



## Reklamačný poriadok

(ďalej len „**Reklamačný poriadok**“)

podľa § 28 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o poštových službách**“)  
platný pre spoločnosť Nova Post SK s.r.o. zo dňa 11.08.2023

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Reklamácia je podanie, ktorým si príjemca služby uplatňuje voči spoločnosti **Nova Post SK s. r. o.**, so sídlom Poštová 3, 811 06 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 55 131 794, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 166263/B (**Poskytovateľ**) svoj nárok vyplývajúci za nevykonania alebo nesprávneho vykonania poštovej služby, najmä nedodržaním povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z Poštových podmienok (**Poštové podmienky**) alebo Poštovej zmluvy (ako sú definované v Poštových podmienkach). Príjemca služby môže podať reklamáciu (**Reklamácia**) najmä v prípadoch nedoručenia, nedoručenia v dohodnutej lehote, poškodenia, straty obsahu a zničenia zásielky.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Poštových podmienok a uplatňuje sa na všetky služby poskytované Poskytovateľom.
- 1.3. V prípade, že Poskytovateľ poskytuje poštové služby prostredníctvom subdodávateľa, ktorý je poskytovateľom univerzálnych služieb (ďalej len „**Univerzálny poskytovateľ**“), na poskytovanie poštových služieb Univerzálnym poskytovateľom sa uplatňuje reklamačný poriadok Univerzálného poskytovateľa v rozsahu, v akom sa poštové služby poskytujú Univerzálnym poskytovateľom.

### 2. Reklamačné konanie

- 2.1. Reklamáciu sú oprávnené podať tieto osoby (ďalej len „**Reklamujúci**“):
  - 2.1.1. príjemca služby/zákazník;
  - 2.1.2. adresát;
  - 2.1.3. osoba splnomocnená príjemcom služby alebo adresátom.
- 2.2. Reklamáciu možno podať:
  - 2.2.1. osobne na ktorejkoľvek pobočke Poskytovateľa;
  - 2.2.2. písomne, dorúčením na adresu sídla Poskytovateľa na adresu Poštová 3, 811 06 Bratislava
  - 2.2.3. elektronicky na e-mail Poskytovateľa: [support\\_sk@novapost.com](mailto:support_sk@novapost.com)
  - 2.2.4. telefonicky na našej infolinke na čísle +421 552 302 609.
- 2.3. Reklamácia musí obsahovať nasledujúce prílohy:
  - 2.3.1. identifikácia Reklamujúceho – meno, adresa, telefón, označenie alebo číslo objednávky;

- 2.3.2. identifikácia zásielky, ktorá je predmetom reklamácie, obsahujúca tieto informácie: odosielateľ, adresát, dátum podania, miesto podania a kópia potvrdenej objednávky alebo číslo poštovej zásielky (faktúry);
  - 2.3.3. dôvody Reklamácie – strata, nedoručenie v stanovenej lehote, poškodenie, strata obsahu, doručenie nesprávnemu príjemcovi atď.;
  - 2.3.4. výšku požadovanej náhrady škody, ak Reklamujúci požaduje náhradu škody;
  - 2.3.5. ďalšie údaje a dokumentácia, ktoré umožnia rýchlejšiu identifikáciu problému, vrátane čísla účtu, na ktorý môže byť vyplatená náhrada škody v prípade, ak Poskytovateľ reklamáciu akceptuje;
  - 2.3.6. vlastnoručný podpis Reklamujúceho, ak podáva Reklamáciu písomne; a
  - 2.3.7. dátum Reklamácie.
- 2.4. Reklamácie sa podávajú bezodkladne po tom, ako sa Reklamujúci dozvie o dôvode na podanie Reklamácie, najneskôr však do:
- 2.4.1. do 6 mesiacov odo dňa, ktorý nasleduje po dni prevzatia zásielky Poskytovateľom na prepravu v prípade nedoručenia, nesprávneho doručenia, straty, poškodenia, zničenia alebo odcudzenia zásielky;
  - 2.4.2. do 6 mesiacov odo dňa, ktorý nasleduje po dni prevzatia zásielky Poskytovateľom v prípade nedoručenia v garantovanom termíne doručenia podľa Poštových podmienok;
  - 2.4.3. do 2 mesiacov odo dňa odoslania zásielky v prípade straty alebo poškodenia zásielky kuriérom.
- 2.5. Bez ohľadu na odsek 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Reklamácia týkajúca sa nesprávneho plnenia poštovej služby alebo sprostredkovateľskej služby nie je možná v prípade prijatia zásielky bez výhrad, pokiaľ Reklamujúci bezodkladne po prevzatí zásielky, najneskôr však do 7 dní od prevzatia zásielky, nepodal v tejto veci u Poskytovateľa Reklamáciu a nepreukázal, že vady alebo poškodenie zásielky vznikli v období pred prevzatím zásielky.
- 2.6. Na Reklamácie podané po uplynutí lehôt uvedených v odsekoch 2.4 a 2.5 tohto Reklamačného poriadku sa neprihliada a Poskytovateľ okamžite informuje Reklamujúceho o zamietnutí Reklamácie.
- 2.7. Podanie Reklamácie sa považuje aj za uplatnenie si práva na náhradu škody a práva na náhradu poštovného v súlade s Poštovými podmienkami a Poštovou zmluvou.
- 2.8. Reklamácia podaná neoprávnenou osobou (t. j. inou, ako je osoba uvedená v bode 2.1 tohto Reklamačného poriadku) sa považuje za nepodanú a Poskytovateľ okamžite informuje Reklamujúceho o možnosti podania Reklamácie oprávnenou osobou.
- 2.9. Podanie Reklamácie elektronicky s uvedením e-mailovej adresy Reklamujúceho znamená súhlas s doručovaním správ týkajúcich sa posudzovania Reklamácie elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú Reklamáciou.
- 2.10. Ak Reklamácia nespĺňa náležitosti uvedené v tomto Reklamačnom poriadku a ak to Poskytovateľ považuje za potrebné na riadne posúdenie Reklamácie, Poskytovateľ vyzve Reklamujúceho, aby odstránil nedostatky do 7 dní odo dňa doručenia výzvy na doplnenie s uvedením rozsahu potrebného doplnenia Reklamácie. Žiadosť musí obsahovať upozornenie, že neodstránenie nedostatkov v stanovenej lehote bude mať za následok odmietnutie Poskytovateľa zaoberať sa Reklamáciou.

Po uplynutí stanovenej lehoty sa na Reklamáciu neprihliada. Lehota uvedená v tomto odseku sa nezapočítava do lehoty na posúdenie Reklamácie.

- 2.11. Pobočka Poskytovateľa, ktorá prijíma Reklamáciu, potvrdí prijatie Reklamácie spolu s prílohami, vrátane príslušných informácií a potvrdením o odoslaní balíka.
- 2.12. Ak je Reklamácia podaná elektronicky, Poskytovateľ okamžite zašle elektronické potvrdenie o jej prijatí.
- 2.13. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia Reklamácie.
- 2.14. Ak sa Reklamácia podaná Reklamujúcim týka veľkého počtu poštových zásielok v počte najmenej 100 zásielok alebo iných skutočností, pre ktoré ju z objektívnych dôvodov nemožno vybaviť v plnom rozsahu v lehote podľa Reklamačného poriadku, lehota na vybavenie sa môže predĺžiť až na 90 dní. Ak takáto udalosť nastane, Poskytovateľ písomne oznámi Reklamujúcemu predĺženie lehoty s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.
- 2.15. Poskytovateľ je oprávnený zamietnuť Reklamáciu, ak už vo veci rozhodol alebo rozhoduje súd alebo iný orgán.
- 2.16. Ak Poskytovateľ odmietne úplne alebo čiastočne uznať Reklamáciu, Reklamujúci sa môže proti takémuto odmietnutiu odvolať u Poskytovateľa do 14 dní odo dňa doručenia odpovede na Reklamáciu. Poskytovateľ odvolanie bezodkladne posúdi a o výsledkoch preskúmania odvolania informuje Reklamujúceho najneskôr do 30 dní od doručenia odvolania.
- 2.17. Ak je odvolanie proti rozhodnutiu o Reklamácii podané po lehote na podanie odvolania uvedenej v odseku 2.16 tohto Reklamačného poriadku, Poskytovateľ sa ním nebude zaoberať, o čom Reklamujúceho bezodkladne informuje.
- 2.18. V rámci reklamačného konania je Poskytovateľ oprávnený vyžiadať si od Reklamujúceho ďalšie relevantné informácie potrebné na vybavenie Reklamácie, a je taktiež oprávnený ho vyzvať na predloženie poškodenej zásielky, pričom do lehoty na vybavenie Reklamácie sa nezapočítava lehota na predloženie týchto informácií / poškodenej zásielky Reklamujúcim. Na tento účel je Reklamujúci povinný počas reklamačného konania uchovávať poškodenú zásielku (t. j. jej vnútorný a vonkajší obal, ako aj poškodený obsah zásielky) v stave, v akom mu bola doručená.
- 2.19. Ak Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v lehotách uvedených v odsekoch 2.13 a 2.14 tohto Reklamačného poriadku, Reklamácia sa považuje za uznanú v plnom rozsahu.
- 2.20. Nárok na náhradu škody vzniká maximálne do nasledovných súm:
  - 2.20.1. do výšky dvadsaťnásobku poplatku podľa cenníka (tarify) v prípade nedoručenia doporučenej zásielky alebo zničenia jej obsahu (ak je taká služba poskytovaná v zmysle Poštových podmienok);
  - 2.20.2. do výšky skutočnej škody, maximálne však do výšky dvojnásobku najnižšieho poplatku podľa cenníka (tarify) za každých 500 g obsahu v prípade

- nedoručenia zásielky, ktorá nie je poslaná doporučené, jej poškodenia alebo zničenia jej obsahu;
- 2.20.3. do výšky skutočnej škody, maximálne však do výšky deklarovanej hodnoty v prípade nedoručenia poistenej zásielky/balíka, jej poškodenia alebo úbytku jej obsahu;
- 2.20.4. do výšky trojnásobku zaplateného poplatku v prípade nedoručenia poštovej zásielky/balíka v garantovanej dodacej lehote, ktorá nebola doručená v lehote podľa Poštových podmienok;
- 2.20.5. vo výške zaplateného poplatku v prípade zapísanej poštovej zásielky inak ako podľa bodov 2.20.1 až 2.20.4;
- 2.20.6. vo výške uvedenej Reklamujúcim, ktorá však nesmie presiahnuť deklarovanú hodnotu zásielky, v prípade straty, čiastočnej straty alebo poškodenia zásielky kuriérom.
- 2.21. Ak Poskytovateľ neposkytne poštovú službu alebo sprostredkovateľskú službu, vráti Reklamujúcemu poplatok účtovaný za poštovú službu alebo sprostredkovateľskú službu v plnej výške.
- 2.22. Za nekvalitné poskytnutie poštovej služby alebo sprostredkovateľskej služby sa okrem iného považuje:
- 2.22.1. poskytovanie poštových služieb alebo sprostredkovateľských služieb spôsobom, ktorý je v rozpore s Poštovými podmienkami alebo Poštovou zmluvou, Reklamačným poriadkom alebo platnými právnymi predpismi;
- 2.22.2. nedodržanie lehoty na doručenie zásielky do dátumu garantovaného Poskytovateľom;
- 2.22.3. poškodenie zásielky;
- 2.22.4. strata alebo poškodenie zásielky.
- 2.23. Poskytovateľ nezodpovedá za neposkytnutie alebo nenáležité poskytnutie poštových služieb, ak k takémuto neposkytnutiu alebo nenáležitému poskytnutiu došlo v dôsledku:
- 2.23.1. vyššej moci (ako je definovaná v Poštových podmienkach);
- 2.23.2. z dôvodov na strane príjemcu služby alebo adresáta, ktoré neboli spôsobené zavinením Poskytovateľa;
- 2.23.3. porušenie Zákona o poštových službách, Poštových podmienok, platných zákonov alebo iných predpisov príjemcom služby alebo adresátom;
- 2.23.4. povahy odosielaného tovaru.
- 2.24. Reklamujúci nemá nárok na náhradu ušlého zisku alebo následnej alebo nepriamej škody. Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, musí Reklamujúci uplatniť do 6 mesiacov odo dňa prevzatia zásielky, alebo ak sa zásielka stratila, odo dňa nasledujúceho po uplynutí posledného dňa lehoty na doručenie, ktorú uviedol Poskytovateľ; v opačnom prípade toto právo zaniká.
- 2.25. Ak je Reklamujúcemu uznaná náhrada škody, vyplatí sa na bankový účet Reklamujúceho uvedený v Reklamacii do 14 dní odo dňa doručenia konečného rozhodnutia o poskytnutí náhrady škody.
- 2.26. Ak sa má náhrada škody vyplatiť z dôvodu straty poštovej zásielky, Poskytovateľ nadobúda od príjemcu tejto náhrady škody práva k poštovej zásielke až do výšky vyplatennej náhrady škody ako je uvedené ďalej. Ak sa po vyplatení náhrady škody príslušná poštová zásielka nájde, Poskytovateľ informuje odosielateľa o možnosti vrátenia zásielky po vrátení náhrady škody Poskytovateľovi, a to v lehote do 3

mesiacov od momentu informovania odosielateľa. Poskytovateľ zároveň informuje odosielateľa, že odosielateľ môže Poskytovateľovi uviesť adresáta, ktorému má byť poštová zásielka doručená – Poskytovateľ takémuto adresátovi poštovú zásielku doručí pod podmienkou predchádzajúceho vrátenia zaplatenej náhrady škody Poskytovateľovi. Ak odosielateľ odmietne prevziať poštovú zásielku, odmietne vrátiť náhradu škody alebo neodpovie Poskytovateľovi vo vyššie uvedenej lehote, Poskytovateľ bude kontaktovať pôvodného adresáta poštovej zásielky; pravidlá platné pre odosielateľa sa primerane uplatňujú aj na adresáta. Ak adresát odmietne prevziať poštovú zásielku, odmietne zaplatiť Poskytovateľovi sumu rovnajúcu sa náhrade škody alebo Poskytovateľovi neodpovie vo vyššie uvedenej lehote, poštová zásielka sa stane majetkom Poskytovateľa.

2.27. Ak Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu týkajúcu sa nedostatočne poskytnutých poštových služieb, Reklamujúci môže podať podnet na štátny dohľad na Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb písomne na adresu Továrenská 7, 828 55 Bratislava 24; telefonicky na číslo: 02/57 881 209 alebo prostredníctvom emailu na adresu [e-podatelna@teleoff.gov.sk](mailto:e-podatelna@teleoff.gov.sk).

### 3. Ustanovenia o medzinárodnej poštovej preprave

Ak bude podaná Reklamácia týkajúca sa medzinárodného poskytovania poštových služieb Poskytovateľom, reklamačné konanie sa uskutoční v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a právnymi aktmi Svetovej poštovej únie.

### 4. Záverečné ustanovenia

- 4.1. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä so Zákonom o poštových službách a zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.
- 4.2. Neplatnosť alebo neúčinnosť akéhokoľvek ustanovenia tohto Reklamačného poriadku nemá vplyv na zvyšné ustanovenia tohto Reklamačného poriadku.
- 4.3. Regulačný poriadok je k dispozícii na všetkých pobočkách Poskytovateľa, a je zverejnený aj na internetovej stránke Poskytovateľa <https://novapost.com/uk-sk>.
- 4.4. Poskytovateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť, dopĺňať, alebo ho úplne nahradiť. Zmenený, doplnený alebo nový Reklamačný poriadok je záväzný dňom jeho zverejnenia na internetovej stránke Poskytovateľa, pokiaľ z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.
- 4.5. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 11.8.2023.