkovej sumy alebo ak predloží preukaz totožnosti, ktorý neobsahuje adresné údaje, na potvrdenie prevzatia sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 20.3 týchto poštových podmienok.
- 20.5. Za adresáta, ktorý nie je schopný sa podpísať, sa podpíše svedok a pripojí poznámku: „Svedok prevzatia“. SP overuje totožnosť adresáta, ktorému zásielku odovzdáva, svedok len potvrdzuje skutočnosť prevzatia zásielky.
- 20.6. Oprávnený prijímateľ zásielky adresovanej fyzickej osobe doplní k svojmu podpisu poznámku vyjadrujúcu vzťah k adresátovi, napr. „manžel“, „syn“, „dcéra“, „matka“, „opatrovník“, „splnomocnenec“ „spolubývajúci“ a pod.
- 20.7. 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 (okrem poštových poukazov), ktorých uloženie 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 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“), Out BOXu alebo BalíkoBOXu.

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 „Uložiť ..... dní“ – takto označené zásielky si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať v odbernej lehote, ktorú určil odosielateľ,
- poznámkou dispozičnej služby „Neukladať“ - takto označené zásielky vráti SP späť odosielateľovi ihneď po neúspešnom pokuse o doručenie, resp. po opakovanom pokuse o doručenie (Úradné zásielky so službou Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa).

Odberná lehota na prevzatie zásielok z BalíkoBOXu je spravidla 3 kalendárne dni (v odôvodnených prípadoch môže byť lehota uloženia zásielky v BalíkoBOXe skrátená). V prípade, ak zásielka nie je v tejto lehote prevzatá, je uložená na pošte, ku ktorej je príslušný BalíkoBOX priradený, a to počas plynutia odbernej lehoty 18 kalendárnych dní, do ktorej sú započítané aj dni, počas ktorých bola zásielka uložená v BalíkoBOXe. Zoznam BalíkoBOXov a im prislúchajúcich pôšt je k dispozícii na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

Pri zásielkach s obsahom živých zvierat je odberná lehota jeden kalendárny deň.

- 21.2. Do odbernej lehoty sa nezapočítava deň prvého neúspešného pokusu o doručenie, resp. deň opakovaného doručenia (Úradné zásielky so službou Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa), deň pripravenia zásielky na vyzdvihnutie alebo deň vloženia zásielky do Out BOXu.
- 21.3. Odberná lehota zásielok môže byť na žiadosť adresáta predĺžená, v zmysle podmienok definovaných v bode 6.7.2. týchto poštových podmienok.
- 21.4. Ak adresát požiadava o doručenie zásielky na novú adresu v zmysle bodu 6.7.4. 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.
- 21.5. Odberná lehota Poštového poukazu na adresu je 2 mesiace odo dňa podania poukazu, odberná lehota Poštového poukazu na výplatu plynie do dňa ukončenia platnosti poukazu vyznačenom na platobnom doklade.
- 21.6. Odberná lehota vyinkasovaných dobierkových súm určených na výplatu v hotovosti je 2 mesiace odo dňa doručenia zásielky, ku ktorej sa výplata vzťahuje.

## **22. Chyby a nepravidelnosti**

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

### **22.1.1. Nesprávne dodané zásielky**

Každý, komu bola nesprávne dodaná zásielka alebo vyplatená suma (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 svojím 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. Ak odosielateľ využil k zásielke dispozičnú službu „Späť:“, SP vráti zásielku na adresu podľa požiadavky odosielateľa. Zásielky 1. triedy, s výnimkou poštových poukazov na adresu 1. triedy, vráti SP ako zásielky 1. triedy.

Ak zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi, SP ju uloží v zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

Zásielku nemožno vrátiť odosielateľovi, ak:

- a) je neznámy,
- b) ju 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 „Nevrátiť“,
- f) je adresa odosielateľa na zásielke vnútroštátneho styku uvedená v cudzine,
- g) ju odosielateľ neprevzal v stanovenej 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), uvedie dôvody nedoručenia v informácii o dôvodoch nedoručenia v elektronickej podobe a zároveň zabezpečí zničenie nedoručiteľnej zásielky v lehote do 30 dní odo dňa doručenia informácie o dôvodoch nedoručenia.

#### **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 zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

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 zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok.

#### **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.

SP zásielky uloží:

- a) tri mesiace, ak ide o poštovú zásielku, ktorá nie je zapísaná,
- b) šesť mesiacov, ak ide o zapísanú poštovú zásielku s výnimkou zapísaných zásielok, ktoré sú predmetom podania podľa Reklamačného poriadku SP alebo
- c) tri roky, ak ide o poštový poukaz a vyinkasované dobierkové sumy.

Ak odosielateľ, adresát alebo nimi poverená osoba počas úložnej lehoty požiada o vydanie uloženej zásielky, SP zásielku kedykoľvek vydá, ak pominul dôvod jej uloženia. V žiadosti o vydanie zásielky žiadateľ uvedie podrobný opis zásielky. Zásielku je potrebné identifikovať uvedením adresy odosielateľa, adresy adresáta, druhu zásielky, podávacej pošty, dátumu podania, alebo podacieho čísla - ak je známe, výškou poukázanej sumy pri poštových poukazoch. 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, ak SP vie identifikovať uloženú zásielku len na základe podrobného opisu obsahu zásielky (napr. z dôvodu chýbajúcich adresných údajov na zásielke), je odosielateľ/adresát povinný zásielku vrátiť, ak sa zistí/preukáže, že nie je jej vlastníkom.

SP zašle uloženú zásielku na adresu odosielateľa/adresáta v Slovenskej republike uvedenú v žiadosti.

Po uplynutí úložnej lehoty SP poštovú zásielku s výnimkou poštového poukazu:

- predá 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](http://www.posta.sk) alebo
- zabezpečí jej zničenie alebo uloženie podľa osobitného predpisu.

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. SP mu ho zašle do 30 dní odo dňa predaja zásielky. Ak výtlačok nemožno vydať odosielateľovi, pretože je neznámy alebo ho odmieta prevziať, SP 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.

Ak je na poštovom poukaze adresa odosielateľa uvedená mimo územia SR a poukázanú sumu nemožno doručiť adresátovi, poštový poukaz sa stáva uloženým. Odosielateľ môže počas úložnej lehoty požiadať o jej zaslanie na adresu v SR, resp. poukázaním na účet vedený v SR.

Uložený poštový poukaz a nevyplatené vyinkasované dobierkové sumy nemožno predať ani zničiť. Poukázanú hotovostnú platbu, ktorej je poštový poukaz dokladom, SP kedykoľvek počas úložnej lehoty vráti odosielateľovi, ak pominula prekážka jej dodania alebo vrátenia.

Vyinkasované dobierkové sumy je možné vrátiť len odosielateľovi zásielky. Ak uložené platby nemožno vrátiť, pretože je odosielateľ zásielky neznámy alebo ju odmieta prevziať, stáva sa uplynutím úložnej lehoty príjmom SP.

Za spracovanie a uloženie zásielky v zmysle tohto bodu si SP uplatňuje cenu nasledovne:

- ak o vydanie uloženej zásielky požiada odosielateľ, adresát alebo nimi poverená osoba, pričom požiada 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.
- 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.

Adresát alebo oprávnený prijímateľ má v týchto prípadoch právo odprieť prijatie zásielky pre poškodenie (bod 6.7.7. týchto poštových podmienok), resp. v prípade prevzatia zásielky uplatniť si nárok na náhradu škody podaním reklamácie v zmysle [Reklamačného poriadku SP](#).

### **23. Reklamácie a zodpovednosť**

23.1. Pre reklamácie SP platia ustanovenia [Reklamačného poriadku SP](#).

23.2. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania poštových služieb v zmysle zákona o poštových službách a v zmysle poštových podmienok.

23.3. SP vráti na základe opodstatnenej sťažnosti/reklamácie:

- a) preplatené ceny služieb, s výnimkou preplatenej ceny listov a reklamných adresovaných zásielok, ktoré už boli vypravené z pošty,

- b) ceny služieb, ak sa so zásielkou nezaobchádzalo v zmysle príslušných poštových podmienok.
- 23.4. Pri službách, ktoré sa poskytujú na určité časové obdobie, vráti SP cenu pripadajúcu na počet dní, počas ktorých nebola služba poskytovaná podľa uvedených podmienok.
- Na základe žiadosti odosielateľa, resp. podanej reklamácie, vráti SP cenu za doplnkovú službu Dobierka, v prípade, ak doplnková služba Dobierka nebola poskytnutá z dôvodu vrátenia zásielky odosielateľovi, ak v osobitných poštových podmienkach nie je uvedené inak.
- Na základe podanej reklamácie na nedodanie doručky v listinnej podobe vyhotoví SP jej opis. Prevzatie zásielky nepotvrzuje na opise doručky adresát, resp. oprávnený prijímateľ, údaje o tom, kedy a komu bola zásielka dodaná, doplní SP na základe údajov zistených z prevádzkových dokladov.
- Pri vrátení cien za služby podliehajúce DPH SP vystaví dobropis v prípade, ak k žiadosti o vrátenie ceny bude priložená kópia pôvodnej faktúry. Táto podmienka sa vzťahuje len na prípady úhrady cien v hotovosti, resp. platobnou kartou na poštách.
- 23.5. SP nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím alebo nesprávnym použitím kódu pre vyzdvihnutie zásielky a za škodu spôsobenú technickými poruchami alebo prerušením spojenia so zariadeniami telekomunikačných operátorov.
- 23.6. Ak užívateľ poštovej služby a služby poštového platobného styku nie je spokojný so spôsobom, ktorým SP vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že SP porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na SP so žiadosťou o nápravu spôsobom uvedeným v Reklamačnom poriadku SP. V prípade, ak SP na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, užívateľ poštovej služby a služby poštového platobného styku má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len užívateľ poštovej služby a služby poštového platobného styku – fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmlouvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi užívateľom poštovej služby a služby poštového platobného styku a SP, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmlouvou. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Užívateľ poštovej služby a služby poštového platobného styku má právo voľby, na ktorý z príslušných subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov uvedených v zozname sa obráti.

## **24. Prechodné ustanovenia**

- 24.1. V prípade preukazov splnomocnenca vydaných pred 03.07.2021 podľa bodu 6.7.5. týchto poštových podmienok sa preukaz splnomocnenca určený na preberanie zásielok vzťahuje aj na preberanie poštových poukazov v rozsahu v ňom uvedenom.

## **25. Záverečné ustanovenia**

- 25.1. Poštové podmienky - Všeobecná časť (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 ustanovenia osobitných poštových podmienok jednotlivých druhov zásielok.
- 25.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 25.3. 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.
- 25.4. 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.
- 25.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2023.



25.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:

- 01. 11. 2024