



Slovenská pošta, a.s., (ďalej len „SP“) prepraví ročne rádovo 100 miliónov zásielok a poskytuje svoje služby v najširšej sieti obchodných miest na Slovensku. Ak sa zákazník domnieva, že služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, SP dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Sťažnosti a reklamácie sú pre SP jedným z motivačných nástrojov na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb. Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Sťažnosť je písomné podanie alebo ústne vyjadrenie nespokojnosti zákazníka k SP, ktoré poukazuje na nedostatky SP alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie, od ktorého sa očakáva priama alebo nepriama reakcia alebo riešenie. Písomnú sťažnosť je možné podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
- 1.2. Reklamácia je písomné podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči SP za nekvalitne poskytnuté produkty (tovary alebo služby), spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich pre SP z poštových podmienok, obchodných podmienok, finančných podmienok (ďalej len „obchodné podmienky“) alebo zmluvy. Písomné reklamácie je možné podať v listinnej alebo elektronickej podobe. Reklamovať možno napríklad nedodanie, nedodanie v lehote, poškodenie, úbytok obsahu a zničenie zásielky. Náhrady – kompenzácie, ktoré poskytuje SP zákazníkovi za opodstatnené reklamácie, sú stanovené v osobitých podmienkach jednotlivých produktov a služieb alebo v zmluvách.
V prípade, že zákazník nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi SP.
V prípade, ak je predmet podania odlišný od obsahu podania, SP prešetruje podanie podľa jeho obsahu.
- 1.3. Pre služby, ktoré poskytuje SP v mene obchodných partnerov, platia reklamačné poriadky obchodných partnerov, ktoré sú k dispozícii na každej pošte.

2. Reklamačné konanie

- 2.1. Reklamáciu môže podať:
 - a) odosielateľ/adresát alebo ním poverená/splnomocnená osoba, ak ide o poskytnutie služby spojenej s distribúciou zásielok alebo peňazí,
 - b) kupujúci alebo ním poverená osoba, prípadne objednávateľ, ak ide o kúpu tovaru alebo poskytnutie inej služby,tzn. reklamujúci. SP nezisťuje totožnosť ani právnu spôsobilosť poverenej/splnomocnenej osoby.
- 2.2. Sťažnosť môže podať osoba, ktorá poukazuje na nedostatok SP, tzn. sťažovateľ. Sťažnosť na nedostatky týkajúce sa poštovej zásielky môže podať iba jej odosielateľ, adresát alebo ním poverená/splnomocnená osoba na základe písomného splnomocnenia, v ktorom je pravosť podpisu splnomocniteľa osvedčená.
- 2.3. Reklamácia sa podáva:
 - a) v listinnej podobe prostredníctvom štandardizovaného Reklamačného listu pre vnútroštátny styk, ktorý je dostupný na každej pošte, www.posta.sk, alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicke zo [Zákazníckeho servisu SP](#),
 - b) v listinnej podobe prostredníctvom Reklamačného listu medzinárodného styku (tlačivo CN 08), ktorý je dostupný na každej pošte, www.posta.sk, alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicke zo [Zákazníckeho servisu SP](#) - platí pre poštové zásielky medzinárodného styku,
 - c) elektronicke prostredníctvom aplikácie ePodací hárok (platí pre poštové zásielky vnútroštátneho styku podané cez ePodací hárok s výnimkou reklamovania poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky),
 - d) elektronicke prostredníctvom eReklamačného listu, ktorý je dostupný na www.posta.sk alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicke zo [Zákazníckeho servisu SP](#). eReklamačný list s riadne vyplnenými povinnými údajmi zákazník zašle v stanovenom formáte e-mailom na

adresu reklamacie@slposta.sk (platí pre poštové poukazy na výplatu, letáky, služby Integrovaného obslužného miesta, SIPO - Sústredené inkaso platieb obyvateľstva a zapísané poštové zásielky vnútroštátneho styku podané na základe písomne uzatvorenej zmluvy alebo prostredníctvom elektronického komunikačného portálu, s výnimkou reklamovania poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní).

- 2.4. Reklamáciu/sťažnosť je možné podať na každej pošte/pošte Partner, v sídle SP alebo v sídle špecializovaných organizačných útvarov SP, ktoré príslušnú službu poskytujú. Reklamáciu služieb Integrovaného obslužného miesta (ďalej len „IOM“) je možné podať na ktorejkoľvek pošte poskytujúcej služby IOM.
- 2.5. Sťažnosť je možné podať:
- ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
 - písomne – listom na adresu SP alebo prostredníctvom štandardizovaného Reklamačného listu podľa bodu 2.3. písm. a),
 - e-mailom na adresu: staznosti@slposta.sk alebo zakaznickyservis@slposta.sk,
 - telefonicky na čísle [Zákazníckeho servisu SP](tel:112).
- 2.6. K reklamačnému listu je potrebné predložiť:
- originál podacej potvrdenky, ak bola k zásielke vystavená, v prípade podaja zásielok s ePodacím hárkom alebo podania Poštových poukazov na výplatu elektronickou formou sa podacia potvrdenka nevyžaduje, zákazník identifikuje zásielku podanú s ePodacím hárkom podacím číslom, Poštový poukaz na výplatu podacím číslom, dátumom podania a podacou poštou,
 - čitateľné potvrdenie o kúpe, resp. poskytnutí služby (originál alebo fotokópia),
 - obal a poškodený obsah zásielky (vrátane vnútorného obalu), k poškodenému tovaru je možné pripojiť aj fotodokumentáciu, príp. doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody,
 - dôvod sťažnosti, príp. doklady preukazujúce opodstatnenie sťažnosti,
 - číslo žiadosti alebo potvrdenú žiadosť o poskytnutie služieb IOM, ak bola vydaná, reklamovaný výstup IOM (s výnimkou reklamácie nevydania výstupu), príp. doklad o zaplatení ceny za službu IOM.
- 2.7. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré bolo zrejmé pri jej dodaní podanej podľa bodu 2.3 písm. d), je potrebné k eReklamačnému listu pripojiť podrobnú fotodokumentáciu obsahu a vonkajšieho aj vnútorného obalu poškodenej zásielky a zápisnicu o rozsahu poškodenia zásielky vyhotovenú v zmysle bodu 22.1.6. písm. b) a c) Poštových podmienok - Všeobecná časť(Vnútroštátny styk). Poškodený obal a obsah zásielky pri podaní reklamácie už reklamujúci nepredkladá. Ak ide o reklamáciu vydaného výstupu IOM, je potrebné k eReklamačnému listu pripojiť aj digitalizovanú (elektronickú) podobu reklamovaného výstupu (napr. sken).
- 2.8. Ak ide o reklamáciu poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní, reklamáciu je možné podať na ktorejkoľvek pošte najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky a súčasne je potrebné predložiť obal zásielky (vrátane vnútorného obalu) spolu s poškodeným obsahom.
- 2.9. Prijatie reklamácie/sťažnosti SP potvrdzuje:
- pri osobnom podaní podpisom prijímajúceho zamestnanca a odtlačkom pečiatky,
 - pri elektronickom podaní notifikačným e-mailom.
- 2.10. Reklamáciu je možné podať v lehote:

pre poštové služby vnútroštátneho styku	<ul style="list-style-type: none">do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby,najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu podľa bodu 2.8.
pre poštové služby medzinárodného styku	<ul style="list-style-type: none">do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní poštovej zásielky/poukázania hotovostnej platby,najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní zásielky, ak ide o reklamáciu podľa bodu 2.8.
pre iné služby a kúpu tovaru	<ul style="list-style-type: none">do 2 rokov odo dňa nasledujúceho po dni poskytnutia služby, kúpy tovaru alebo prevzatia tovaru,najneskôr do 2 pracovných dní po skončení hornej hranice lehoty dodania podľa príslušných obchodných podmienok, ak ide o reklamáciu na nedodanie letákov.

Uvedené neplatí v prípade, ak príslušné obchodné podmienky alebo zmluva stanovujú inak.

- 2.11. Sťažnosť je možné podať do 1 roka od vzniku nedostatku.
- 2.12. Podanie reklamácie sa považuje súčasne aj za uplatnenie práva na náhradu škody a nároku na vrátenie cien v zmysle príslušných obchodných podmienok alebo zmluvy.
- 2.13. Právo na náhradu škody a nárok na vrátenie cien za poskytovanie poštových služieb sa uplatňuje:

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

- 2.14. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti pre poštové zásielky vo vnútroštátnom styku je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. V prípade, ak reklamácia podľa bodu 2.3. písm. c) alebo d), resp. sťažnosť podľa bodu 2.5. písm. c) bola doručená SP v iný ako pracovný deň, prípadne po 16.00 hod. pracovného dňa, sa za deň prijatia reklamácie považuje najbližší pracovný deň, bez ohľadu na deň odoslania notifikačného e-mailu.

SP je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie/sťažnosti najviac o 90 dní, ak sa reklamácia týka veľkého množstva poštových zásielok (viac ako 100 ks) alebo iných skutočností spojených s poskytnutou poštovou službou alebo poštovým platobným stykom a nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v lehote do 30 dní. O predĺžení lehoty informuje SP zákazníka písomne, pričom uvedie dôvody predĺženia lehoty.

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

- a) odborné posúdenie predmetu reklamácie,
- b) odborné posúdenie miery poškodenia obsahu zásielky.

- 2.15. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti na iné služby a kúpu tovaru je najviac 30 dní odo dňa prijatia reklamácie/sťažnosti.
- 2.16. V prípade reklamácie na nedodanie letákov SP rozhodne o výsledku reklamácie a odošle výsledok (rozhodnutie) e-mailom a v písomnej forme poštou na zákazníkom určenú adresu najneskôr do 3 pracovných dní nasledujúcich po dni prijatia reklamácie, ak bola reklamácia podaná elektronicky v súlade s bodom 2.3 písm. d) a súčasne bola k reklamácií priložená kópia potvrdenej Objednávky/ knihy výplatného; v opačnom prípade SP rozhodne o výsledku reklamácie a zabezpečí zaslanie písomného rozhodnutia poštou najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia reklamácie.
- 2.17. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti pre medzinárodné poštové zásielky je najviac 60 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. Táto lehota môže byť primerane dlhšia, a to z dôvodu nesplnenia povinnosti pri vybavení reklamácie zo strany iných poštových podnikov alebo v zmysle výnimiek stanovených v [Aktoch Svetovej poštovej únie](#).
- 2.18. V rámci reklamačného konania, resp. šetrenia sťažnosti, môže SP od zákazníka požadovať ďalšie relevantné informácie a podklady, potrebné na prešetrenie, resp. vyzvať zákazníka na predloženie poškodenej zásielky. Za týmto účelom je zákazník povinný počas reklamačného konania/šetrenia sťažnosti poškodenú zásielku (tzn. jej vnútorný a vonkajší obal ako aj poškodený obsah zásielky) uchovať v stave, v akom mu bola doručená. Lehota potrebná na doplnenie informácií/predloženie poškodenej zásielky sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie/sťažnosti.
- 2.19. V prípade, ak sťažnosť nepoukazuje na žiadny konkrétny nedostatok, SP si vyhradzuje právo takúto sťažnosť odložiť, pričom o dôvodoch jej odloženia informuje sťažovateľa.
- 2.20. V prípade, ak sa sťažnosť týka poštovej zásielky a sťažovateľ nepreukáže oprávnenie na podanie sťažnosti podľa bodu 2.2. ani na požiadanie, SP si vyhradzuje právo takúto sťažnosť odložiť, pričom o dôvodoch jej odloženia informuje sťažovateľa.
- 2.21. Šetrenie medzinárodných listových zásielok – List, Balíček a List slepecký uskutoční SP mimo územia Slovenskej republiky len v prípade, ak krajina určenia prijíma reklamácie tohto typu.
- 2.22. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania, oznamuje SP písomne, na adresu uvedenú zákazníkom pri podaní reklamácie.
- 2.23. Náhradu škody vypláca SP v hotovosti alebo poukazuje na účet definovaný v reklamačnom liste, vedený v niektorej zo Single Euro Payments Area (SEPA) krajín. Náhradu škody SP vyplatí čo najskôr, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa prijatia reklamácie, pričom sa do tejto lehoty nezapočítava lehota, o ktorú bolo predĺžené reklamačné konanie pre medzinárodné poštové zásielky v zmysle bodu 2.17., resp. lehota potrebná na doplnenie informácií od zákazníka v zmysle

bodou 2.18., resp. doba, počas ktorej zákazník nepredložil, na základe výzvy SP, doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody.

Doklady v zmysle bodu 2.18., resp. doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody je potrebné predložiť najneskôr v lehote do 3 rokov odo dňa prijatia reklamácie.

V prípade vyplatenej náhrady škody preberá SP od osoby, ktorá túto náhradu dostala, práva súvisiace s predmetnou zásielkou, a to až do výšky náhrady škody.

Ak sa po vyplatení náhrady škody nájde zásielka, za ktorú bola vyplatená náhrada škody, SP oznámi odosielateľovi, že zásielka mu je k dispozícii počas 3 mesiacov od nájdania, ak vráti sumu vyplatenej náhrady škody. Zároveň SP požiada odosielateľa, aby oznámil, komu má byť zásielka dodaná. Ak odosielateľ odmietne zásielku prevziať alebo neodpovie v stanovenej lehote, SP uplatní rovnaký postup, ako u odosielateľa, aj pre adresáta zásielky. Ak aj adresát odmietne prevziať zásielku, alebo neodpovie v stanovenej lehote, stáva sa táto zásielka vlastníctvom SP.

- 2.24. Reklamovaný tovar zasiela SP reklamujúcemu prostredníctvom poštovej zásielky spolu s výsledkom reklamačného konania na adresu v SR určenú pri podaní reklamácie. V prípade, ak si reklamujúci neprevezme reklamovaný tovar v odbernej lehote, ktorá je 18 kalendárnych dní, SP ho uloží v Poštovej ohlasovni a úložni. Na uloženie sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 22.1.5. Poštových podmienok - Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

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

- 2.25. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak SP nepostupovala správne alebo porušila zákon, obchodné podmienky poskytovania služby alebo predaja tovaru, alebo porušila zmluvu.
- 2.26. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia aj vtedy, ak SP neoznámí zákazníkovi výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote, resp. v predĺženej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku, pričom zákazníkovi súčasne vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných obchodných podmienkach alebo zmluvách, maximálne však vo výške stanovenej zákonom o poštových službách, ak sa reklamácia týka poštových služieb.
- 2.27. Ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým SP vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že SP porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na SP so žiadosťou o nápravu spôsobom uvedeným v bode 2.5. písm. b) – d). V prípade nespokojnosti zákazníka s vybavením jeho žiadosti o nápravu alebo jej nevybavenia do 30 dní odo dňa podania, sa môže zákazník domáhať svojich nárokov prostredníctvom ombudsmana SP alebo má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. Návrh môže zákazník podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona č. 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom a SP, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Subjektom ARS je:
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku a
 - Slovenská obchodná inšpekcia.

3. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre SP a všetkých zákazníkov SP.
- 3.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na [Zákazníckom servise SP](#).
- 3.3. SP je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre zákazníka je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom jeho zverejnenia na www.posta.sk, ak z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.
- 3.4. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť Reklamačný poriadok Poštových podmienok, ktorý nadobudol účinnosť 01. 07. 2009, pričom reklamácie alebo sťažnosti podané do dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku, ako aj nároky z nich vyplývajúce, sa posudzujú podľa Reklamačného poriadku účinného 01. 07. 2009.
- 3.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 01. 01. 2013.

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

- 01. 01. 2014
- 02. 06. 2014
- 01. 01. 2016
- 01. 04. 2016
- 01. 04. 2017
- 01. 01. 2018
- 01. 04. 2018
- 01. 06. 2019.