

**Rámcová dohoda
na poskytovanie služby Hybridná pošta**

uzavretá podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zákon o verejnom obstarávaní“) (ďalej aj ako „zmluva“ alebo „Rámcová dohoda“)

Preambula

Túto Rámcovú dohodu uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „Služby hybridnej pošty pre Slovenskú záručnú a rozvojovú banku, a. s.“ realizovanej postupom a v súlade s ustanoveniami Zákona o verejnom obstarávaní

Obchodné meno: Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

Sídlo: Štefániková 27, 814 99 Bratislava

IČO: 00 682 420

IČ DPH: SK2020804478

Bankové spojenie: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

SWIFT: SLZBSKBA

V mene spoločnosti koná: Ing. Peter Ševčovic, podpredseda predstavenstva
Ing. Zoltán Gyurász, člen predstavenstva

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3010/B

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „odosielateľ“ alebo „zadávateľ“)

a

Obchodné meno: Slovenská pošta, a.s.

Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica

IČO: 36 631 124

IČ DPH: SK 2021879959

Bankové spojenie: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

V mene spoločnosti koná: Ing. Peter Kapusta, riaditeľ úseku prevádzky,
Jozef Kiss, riaditeľ pobočkovej siete a retailového predaja
obaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s., podľa
platného podpisového poriadku OS-03

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S

(ďalej len „**Poskytovateľ hybridnej pošty**“ alebo „poštový podnik“ alebo „dodávateľ“)

(ďalej spolu aj „**Zmluvné strany**“ a samostatne ako „**Zmluvná strana**“)

Článok 1 Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služby hybridná pošta Poskytovateľom hybridnej pošty pre Objednávateľa. Službami hybridnej pošty sa rozumie spracovanie a prenos tlačových údajov v elektronickej forme, ich konverzia a tlač, personalizácia, obáľkovanie a kompletizácia listových zásielok a iných obdobných zásielok Objednávateľa Poskytovateľom hybridnej pošty (ďalej len „**zásielky hybridnej pošty**“ alebo „zásielka“) a ich preprava a dodanie na adresné miesto určenia pre adresátov Objednávateľa (ďalej len „služby **hybridnej pošty**“ alebo „hybridná pošta“ alebo „služby“).

Článok 2 Špecifikácia plnenia

- 2.1 Zásielkou hybridnej pošty sa v tejto Zmluve rozumie zásielka hybridnej pošty do 50 g vo formáte DL, a to Listová zásielka do 50 g v zmysle Poštových podmienok Listová zásielka – vnútroštátny styk a Doporučená zásielka do 50 g v zmysle Poštových podmienok Doporučená zásielka – vnútroštátny styk. Poskytovateľ má právo zmeniť poštové podmienky bez súhlasu Objednávateľa. V prípade, že v priebehu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy dôjde k zmene uvedených poštových podmienok, Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný zmenu zverejniť na www.posta.sk. Iný formát doručovaných zásielok hybridnej pošty si môžu Zmluvné strany dohodnúť individuálne.
- 2.2 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje poskytovať služby hybridnej pošty na základe objednávky Objednávateľa zaslanou elektronicky na elektronickú adresu: postservis@slposta.sk. Poskytovateľa hybridnej pošty, a to v rozsahu a za ceny špecifikované v tejto Zmluve. Bližšie podmienky poskytovania služieb hybridnej pošty sú upravené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy – SLA a v Prílohe č. 7 Technická špecifikácia POSTservis (produkčná časť).
- 2.3 Poskytovateľ hybridnej pošty je oprávnený po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa v prípade potreby pri plnení ktoréhokoľvek, alebo aj všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť služby subdodávateľa. Použitie služieb subdodávateľa nemá vplyv na cenu služieb dohodnutú v článku 3 tejto Zmluvy. Zodpovednosť za poskytované služby hybridnej pošty, ak sú služby hybridnej pošty zabezpečované prostredníctvom subdodávateľa, nesie voči Objednávateľovi vždy Poskytovateľ hybridnej pošty.

Článok 3 Cena za služby a platobné podmienky

- 3.1 Ročný objem zásielok hybridnej pošty odovzdaný Objednávateľom Poskytovateľovi hybridnej pošty na doručenie bude na úrovni cca 18 000 ks.
- 3.2 Objednávateľ a Poskytovateľ hybridnej pošty sa s ohľadom na bod 3.1 tejto Zmluvy dohodli, že za služby podľa tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje Poskytovateľovi hybridnej pošty uhradiť za 1 ks zásielky hybridnej pošty čiastku peňažných prostriedkov podľa Cenníka, ktorý tvorí **Prílohu č. 3** tejto Zmluvy (ďalej aj ako „cenník“ alebo „Príloha č. 3“). Poskytovateľ hybridnej pošty si k celkovej cene za služby pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov. Takto určená cena je pre 1 ks zásielky hybridnej pošty poskytnutej Poskytovateľovi hybridnej pošty konečná, garantovaná a nemenná, pričom zahŕňa odmenu Poskytovateľa hybridnej pošty a všetky náklady Poskytovateľa hybridnej pošty súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy, ak táto Zmluva neustanovuje inak.

- 3.3 Objednávateľ a Poskytovateľ hybridnej pošty sa môžu v osobitných prípadoch dohodnúť aj na nižšej cene za služby, ako je cena uvedená v bode 3.2 tejto Zmluvy, takáto dohoda však vyžaduje písomnú formu.
- 3.4 V prípade, že v priebehu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy vzrastú na strane Poskytovateľa hybridnej pošty oprávnené vstupné náklady v dôsledku legislatívnych zmien, Zmluvné strany vstúpia do rokovania o zmene cien a po vzájomnom súhlase dohodou môžu samostatným písomným dodatkom k tejto Zmluve upraviť ceny za služby v nej dohodnuté. V prípade, ak nedôjde k uzavretiu dodatku podľa predchádzajúcej vety alebo inej písomnej dohode Zmluvných strán, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. V prípade, že v priebehu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy dôjde k zmene regulovanej ceny univerzálnej služby v dôsledku rozhodnutia orgánu verejnej moci, tak v tomto prípade bude platiť cena za poskytované služby stanovená týmto orgánom verejnej moci. Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný zmenu ceny uviesť v Tarife a zverejniť ju na www.posta.sk a Objednávateľ sa zaväzuje túto cenu za poskytované univerzálne služby zaplatiť Poskytovateľovi hybridnej pošty.
- 3.5 Splatnosť faktúr za poskytnuté služby s výnimkou podaja listových zásielok a doporučených zásielok, ktoré budú platené prevodom z účtu v zmysle príslušných finančných podmienok Poskytovateľa hybridnej pošty, je 30 kalendárnych dní od ich doručenia do sídla Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený od Objednávateľa požadovať úroky z omeškania vo výške 0,01 % z riadne a včas neuhradenej ceny za služby za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok 4 **Práva a povinnosti Zmluvných strán**

- 4.1 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje zabezpečiť včasné dodanie zásielok hybridnej pošty na adresy adresátov.
- 4.2 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) uhradiť Poskytovateľovi hybridnej pošty dohodnutú cenu za služby podľa tejto Zmluvy,
 - b) poskytnúť Poskytovateľovi hybridnej pošty súčinnosť potrebnú pre plnenie záväzkov Poskytovateľa hybridnej pošty,
 - c) odovzdať podklady na poskytnutie služieb hybridnej pošty tak, aby Poskytovateľ hybridnej pošty mohol riadne a včas poskytnúť služby hybridnej pošty.
- 4.3 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje:
- a) zabezpečiť riadne a včasné spracovanie, tlač, obáľkovanie a distribúciu zásielok hybridnej pošty ich adresátom,
 - b) niešť v plnom rozsahu zodpovednosť za kvalitu poskytnutých služieb za účelom plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ hybridnej služby nesie zodpovednosť za akúkoľvek modifikáciu údajov dodaných a schválených Objednávateľom podľa tejto Zmluvy, ďalej za akékoľvek odlišenie sa od vzorkovníka kvality materiálu tlače, ktorý tvorí **Prílohu č. 4** tejto Zmluvy (ďalej len „**Vzorkovník**“), ako aj za akúkoľvek ďalšiu vadu zásielok hybridnej pošty,
 - c) postupovať pri výkone všetkých činností dohodnutých v Zmluve pre Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa a podľa jeho pokynov, konať tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo ohrozeniu dobrého mena a povesti Objednávateľa a porušeniu povinnosti mlčanlivosti najmä vo vzťahu k osobným údajom a/alebo údajom, ktoré sú predmetom bankového tajomstva,

- d) nevkladať do zásielok hybridnej pošty akékoľvek materiály nedodané Objednávateľom bez jeho písomného súhlasu a niešť zodpovednosť za to, že v obálkach zaslaných adresátom Objednávateľa bude len obsah požadovaný Objednávateľom, a to v množstve a kvalite požadovanej Objednávateľom.
- 4.4 Poskytovateľ hybridnej pošty je povinný:
- a) poskytovať súčinnosť Objednávateľovi a externému audítorovi Objednávateľa v súvislosti s kontrolou a auditom výkonu hybridnej pošty počas celej doby trvania zmluvného vzťahu z tejto zmluvy,
 - b) strpieť výkon kontroly a poskytovať akúkoľvek súčinnosť požadovanú príslušným orgánom dohľadu nad podnikateľskou činnosťou Objednávateľa (ako banky) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov (a to najmä Národnou bankou Slovenska a/alebo Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky) v súvislosti s výkonom hybridnej pošty pre Objednávateľa počas celej doby trvania zmluvného vzťahu z tejto zmluvy (na čo zaviazá v osobitnej písomnej zmluve aj prípadného akéhokoľvek svojho subdodávateľa),
 - c) zabezpečiť oddelenú správu informácií o klientoch Objednávateľa (ďalej aj ako „klient“ alebo „adresát“), ak Poskytovateľ hybridnej pošty zabezpečuje hybridnú poštu aj pre tretie osoby,
 - d) utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením údaje, ktoré sú predmetom bankového tajomstva v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „povinnosť mlčanlivosti“),
 - e) zachovávať povinnosť mlčanlivosti aj po skončení zmluvného vzťahu vzniknutého z tejto Zmluvy.

Článok 5

Záruka za vady a reklamačné konanie

- 5.1 Objednávateľ je oprávnený reklamovať kvalitu poskytnutých služieb podľa Reklamačného poriadku Poskytovateľa hybridnej pošty, ktorý je v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy. Objednávateľ je pri riešení reklamácie oprávnený využívať elektronickú formu, tzn. podávať reklamácie prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu reklamacie@slposta.sk. Objednávateľ je povinný v predmete e-mailovej správy uviesť text „reklamácia“ a k správe priložiť vyplnený zoznam reklamovaných zásielok v súbore MS Excel. Formát súboru pre vyplnenie zoznamu reklamovaných zásielok poskytne poštový podnik pri podpise zmluvy tejto Zmluvy. Zoznam reklamovaných zásielok môže obsahovať len reklamované zásielky z jedného podaja a s jedným dôvodom reklamácie.
- 5.2 Reklamačné konanie sa začína dňom prijatia reklamácie. Poskytovateľ hybridnej pošty potvrdí prijatie reklamácie elektronickou formou. Za podanie a vybavenie reklamácie nevyberá Poskytovateľ hybridnej pošty odplatu.
- 5.3 Poskytovateľ hybridnej pošty vybaví reklamáciu v lehotách a v rozsahu uvedenom v Reklamačnom poriadku, ktorý je Prílohou č. 5 tejto Zmluvy.

Článok 6

Kontrola plnenia a riešenie námietok

- 6.1 Kvalitu doručenia kontroluje Poskytovateľ hybridnej pošty spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 6.2 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje, že bude vykonávať pravidelnú kontrolu kvality doručovania na základe súčinnosti a vzájomnej dohody s Objednávateľom. Objednávateľ v prípade, že prejaví záujem o vykonanie kontroly plnenia, oznámi Poskytovateľovi hybridnej pošty, ku ktorému podajú a v ktorých lokalitách požaduje vykonanie kontroly distribúcie.
- 6.3 Kontrola kvality doručenia bude zrealizovaná formou zásielok zasielaných v stanovenom doručovacom období na fiktívne adresy.
- 6.4 Poskytovateľ hybridnej pošty sa zaväzuje, že doručiteľnosť zásielok hybridnej pošty bude dosahovať najmenej 94 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy (ďalej len „**záruka kvality**“). Do percenta doručiteľnosti pritom nebudú započítané zásielky hybridnej pošty vyhodnotené v distribučnej sieti ako nedoručiteľné z objektívnych dôvodov (dôvod nedoručenia: adresa neznáma, adresát neznámy, adresát zomrel, adresát odmietol prevziať, vis maior), zásielky hybridnej pošty doručené alebo doposlané prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.

Článok 7

Komunikácia Zmluvných strán

- 7.1 Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej Zmluvnej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v tejto Zmluve, ak nie je ustanovené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 7.2 Zmluvné strany sú oprávnené uskutočňovať bežnú komunikáciu súvisiacu s predmetom Zmluvy prostredníctvom e-mailov, a to zasielaním e-mailov na kontaktné e-mailové adresy uvedené v tejto Zmluve.
- 7.3 Zmluvné strany sú povinné si navzájom bez zbytočného odkladu oznamovať všetky okolnosti dôležité pre riadne a včasné plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- 7.4 Pre účely tejto Zmluvy oznámenia alebo iná korešpondencia budú považované za doručené:
 - a) doručením, ak sú doručované osobne, alebo
 - b) potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované kuriérom, alebo
 - c) potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované doporučenou poštou, alebo
 - d) odoslaním e-mailovej správy adresátom potvrdzujúcej prijatie emailu od odosielateľa,
 - e) odmietnutím prevzatia vyznačeným poštou, v prípade neprevzatia zásielky dňom udaným poštou na návratke,
 - f) dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, ak je adresát neznámy, a to napriek tomu, že bola zásielka odoslaná na adresu uvedenú v tejto zmluve alebo neskôr písomne oznámenú adresátom odosielateľovi,
 - g) odmietnutím prevzatia zásielky v prípade doručovania kuriérom.

Článok 8

Zodpovednosť za škody

- 8.1 Zmluvné strany nesú zodpovednosť za škody v zmysle platných a účinných právnych predpisov. Poskytovateľ hybridnej pošty zodpovedá za riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy, najmä za riadne a včasné doručenie zásielok hybridnej pošty adresátom. V prípade, že pri manipulácii so zásielkami hybridnej pošty pred ich dorúčením adresátovi dôjde k poškodeniu pôvodného obalu zásielok hybridnej pošty, Poskytovateľ hybridnej pošty zodpovedá za zabezpečenie ochrany poštového tajomstva v súlade s platnými predpismi.
- 8.2 Za straty celých zásielok hybridnej pošty (nepoškodená zásielka hybridnej pošty v pôvodnom obale) zodpovedá Poskytovateľ hybridnej pošty. Poskytovateľ hybridnej pošty však nezodpovedá Objednávateľovi za chýbajúci obsah zásielok hybridnej pošty podľa predchádzajúcej vety, ak tieto prišli adresátovi nepoškodené.
- 8.3 Poskytovateľ hybridnej pošty nezodpovedá za spôsobenú škodu, stratu, poškodenie obsahu zásielky hybridnej pošty v dôsledku existencie okolností vylučujúcej zodpovednosť. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala, a to najmä štrajky, podobné pracovno-právne protesty, vzbury alebo občianske nepokoje, vojny (oficiálne vyhlásené aj nevyhlásené), vyvlastnenie alebo konfiškácia z titulu verejného záujmu, embargo, prerušenie verejnej alebo súkromnej dopravy alebo dodávky energií, požiar alebo iná neobvyklá udalosť s rovnako ťažkými dopadmi, ktorá sa vymyká možnosti ovplyvnenia zmluvnou stranou. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené. Poskytovateľ hybridnej pošty najmä nezodpovedá za stratu, zneužitie, poškodenie zásielok hybridnej pošty, osobných údajov alebo dôverných informácií spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, akými sú krádeže zásielok hybridnej pošty, osobných údajov alebo dôverných informácií.
- 8.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri omeškaní ktorejkoľvek Zmluvnej strany pri plnení tejto Zmluvy urobia obe Zmluvné strany všetky opatrenia k vykonaniu nápravy tak, aby došlo k riadnemu zabezpečeniu služieb podľa tejto Zmluvy pre adresáta Objednávateľa.

Článok 9

Zmluvné pokuty a sankcie z nekvality

- 9.1 Pokiaľ dôjde k nedodaniu, poškodeniu, zničeniu, strate alebo odcudzeniu zásielky hybridnej pošty alebo časti jej obsahu uhradí Poskytovateľ hybridnej pošty Objednávateľovi náhradu škody v rozsahu uvedenom v zákone č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o poštových službách“).
- 9.2 Sankcie z nekvality je možné uplatniť iba na zásielky hybridnej pošty, ktoré Objednávateľ reklamoval a u ktorých bola po ich preverení preukázaná oprávnenosť reklamácie.
- 9.3 Pri sankciách z nekvality bude voči Poskytovateľovi hybridnej pošty uplatnený nasledujúci sankčný systém:
 - 9.3.1 Na všetky reklamované zásielky hybridnej pošty so statusom „Oprávnená reklamácia“ do garantovanej úrovne doručiteľnosti najmenej 94% zásielok dodaných v lehote prepravy a 99% zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy:

- a) Sankcia v hodnote poštovného zásielky hybridnej pošty fakturovaného Poskytovateľom hybridnej pošty za doručenie zásielky hybridnej pošty 1:1
- 9.3.2 Na všetky reklamované zásielky hybridnej pošty so statusom „Oprávnená reklamácia“ pod garantovanú úroveň doručiteľnosti najmenej 94% zásielok dodaných v lehote prepravy a 99% zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy:
 - a) Sankcia v hodnote dvojnásobku poštovného zásielky hybridnej pošty fakturovaného Poskytovateľom hybridnej pošty za doručenie zásielky hybridnej pošty a/alebo
 - b) Sankcia v hodnote ceny výroby zásielky hybridnej pošty a to podľa voľby Poskytovateľa hybridnej pošty.
- 9.4. Poskytovateľovi hybridnej pošty z tejto Zmluvy ohľadom dôverných informácií môže Objednávateľ uložiť Poskytovateľovi hybridnej pošty zmluvnú pokutu do výšky 5 000 eur (slovom: päťtisíc eur) a to za akékoľvek každé takéto porušenie (ďalej len „zmluvná pokuta“) pričom, zmluvná pokuta je splatná do 7 dní od doručenia faktúry na jej uhradenie do sídla Poskytovateľa hybridnej pošty.

Článok 10

Ochrana dôverných informácií

- 10.1 Za dôverné informácie podľa tejto Zmluvy Zmluvné strany považujú všetky informácie poskytnuté druhou Zmluvnou stranou, a to vedome alebo nevedome, v písomnej aj v ústnej forme, **najmä informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo poštového tajomstva a/alebo sú osobnými údajmi** najmä v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona o bankách a zákona o poštových službách, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so Zmluvou, ako aj obchodné tajomstvo a know-how, ktorým sa rozumejú akékoľvek poznatky obchodného, výrobného, technického či ekonomického charakteru, ktoré súvisia s činnosťou Zmluvnej strany tak pri zabezpečovaní predmetu tejto Zmluvy, ako aj so všetkými jej činnosťami a ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu, nie sú v obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť utajené a Zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje (ďalej len „**dôverné informácie**“). Obe Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách druhej Zmluvnej strany a zaväzujú sa, že prijímú všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií a že tieto dôverné informácie budú chrániť pokiaľ ich nemajú povinnosť zverejňovať v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky písomnosti (vrátane písomností v elektronickej podobe) obsahujúce dôverné informácie, ktoré jedna strana poskytne druhej Zmluvnej strane, nebude druhá Zmluvná strana bez výslovného súhlasu Zmluvnej strany kopírovať, ani žiadnym iným spôsobom rozmnožovať a kedykoľvek ho na požiadanie vráti Zmluvnej strane, vrátane všetkých kópií alebo opisov, alebo ich na základe požiadavky Zmluvnej strany zničí, vrátane všetkých kópií alebo opisov, ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak.
- 10.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú, že bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú dôverné informácie v žiadnej forme tretím osobám, s výnimkou svojich zamestnancov, zástupcov, subdodávateľov alebo ďalších osôb v obdobnom postavení, a to len na účely plnenia tejto Zmluvy, ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak.
- 10.4 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, že ich zamestnanci, zástupcovia, subdodávatelia a ďalšie osoby v obdobnom postavení budú zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k dôverným informáciám. Pokiaľ poruší niektorá z osôb Zmluvnej strany uvedených v predchádzajúcej vete povinnosť mlčanlivosti vo vzťahu k dôverným

- informáciám, považuje sa to za porušenie povinnosti mlčanlivosti tejto Zmluvnej strany.
- 10.5 Závazok mlčanlivosti oboch Zmluvných strán o získaných dôverných informáciách ukončením tejto Zmluvy nezaniká.

Článok 11

Podmienky spracúvania dôverných informácií

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie a to najmä osobné údaje a údaje ktoré sú predmetom bankového tajomstva (ďalej spolu aj ako „**údaje**“) budú spracúvať najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon č. 122/2013 Z.z.**“) a so zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej aj ako „**zákon o bankách**“) a to len za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy.
- 11.2 Pri spracúvaní údajov objednávateľ vystupuje v pozícii **prevádzkovateľa**, (ďalej aj ako „prevádzkovateľ“) ktorý spracúva údaje vo vlastnom mene. Objednávateľ poveruje Poskytovateľa hybridnej pošty, ako **sprostredkovateľa** v zmysle § 8 zákon č. 122/2013 Z.z. (ďalej aj ako „sprostredkovateľ“) spracúvaním údajov za nasledovných podmienok:

a) **deň, od ktorého je sprostredkovateľ oprávnený začať so spracúvaním údajov v mene prevádzkovateľa:**

poskytovateľ hybridnej pošty je oprávnený začať so spracúvaním údajov v mene prevádzkovateľa odo dňa účinnosti tejto Zmluvy,

b) **účel spracúvania údajov:**

poskytovateľ hybridnej pošty je oprávnený údaje spracúvať za účelom splnenia predmetu tejto Zmluvy a poskytnutia dohodnutých služieb v tejto Zmluve,

c) **názov informačného systému, v ktorom je poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený údaje spracúvať:**

IS Hybridná pošta

d) **zoznam údajov, ktoré sa budú spracúvať:**

- meno, priezvisko, titul dotknutých osôb;
- adresa trvalého pobytu alebo korešpondenčná adresa dotknutých osôb
- informácie o stavoch na účtoch a zrealizovaných čerpaniach a splátkach dotknutých osôb
- iné údaje, ktoré nie sú verejne prístupné a na základe ktorých je možné priamo alebo nepriamo identifikovať dotknuté osoby.

e) **okruh dotknutých osôb:**

Klienti Slovenskej záručnej a rozvojovej banky, a.s. Pojem Klient v zmysle zákona o bankách resp. dotknuté osoby v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z.) zahŕňa fyzické osoby, ktorí sú úverovými dlžníkmi, záložcovia, ručiteľia, iné osoby poskytujúce záruky a zabezpečenia v akejkoľvek forme a rozsahu, ich blízke osoby (podľa ust. § 116 Občianskeho zákonníka) a iné osoby, ak sú ich osobné údaje obsiahnuté v IS Prevádzkovateľa (ďalej aj ako („dotknuté osoby“ a/alebo „klienti“). Pojem dotknuté

osoby zahŕňa aj fyzické osoby, ktoré sú štatutárnymi orgánmi (alebo ich členmi), prokuristami, splnomocnenými alebo poverenými zástupcami, pracovníkmi alebo podobnými funkcionármi právnických osôb a obcí v postavení úverových dlžníkov, ručiteľov a záložcov (alebo v podobnom postavení), ak sú ich údaje obsiahnuté v IS prevádzkovateľa.

f) podmienky spracúvania údajov:

zmluvné strany zodpovedajú za bezpečnosť údajov a sú povinné chrániť spracúvané údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel prijímú primerané technické, organizačné a personálne opatrenia (ďalej len "bezpečnostné opatrenia") zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom berú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosc a dôležitosť spracúvaných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.

g) zoznam povolených operácií s údajmi:

sprostredkovateľ je oprávnený vykonávať s poskytnutými údajmi operácie nevyhnutné na dosiahnutie účelu ich spracúvania: najmä ich zhromažďovanie, zaznamenávanie, premiestňovanie, uchovávanie, tlač a likvidáciu.

- 11.3 **Prevádzkovateľ vyhlasuje**, že pri výbere sprostredkovateľa postupoval podľa § 8 odseku 2 prvej vety zákona č. 122/2013 Z.z. a dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných údajov opatreniami podľa § 19 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z..
- 11.4 **Prevádzkovateľ súhlasí** so spracúvaním údajov sprostredkovateľom aj prostredníctvom inej osoby (subdodávateľa). Subdodávateľ spracúva údaje a zabezpečuje ich ochranu na zodpovednosť sprostredkovateľa podľa § 8 odseku 5 zákona č. 122/2013 Z.z..
- 11.5 **Sprostredkovateľ je oprávnený** spracúvať údaje len v rozsahu, za podmienok a na účel dojednaný s prevádzkovateľom v tejto Zmluve a spôsobom podľa zákona č. 122/2013 Z.z. Zmluvné strany vyhlasujú, že sprostredkovateľ v zmysle tejto Zmluvy nevykonáva prvý kontakt s klientami Objednávateľa v zmysle § 8 odsek 7 zákona č. 122/2013 Z. z. .

Článok 12

Trvanie Zmluvy

- 12.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že zverejnenie zmluvy zabezpečí Objednávateľ bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ hybridnej pošty súhlasí so zverejnením zmluvy v celom jej znení vrátane jej prípadných príloh v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „zákon“), pričom vyhlasuje, že Zmluva neobsahuje informácie, ktoré by nebolo možné zverejniť resp. sprístupniť v zmysle zákona, a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod. a v prípade, že také informácie obsahuje, dáva objednávateľovi súhlas tieto informácie v zmysle zákona zverejniť resp. sprístupniť. V prípade, ak zmluvné strany nezverejnia túto zmluvu v zmysle

zákona a v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy, platí, že k uzatvoreniu tejto zmluvy nedošlo a zmluvné strany nie sú touto zmluvou viazané. Táto Zmluva sa uzatvára na 24 mesiacov, alebo do dňa vyčerpania limitu 19 900,00 EUR bez DPH za predmet zmluvy v závislosti od toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

- 12.2 Zmluvu môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán vypovedať doručením písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota v takomto prípade je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane. V prípade, že objednávatel vypovie túto zmluvu z dôvodu porušenia povinnosti mlčanlivosti (Poskytovateľom hybridnej pošty) ohľadom dôverných informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ktoré sú predmetom ochrany osobných údajov, je výpovedná lehota tri pracovné dni a začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po doručení výpovede Poskytovateľovi hybridnej pošty.
- 12.3 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže písomne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany z tejto Zmluvy, a to ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane alebo k neskoršiemu dňu uvedenom v písomnom odstúpení od Zmluvy. Za podstatné porušenie záväzku z tejto zmluvy sa považuje najmä akékoľvek porušenie povinnosti mlčanlivosti ohľadom dôverných informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ktoré sú predmetom ochrany osobných údajov.
- 12.4 Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade vypovedania zmluvy resp. odstúpenia od tejto Zmluvy vysporiadať všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy do 30 dní od skončenia účinnosti tejto Zmluvy.
- 12.5 Zmluvné strany sa môžu písomne dohodnúť na skončení platnosti tejto Zmluvy, a to ku dňu stanovenému v takejto dohode, pričom v takomto prípade si Zmluvné strany vysporiadajú v tejto písomnej dohode všetky vzájomné práva a povinnosti.
- 12.6 Ukončením tejto Zmluvy však nie sú dotknuté práva a povinnosti, ktoré vznikli pred zánikom jej účinnosti, najmä, ale nie neobmedzené právo na náhradu škody, zmluvné pokuty, úroky z omeškania, povinnosť mlčanlivosti.

Článok 13 **Záverečné ustanovenia**

- 13.1 Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o poštových službách“) a inými príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Na rozhodovanie akýchkoľvek sporov týkajúcich sa tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiacich sú príslušné súdy Slovenskej republiky. V prípade rozporu medzi textom tejto Zmluvy a jej prílohami má prednosť znenie tejto Zmluvy.
- 13.2 Zmluvu vrátene všetkých jej príloh je možné meniť, dopĺňať alebo rušiť iba písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme dodatkov, ak nie je v Zmluve stanovené inak.
- 13.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - a) Príloha č. 1 Service Level Agreement,
 - b) Príloha č. 2 Kontaktné osoby,
 - c) Príloha č. 3 Cenník,
 - d) Príloha č. 4 Vzorkovník,
 - e) Príloha č. 5 Reklamačný poriadok
 - f) Príloha č. 6 Poštové podmienky a obchodné podmienky
 - g) Príloha č. 7 POSTservis – technická špecifikácia (produkčná časť)
- 13.4 Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z toho každá Zmluvná strana obdrží po dvoch jej vyhotoveniach.

- 13.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, že si ju prečítali, porozumeli jej obsahu v plnom rozsahu a vedomé si záväzkov v nej obsiahnutých ju potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.
- 13.6 Prípadné spory sa budú riešiť prednostne rokovaním Zmluvných strán. Ak akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným a/alebo nevykonateľným, nebude to mať vplyv na platnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú dodatkom k tejto Zmluve nahradiť takéto neplatné a/alebo nevykonateľné ustanovenie takým, ktoré svojím obsahom zodpovedá hospodárskemu a právnomu účelu pôvodného ustanovenia.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa hybridnej pošty:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Ing. Peter Ševčovic,
podpredseda predstavenstva
Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

.....
Ing. Peter Kapusta
riaditeľ úseku prevádzky
Slovenská pošta, a.s.

.....
Ing. Zoltán Gyurász
člen predstavenstva
Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

.....
Jozef Kiss
riaditeľ pobočkovej siete a
retailového predaja
Slovenská pošta, a.s.

Príloha č. 1
Service Level Agreement (SLA)

Článok 1
Úvodné ustanovenia

1. Práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní služieb hybridnej pošty sú bližšie upravené v tomto dokumente označovanom ako Service Level Agreement (ďalej len „**SLA**“). SLA obsahuje popis priebehu poskytnutia služby hybridnej pošty, a to:
 - a) harmonogram doručovania zásielok hybridnej pošty adresátom,
 - b) doručenie tlačových podkladov pre výrobu zásielky hybridnej pošty,
 - c) výroba/tlač zásielok hybridnej pošty,
 - d) doručovanie a prípadne aj doposielanie zásielok hybridnej pošty a
 - e) monitoring stavu poskytovaných služieb hybridnej pošty.

Článok 2
Harmonogram

1. Zásielky hybridnej pošty budú doručované adresátom do piatich pracovných dní od dodania dát Objednávateľom.

Článok 3
Tlačové podklady

1. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi hybridnej pošty hotové tlačové súbory vo formáte pdf.

Článok 4
Výroba zásielok hybridnej pošty

1. Poskytovateľ hybridnej pošty zabezpečí výrobu, tlač (resp. vyrobí a vytlačí) zásielok hybridnej pošty podľa Zmluvy vrátane jej príloh.

Článok 5
Doručovanie

1. Poskytovateľ hybridnej pošty podľa vopred dohodnutého Harmonogramu zabezpečí dodanie zásielok hybridnej pošty pomocou vlastnej distribučnej siete alebo pomocou subdodávateľa na adresy adresátov Objednávateľa.

Článok 6
Report

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ hybridnej pošty bude informovať Objednávateľa o spracovaní zásielok hybridnej pošty a ich podaji.
2. Poskytovateľ hybridnej pošty každý kalendárny mesiac vyhotoví mesačný výkaz poskytnutých služieb, ktorý odošle na schválenie Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný schváliť mesačný výkaz alebo uviesť svoje konkrétne výhrady k mesačnému výkazu do 24 hodín od jeho doručenia. Mesačný výkaz písomne schválený Objednávateľom slúži ako podklad pre vystavenie faktúry Poskytovateľom hybridnej pošty. V prípade, ak medzi Objednávateľom a Poskytovateľom hybridnej pošty nedôjde k dohode ohľadom mesačného výkazu ani do 3 dní od jeho doručenia, považuje sa časť

mesačného výkazu, proti ktorej Objednávateľ nevzniesol žiadne námietky, za schválenú a na základe tejto časti mesačného výkazu je Poskytovateľ hybridnej pošty oprávnený vystaviť Objednávateľovi faktúru za účelom úhrady ceny poskytnutých služieb. Časť mesačného výkazu, voči ktorej vzniesol Objednávateľ námietky, bude predmetom ďalších rokovaní medzi Zmluvnými stranami.

Článok 7

Kontrola kvality doručovania

1. Mechanizmus kontrolných a fiktívnych adries

Po vzájomnej dohode Poskytovateľa hybridnej pošty a Objednávateľa je možné aplikovať kontrolný mechanizmus fiktívnych adries. Priemerný počet fiktívnych adries, ktorý na svoje náklady znáša Poskytovateľ hybridnej pošty je 50 ks fiktívnych adries za obdobie kalendárneho roka.

Fiktívnou adresou sa rozumie neexistujúci adresný bod s náhodne vygenerovaným menom adresáta aj adresou, pri ktorej sa očakáva, že po ukončení procesu doručovania sa zásielka vráti späť objednávateľovi ako nedoručená s uvedeným statusom adresát neznámy alebo adresa neznáma.

Príloha č. 2 Kontaktné osoby

Za spoločnosť Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.

	Vo veciach týkajúcich sa	Priezvisko, meno, titul	Telefón/e-mail
1	tejto Zmluvy	Žitňanský Peter	xx peter.zitnansky@szrb.sk
2	realizácie zákazky a bežnej komunikácie	Štigová Anna, Ing.	0911978584 anna.stigova@szrb.sk
3	reklamácií	Štigová Anna, Ing.	0911978584 anna.stigova@szrb.sk
4	objednávky	Štigová Anna, Ing.	0911978584 anna.stigova@szrb.sk

Za spoločnosť Slovenská pošta, .a.s.

	Vo veciach týkajúcich sa	Priezvisko, meno, titul	Telefón/e-mail
1	tejto Zmluvy	Paulovičová Jana, Mgr.	02/60 10 15 13 paulovicova.jana@slposta.sk
2	realizácie zákazky a bežnej komunikácie	Benčík Jaroslav	xx postseris@slposta.sk bencik.jaroslav@slposta.sk
3	reklamácií	xx	xx reklamacie@slposta.sk

Príloha č. 3
Cenník

čierou farbou)	dynamická dotlač čiernou farbou	kusov/rok	*jednotková cena v EUR bez DPH/list A4	*jednotková cena v EUR DPH/list A4
irba 2+0, 80g I SZRB)	obojsstranne	cca 16 500	0,0310	0,0062
y, farba 2+0, 80g I SZRB)	jednostranne	cca 1 300	0,0274	0,0055
			*cena v EUR bez DPH/obálka	*cena v EUR DPH/obálka
lučovania zásielok a triedenia idanie hl. dokumentu, vkladanie materiálu		cca 17 800	0,0162	0,0032
		-	0,0293	0,0059
papier, vnúťomá poľtač,		cca 17 300	0,0126	0,0025
inuálne/hučne		-	0,0293	0,0059
		-	0,0036	0,0007
ielok			**jednotková cena v EUR bez DPH/obálka	režim DPH
			0,5000	oslobodené od DPH
podaj cez ePodací hárak			1,2000	oslobodené od DPH

uplatňuje v súlade s platnou legislatívou. Ceny služieb POSTservis budú platné počas trvania zmluvného vzťahu (obdobie 24 mesiacov, resp. vy
rizálna poštová služba. V prípade, že počas zmluvného obdobia dôjde k zmene regulovanej ceny univerzálnej služby v dôsledku rozhodnutia org
jená verejným orgánom. Slovenská pošta, a.s., je povinná zmenu cenu uviesť v Tarife a zverejniť ju na www.posta.sk.

Príloha č. 4 Vzorkovník

Vzor č.1



**SLOVENSKÁ ZÁRUČNÁ
A ROZVOJOVÁ BANKA**

Por.č.: 000010
Strana: 1/1
Zo dňa: 31.10.2014
Distribúcia: poštou

VÝPIS Z ÚČTU

Obchodné miesto: Bratislava

Klient 3

Hrachová 26
917 71 Prešov

Typ účtu: Bežný účet
Názov účtu: D Klient 3
Číslo účtu: 170564 / 3000
Mena: EUR
Obdobie: 30.09.2014 - 31.10.2014
IBAN: SK2530000000000000170564
BIC: SLZBSKBXXX

Stav k dátumu uzavretia zmluvy 24.06.2013 = 0 EUR

v EUR

Počiatočný stav účtu k 30.09.2014	3 270,79
Vklady spolu	3 270,00
Výbery spolu	0,00
Kreditné úroky	0,19
Daň	-0,03
Debetné úroky	0,00
Poplatky	0,00
Konečný stav účtu k 31.10.2014	6 540,95
Schválený limit pre povolené prečerpanie 01.01.2009 - 31.12.2099	0,00

Aktuálna úroková sadzba ku dňu vyhotovenia výpisu (% p.a.)	0,050
Úroková sadzba pre povolené prečerpanie (% p.a.)	0,000
Úroková sadzba pre nepovolené prečerpanie (% p.a.)	20,000

Dátum účt.	Valuta	Číslo účtu (IBAN) Popis transakcie	VS	KS	ŠS	Referencia	Suma v EUR
17.10.2014	17.10.2014	SK42750000000040617 1353 Došlá úhrada zo SIPS2	2014002	0308		/DO2014-10-16/SP	3 270,00
31.10.2014	31.10.2014	Kreditný úrok					0,19
31.10.2014	31.10.2014	Daň z úroku					-0,03

--



IBAN: SK7730000000000000900063

BIC: SLZBSKBAXXX

Por.č.: 3

Strana: 1/3

Zo dňa: 30.09.2014

Distribúcia: Poštou

Frekvencia zasielania: štvrťročné vytvorenie

Klient 1

Dlhý názov

Záhradná ulica 4

972 25 Nitra

IČO: 33069128

Výpis z úverového účtu

číslo 900063

Mena: EUR

Obchodné miesto: Odbor financovania veľkých klientov

Výška úveru: 5.595.343,00

Čerpania:

30.12.2003	Čerpanie úveru	30.571,00
30.01.2004	Čerpanie úveru	2.560,58
11.02.2004	Čerpanie úveru	14.578,64
19.02.2004	Čerpanie úveru	117,90
10.06.2004	Čerpanie úveru	21.419,83
28.07.2004	Čerpanie úveru	1.080,02
18.08.2004	Čerpanie úveru	46.630,25
07.09.2004	Čerpanie úveru	73.104,56
21.09.2004	Čerpanie úveru	45.775,63
18.10.2004	Čerpanie úveru	44.841,42
12.11.2004	Čerpanie úveru	64.704,24
10.12.2004	Čerpanie úveru	462,67
21.12.2004	Čerpanie úveru	71.220,09
14.02.2005	Čerpanie úveru	41.586,51
11.04.2005	Čerpanie úveru	64.877,13
09.05.2005	Čerpanie úveru	72.794,32
08.06.2005	Čerpanie úveru	22.988,31
09.06.2005	Čerpanie úveru	66.551,20
11.07.2005	Čerpanie úveru	122.781,16
15.08.2005	Čerpanie úveru	123.034,69
16.09.2005	Čerpanie úveru	96.858,73
17.10.2005	Čerpanie úveru	61.661,81
14.11.2005	Čerpanie úveru	44.583,54

Vzor č. 2a

Príloha č. 3



Strana: 2/3

29.11.2005	Čerpanie úveru	56 137,20
15.12.2005	Čerpanie úveru	42 705,09
27.12.2005	Čerpanie úveru	45 294,88
26.01.2006	Čerpanie úveru	2 459,94
15.03.2006	Čerpanie úveru	11 597,22
11.04.2006	Čerpanie úveru	46 371,91
09.06.2006	Čerpanie úveru	117 574,85
30.11.2006	Čerpanie úveru	12 559,79
23.01.2007	Čerpanie úveru	115 995,24
01.03.2007	Čerpanie úveru	13 241,48
21.03.2007	Čerpanie úveru	123 550,37
28.05.2007	Čerpanie úveru	130 530,34
08.06.2007	Čerpanie úveru	53 757,97
25.06.2007	Čerpanie úveru	116 182,53
21.12.2007	Čerpanie úveru	646 573,82
22.01.2008	Čerpanie úveru	208 471,24
08.02.2008	Čerpanie úveru	555 357,49
22.02.2008	Čerpanie úveru	12 092,57
28.02.2008	Čerpanie úveru	161 805,06
27.03.2008	Čerpanie úveru	114 205,67
05.05.2008	Čerpanie úveru	126 530,06
29.05.2008	Čerpanie úveru	154 249,51
20.06.2008	Čerpanie úveru	12 075,12
26.06.2008	Čerpanie úveru	15 539,36
27.06.2008	Čerpanie úveru	171 509,69
29.07.2008	Čerpanie úveru	190 435,14
28.08.2008	Čerpanie úveru	22 557,79
05.09.2008	Čerpanie úveru	215 554,19
01.10.2008	Čerpanie úveru	177 527,43
02.12.2008	Čerpanie úveru	165 092,12
15.12.2008	Čerpanie úveru	59 219,66
14.01.2009	Čerpanie úveru	21 555,45
10.02.2009	Čerpanie úveru	12 885,80
20.02.2009	Čerpanie úveru	16 545,23
17.03.2009	Čerpanie úveru	16 434,92
21.04.2009	Čerpanie úveru	315 939,38
24.04.2009	Čerpanie úveru	372,10
07.05.2009	Čerpanie úveru	179 532,14

Prehľad platných úrokových sadzieb	
Úroková sadzba	1,502
V % p.a. platná k 30.09.2014	

Slovenská Záručná a Rozvojová Banka, a.s.
Sídlo: Bratislava, Slovensko
IČO: 45 260 222
Začiatok účtovného obdobia: 01.01.2009

Účtovná jednotka: EUR
Miesto účtovnej jednotky: Slovensko

Účtovná jednotka: EUR
Miesto účtovnej jednotky: Slovensko



Stav úveru k: 01.07.2014	4 255 624,04
Stav úveru k: 30.09.2014	4 176 617,04

Obraty:

Dátum	Popis transakcie	Účet	Var.Symb.	Predpis	Úhrada
21.08.2014	Predpis istiny			78 807,00	
21.08.2014	Istina úhrada				78 807,00
30.09.2014	Predpis úroku			16 510,47	
30.09.2014	Úhrada úrokov				16 510,47

Uhradené za obdobie:

Istina úhrada	78 807,00
Úhrada úrokov	16 510,47
Úhrada úrokov z omeškania	0,00
Úhrada poplatku	0,00
Príslušenstvo úhrada	0,00

Po lehote splatnosti celkom:

Predpis istiny	0,00
Predpis úroku	0,00
Úrok z omeškania	0,00
Predpis poplatku	0,00
Ostatné príslušenstvo	0,00
Preplatok	0,00

Zostatok: 4 176 617,04 EUR



IBAN: SK19300000000000009029417

BIC: SLZBSKBAXXX

Por.č.: 2

Strana: 1/2

Zo dňa: 01.10.2014

Distribúcia: Poštou

Frekvencia zasielania: Vytvorenie na požiadanie

Klient 2 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Dlhý názov

Bernolákova 6

902 02 Pezinok

IČO: 07342382

Výpis z úverového účtu
číslo 902417
Mena: EUR
Obchodné miesto: Bratislava

Prehľad platných úrokových sadzieb

Úroková sadzba	1,000
v % p.a. platná k 01.10.2014	

Stav úveru k: 01.07.2014	17.410,00
Stav úveru k: 01.10.2014	14.430,49

Obraty:

Dátum	Popis transakcie	Predpis	Úhrada
12.09.2014	Mimoriadna spl.-predpis istiny	2.979,51	
12.09.2014	Mimoriadna spl.-predpis úroku	5,99	
12.09.2014	Mimoriadna spl.-úhrada istiny		2.979,51
12.09.2014	Mimoriadna spl.-úhrada úroku		5,99

Uhradené za obdobie:

Istina úhrada mim.spl	2.979,51
Úrok k mim.splátke úhrada	5,99
Istina úhrada	0,00
Úhrada úrokov	0,00
Úhrada úrokov z omeškania	0,00
Prislušenstvo úhrada	0,00

Po lehote splatnosti celkom:

Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.
Štefánikova 27, P.O.BOX 154
814 99 Bratislava

tel.: 02/57 292 111
fax.: 02/57 292 215
info@szrb.sk

IČO: 00 682 420
IČ DPH: SK2020804478
www.szrb.sk

Vzor č. 3a

Príloha č. 3



Strana: 2/2

Predpis istiny	0.00
Predpis úroku	0.00
Úrok z omeškania	0.00
Predpis poplatku	0.00
Ostatné príslušenstvo	0.00
Preplatok	0.00

Zostatok: 14.430,49 EUR

--

Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.
Štefánikova 27, P.O. BOX 154
814 99 Bratislava
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu
Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3015/B

tel.: 02/57 252 111
fax: 02/57 252 215
info@szrb.sk

IČO: 00 682 420
IČ DPH: SK2020804478
www.szrb.sk



DOPORUČENE !

Obchodné meno
Ulica 111/22
123 45 Mesto



Vaš list číslo/zo dňa

Naše číslo

179/2015/44 001

Vybavuje/

Meno Priezvisko

Bratislava

13/02/2015

Vec:

Prvá výzva na úhradu dlhu

V zmysle podmienok uzavretej Úverovej zmluvy č. 987654321 zo dňa 01.01.2000 z dôvodu neplnenia zmluvných podmienok Vás týmto žiadame o zaplatenie splatnej pohľadávky k 10.3.2015 v celkovej výške 1 000,00€ a nasledovnom členení :

- istinu	vo výške	500,- €
- Úroky	vo výške	300,- €
- Úroky z omeškania	vo výške	150,- €
- Poplatky	vo výške	50,- €

v lehote do konca tohto kalendárneho mesiaca, v ktorom je táto výzva vystavená, na úverový účet vedený v SZRB, a. s. č. SK30 3000 0000 0092 0052 3157.]

Zaslanie výzvy na zaplatenie dlhu banka spoplatňuje v zmysle Sadzobníka poplatkov SZRB, a. s., poplatok je splatný k poslednému kalendárnemu dňu mesiaca, v ktorom bola výzva zaslaná a SZRB, a. s. k danému termínu zúčtuje poplatok inkasným spôsobom z Vášho bežného účtu v zmysle podmienok úverovej zmluvy.

S pozdravom

.....
Ing. Meno Priezvisko
Riaditeľ odboru úverovej
administratívy a kontroly

.....
Mgr. Meno Priezvisko
Vedúca oddelenia úverovej
administratívy

Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.
Štefánikova 27, P.O. BOX 154
814 99 Bratislava 1

tel: 02/57 292 111
fax: 02/57 292 215
info@szrb.sk

IČO: 00 682 420
IČ DPH: SK2020804478
www.szrb.sk

Príloha č. 5 Reklamačný poriadok



REKLAMAČNÝ PORIADOK

V

Účinnosť od 01. 04. 2017

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 spojené 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.
- 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 elektronicky zo Zákazníckeho servisu SP (bezplatná infolinka 0800 122 413, zakaznicky servis@slposta.sk),
 - b) v listinnej podobe prostredníctvom Reklamačného listu medzinárodného styku (tlačivo CN 08), ktorý je dostupný na každej pošte (platí pre poštové zásielky medzinárodného styku),

- c) elektronicky 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) elektronicky prostredníctvom eReklamačného listu, ktorý je dostupný na www.posta.sk alebo je možné ho na požiadanie získať elektronicky 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 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:
- a) ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
 - b) písomne – listom na adresu SP alebo prostredníctvom štandardizovaného [Reklamačného listu](#) podľa bodu 2.3. písm. a),
 - c) e-mailom na adresu: staznosti@slposta.sk alebo zakaznickyservis@slposta.sk,
 - d) telefonicky na čísle: 0800 122 413.
- 2.6. K reklamačnému listu je potrebné predložiť:
- a) 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,
 - b) čitateľné potvrdenie o kúpe, resp. poskytnutí služby (originál alebo fotokópia),
 - c) obal a poškodený obsah zásielky (vrátane vnútorného obalu), k poškodenému tovaru je možné pripojiť aj fotodokumentáciu, príp. doklady preukazujúce hodnotu vzniknutej škody,
 - d) dôvod sťažnosti, príp. doklady preukazujúce opodstatnenie sťažnosti,
 - e) 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.
- 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:
- a) pri osobnom podaní podpisom prijímajúceho zamestnanca a odtlačkom pečiatky,
 - b) pri elektronickom podaní notifikačným e-mailom.

2.10. Reklamáciu je možné podať v lehote:

pre poštové služby vnútroštátneho styku	▪ 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	▪ 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	▪ 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 vybraní poštovej zásielky/ poukázania hotovostnej platby.
v medzinárodnom styku	▪ do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní 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 reklámii 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. Šetrenie medzinárodných listových zásielok – List a List slepecký uskutoční SP mimo územia Slovenskej republiky len v prípade, ak krajina určenia prijíma reklamácie tohto typu.
- 2.21. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania, oznamuje SP písomne, na adresu uvedenú zákazníkom pri podaní reklamácie.
- 2.22. Náhradu škody vypláca SP v hotovosti alebo poukazuje na účet definovaný v reklamačnom liste, vedený v banke v Slovenskej republike. 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 bodu 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 nájdenia, 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 prevzatie zásielky, alebo neodpovie v stanovenej lehote, stáva sa táto zásielka vlastníctvom SP.

- 2.23. 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 výťažok 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 výťažok v stanovenej lehote, jej uplynutím sa stáva príjmom SP.

- 2.24. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak SP nepostupovala správne alebo porušila zákon, obchodné podmienky poskytovania služby alebo predaja tovaru, alebo porušila zmluvu.
- 2.25. 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.

- 2.26. Ak zákazník nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť na druhé vybavenie spôsobom uvedeným v bode 2.5. písm. b) – d). V prípade nespokojnosti zákazníka s druhým vybavením reklamačného konania, sa môže zákazník domáhať svojich nárokov prostredníctvom ombudsmana SP alebo v zmysle platnej legislatívy.

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

Príloha č. 6
Poštové a obchodné podmienky

1) Poštové podmienky Všeobecná časť, vnútroštátny styk



Poštové podmienky

VŠEOBECNÁ ČASŤ
Vnútroštátny styk

V

Účinnosť od 01. 04. 2017

Poštové podmienky – všeobecná časť týkajúce 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, veci, ktoré sú vylúčené z vybraní 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 Slovenskej pošty, a. s. (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 Poštovým regulačným úradom.
- 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 poukázať na 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 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** - samoobslužný priečinok, ktorý sa nachádza vo verejne prístupných lokalitách určený na 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) **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,
- n) **odovzdávacie miesto** – miesto, na ktoré je pošta povinná dodať zásielku,
- o) **organizácia** - fyzická osoba oprávnená na podnikanie podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo právnická osoba,
- p) **oprávnený prijímateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať poštovú zásielku,
- q) **podacie znaky zásielky** – podacie číslo a podávacia pošta, príp. aj dátum podania pri zásielkach, ku ktorým je vydávané potvrdenie o podaní,

- r) **podávateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá SP poštovú zásielku na účel jej vybraní,
- s) **pojazdná pošta** – kontaktné miesto umiestnené v motorovom vozidle, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu, určené na vybraní poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj oznámených zásielok,
- t) **pošta** – prístupové miesto určené na vybraní a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín. Pošty majú charakter podávacej alebo dodávacej pošty, pričom
 - dodávacia pošta je miesto určené na vybraní a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
 - podávacia pošta je miesto určené na vybraní a distribúciu poštových zásielok okrem ich doručovania a na predaj poštových cenín,
- u) **pošta Partner** – kontaktné miesto určené na vybraní poštových zásielok, na predaj poštových cenín a výdaj oznámených zásielok; prevádzkovateľom pošty Partner je osoba, ktorá zabezpečuje služby na základe zmluvy uzatvorenej s SP,
- v) **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,
- w) **poštová schránka** – verejne prístupné samoobslužné zariadenie určené na vybraní listov,
- x) **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,
- y) **poštové stredisko** – prístupové miesto určené na vybraní a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín, technologicky a organizačne naviazané na určenú poštu,
- z) **poštové priečinky (P.O.BOX, Post BOX) a Out BOX** – prístupové miesta bližšie definované v obchodných podmienkach – Podaj/dodaj špeciál,
- aa) **poštový doručovateľ** - osoba, ktorá pre SP zabezpečuje vybraní a doručovanie zásielok,
- bb) **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,
- cc) **prehľad služby** – definuje rozsah a čas poskytovania jednotlivých poštových služieb konkrétnou poštou,
- dd) **rozhodujúci čas** - určený čas (hodina a minúta), kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu v deň podania tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy,
- ee) **SEPA (Single Euro Payments Area)** – jednotná oblasť platieb v eurách,
- ff) **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,
- gg) **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.
- hh) **užívateľ poštovej služby** – odosielateľ a adresát,

- ii) **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 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,
 - jj) **výplatné** - úhrn cien uhrádzaných pri podaní zásielky,
 - kk) **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,
 - ll) **zmluvný výdaj zásielok** – kontaktné miesto určené na vydávanie oznámených 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, Doručenia - UNS, Dobierka, Odpovedná služba - OPS
	Doporučený list 2. triedy*	
	Doporučený list slepecký*	Do vlastných rúk, Doručenia – UNS
Úradná zásielka (UNS)	Úradná zásielka**	Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa- UNS
Poistená zásielka (UNS)	Poistený list 1. triedy***	Do vlastných rúk, Doručenia -UNS Dobierka -OPS
	Poistený list 2. triedy***	
Balík (UNS)	Balík na adresu	Krehké, Poistenie, Neskladné – 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 poistenej 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 nasledovné dispozičné služby na žiadosť odosielateľa:

5.2.1. Storno zásielky na podaji

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka nebola ešte z podávacej pošty odoslaná (listy, reklamné adresované zásielky, doporučené zásielky, úradné zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky), nebola odoslaná e-potvrdenka (doporučené zásielky, úradné zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky podávané s elektronickou podacou potvrdenkou – ďalej len „ePodací hárok“), ak nebola zrealizovaná denná peňažná uzávierka prijímajúceho pracoviska a platobný doklad nebol z podávacej pošty odoslaný (Poštový poukaz na účet, Poštový poukaz ekonomický, Poštový poukaz na adresu 2. trieda), resp. nebola odoslaná informácia o platbe (Poštový poukaz na adresu 1. trieda).

O službu môže odosielateľ požiadať:

- ústne na pošte / oblastnom uzle, na ktorej/ -om bola zásielka podaná,
- telefonicky na Zákazníckom servise SP,
- e-mailom na adrese stornozasielky@slposta.sk,
- e-mailom na adrese oblastného uzla, na ktorom bola expres zásielka podaná (len odosielateľa s uzatvorenou zmluvou).

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

Podaním žiadosti sa odosielateľ zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify a prevziať zásielku v lehote do 5 pracovných dní odo dňa podania žiadosti, inak SP zásielku uloží 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.

SP vráti odosielateľovi výplatné za vrátenú zásielku.

5.2.2. Storno zásielky na dodaji

SP vráti zásielku odosielateľovi, po preukázaní a overení jeho totožnosti v prípade, ak zásielka už bola z podávacej pošty odoslaná (listy, reklamné adresované zásielky, doporučené zásielky, úradné zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky), bola odoslaná e-potvrdenka (doporučené zásielky, úradné zásielky, poistené zásielky, balíky a expres zásielky podávané s ePodacím hárkom), ak bola zrealizovaná denná peňažná uzávierka (Poštový poukaz na adresu 2. trieda, Poštový poukaz na účet, Poštový poukaz ekonomický), resp. bola odoslaná informácia o platbe (Poštový poukaz na adresu 1. trieda, Poštový poukaz na výplatu), avšak ešte nebola dodaná.

O službu môže odosielateľ požiadať:

- písomne na ktorejkoľvek pošte,
- telefonicky na Zákazníckom servise SP,
- e-mailom na adrese stornozasielky@sposta.sk.

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.

Písomnú žiadosť SP odporúča podať prostredníctvom tlačiva SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*).

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

SP poskytuje službu v prípade, ak je možné požiadavku odosielateľa zabezpečiť.

5.2.3. Neukladať

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

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

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

5.2.4. 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 poznámkou „Uložiť dní“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítku. Pri podávaní zásielok v doručenkových obálkach odosielateľ uvedie poznámkou „Uložiť.....dní“ nad adresou adresáta.

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

5.2.5. 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 štítka. Pri podávaní zásielok v doručkových obálkach odosielateľ uvedie poznámku „Nevrátiť“ nad adresou adresáta.

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

5.2.6. Nedoposielat'

Zásielku označenú poznámkou „Nedoposielat'“ SP nedopošle na inú - oznámenú adresu adresáta v prípade, ak adresát požiadal o dispozičnú službu Časové doposielanie (bod 6.2.3. týchto poštových podmienok), resp. neumožní adresátovi využitie dispozičnej služby Doručenie na inú adresu (bod 6.2.4. týchto poštových podmienok).

Odosielateľ uvedie poznámku „Nedoposielat'“ v ľavej časti adresnej strany zásielky alebo adresného štítka. Pri podávaní zásielok v doručkových obálkach 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.

5.2.7. 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 štítka.

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

5.2.8. 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 18.10. 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“.

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 rôznych 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 nasledovné dispozičné služby na žiadosť adresáta:

6.2.1. Vylúčenie náhradného prijímania zásielok

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*) môže adresát vylúčiť z prijímania zásielok manžela/manželku alebo osoby bývajúce s adresátom v tom istom rodinnom dome/byte (osoby oprávnené na preberanie zásielok podľa bodu 18.4. písm. a) a b) týchto poštových podmienok). Žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte.

Obdobie, počas ktorého má byť služba zo strany SP zabezpečovaná, určí adresát v žiadosti. Vylúčeným osobám nedodá SP zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia.

Používanie služby Vylúčenie náhradného prijímania zásielok končí uplynutím lehoty stanovenej v žiadosti alebo ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako nasledujúci pracovný deň po jej doručení. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná.

6.2.2. Predĺženie odbernej lehoty

Na základe žiadosti adresáta SP zabezpečí predĺženie odbernej lehoty jemu došlých zásielok na 30 kalendárnych dní. Každá zásielka môže mať predĺženú odbernú lehotu len jedenkrát. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify

Adresát môže požiadať o:

a) Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach uložených na pošte

- osobne/telefonicky na pošte uvedenej v oznámení o uložení zásielky, resp. v sms/e-mail avíze,
- 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

- písomnou žiadosťou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*) podanou na ktorejkoľvek pošte.

V žiadosti adresát definuje obdobie, počas ktorého má SP službu zabezpečovať. Pri podaní žiadosti preukáže adresát - fyzická osoba svoje oprávnenie podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, organizácia podľa bodu 18.5. týchto poštových podmienok.

Používanie služby Predĺženie odbernej lehoty na zásielkach došlých odo dňa podania žiadosti končí uplynutím obdobia uvedeného v žiadosti alebo ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako nasledujúci pracovný deň po jej doručení. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná. Ak bola cena za predĺženie odbernej lehoty 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.

Ak o predĺženie odbernej lehoty na zásielkach došlých odo dňa podania žiadosti 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.

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“.

6.2.3. Časové doposielanie

Písomnou žiadosťou podanou na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*) môže adresát požiadať, aby SP doposielala jeho zásielky na nové odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, a to počas obdobia, ktoré v žiadosti určí. Doposielanie môže byť na žiadosť adresáta obmedzené len na určité druhy zásielok.

Žiadosť je možné podať na ktorejkoľvek pošte. Pri podaní žiadosti preukáže adresát - fyzická osoba svoje oprávnenie podľa bodu 19. týchto poštových podmienok, organizácia podľa bodu 18.5. týchto poštových podmienok.

Ak o doposielanie 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.

Ak o doposielanie žiada organizácia, môže určiť maximálne päť adries v pôsobnosti danej pošty, z ktorých má SP zabezpečiť doposielanie zásielok na novú adresu v prípade, ak sa jedná o adresy jej organizačných zložiek (prevádzok). Podmienkou je, že doposielanie

zásielok bude realizované na rovnakú adresu. Zoznam organizačných zložiek (prevádzok), tvorí v danom prípade prílohu žiadosti.

Používanie služby Časové doposielanie končí uplynutím obdobia uvedeného v žiadosti alebo ku dňu uvedenému v písomnej žiadosti o jej zrušenie, nie však skôr ako nasledujúci pracovný deň po jej doručení. SP vráti adresátovi predplatenú časť ceny, vždy však len za celý kalendárny mesiac, za ktorý služba nebude poskytovaná. Ak bola cena za doposielanie 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.

SP je oprávnená ukončiť časové doposielanie v prípade, ak sa vyskytnú dôvody, ktoré znemožňujú realizáciu služby, najmä v prípadoch, keď sa preukáže, že doposielanie nie je možné realizovať z dôvodu viacerých osôb s rovnakým menom a priezviskom na odovzdávacom mieste a pri organizáciách v prípade, keď nie sú jasné podmienky oprávnenia konať za organizáciu pri zmene osôb oprávnených konať v jej mene. O tejto skutočnosti informuje SP adresáta na pôvodnej a novej – oznámenej adrese.

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 18.6., 18.7. a 18.10. týchto poštových podmienok.

6.2.4. Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta

SP doručí zásielku na iné odovzdávacie miesto v Slovenskej republike, ako je uvedené na zásielke. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia o prevzatí. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify.

O službu môže adresát požiadať:

- telefonicky na čísele z oznámenia o uložení zásielky, z avíza zaslaného sms správou/e-mailovým oznámením,
- 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 „Nedoposielať“.

O doručenie zásielky na inú adresu nemôže požiadať adresát, ktorému sú dodávané zásielky podľa bodu 18.6., 18.7. a 18.10. týchto poštových podmienok.

6.2.5. Splnomocnenie/Poverenie

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

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

Splnomocnenie/Poverenie musí byť vystavené 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.

- splnomocnenec môže za podmienky preukázania totožnosti preberať zásielky na základe preukazu splnomocnenca.

Preukaz splnomocnenca sa vydá k splnomocneniu vyhotovenému na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*). Tlačivo je k dispozícii na poštách a na www.posta.sk.

Oprávnenie na podanie žiadosti preukáže splnomocniteľ dokladom totožnosti (bod 19.2. týchto poštových podmienok), u organizácií aj dokladom, ktorý ho oprávňuje v mene danej organizácie konať (bod 18.5. týchto poštových podmienok).

Jednou žiadosťou môže adresát splnomocniť na preberanie zásielok maximálne desať osôb, pričom v jednom preukaze splnomocnenca môžu byť definované maximálne tri osoby. Každá z osôb je následne oprávnená preberať zásielky samostatne. V prípade viacerých splnomocnencov je možné preukaz vystaviť aj pre každého splnomocnenca samostatne.

O vydanie preukazu splnomocnenca je možné požiadať na ktorejkoľvek pošte; vydanie preukazu splnomocnenca je spoplatnené v zmysle Tarify.

- c) splnomocnenie vyhotovené na tlačive SP musí obsahovať:

- meno, priezvisko a číslo dokladu totožnosti splnomocnenca, ak je splnomocnencom fyzická osoba alebo názov organizácie a IČO, ak je splnomocnencom organizácia,
- meno, priezvisko, adresu a číslo dokladu totožnosti splnomocniteľa, ak je splnomocniteľom fyzická osoba alebo názov organizácie, IČO, meno, priezvisko a doklad totožnosti osoby oprávnenej konať v mene organizácie, 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 zásielok vrátane zásielok 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) jedným splnomocnením/poverením môžu byť určené osoby splnomocnené/poverené na preberanie zásielok adresovaných na viacero odovzdávacích miest adresáta (max. tri ďalšie odovzdávacie miesta). Uvedené sa vzťahuje na splnomocnenia pre fyzické osoby aj organizácie a na poverenia pre organizácie.

V danom prípade je potrebné, aby v splnomocnení/poverení boli identifikované všetky odovzdávacie miesta adresáta, na ktoré sa splnomocnenie/poverenie vzťahuje. 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 preukazom totožnosti, ktorého druh a identifikačné číslo je v preukaze splnomocnenca uvedené,
 - 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. Druhopyš vydá pošta, ktorá vydala pôvodný preukaz splnomocnenca, 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.
- 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. Rovnaký princíp sa uplatňuje aj pri preukaze splnomocnenca vydaný k splnomocneniu.
- 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 vyhotovené na tlačive SP, žiadosť je možné podať na príslušnej dodávacej pošte (ak je to možné, zabezpečí splnomocniteľ/splnomocnenec vrátenie preukazu splnomocnenca pošte),
 - 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 čísla dokladu totožnosti splnomocnenca/poverenca, zmena mena a priezviska splnomocnenca/poverenca). V prípade, ak je splnomocnenie/poverenie vydané pre viac splnomocnených/poverených osôb, platnosť splnomocnenia/poverenia a vydaného preukazu zaniká len pre osobu, ktorej sa táto zmena týka,
 - okamihom, kedy sa pošta dozvie o úmrtí splnomocniteľa alebo splnomocnenca/poverenca, alebo o zániku organizácie, ak jej práva a záväzky neprechádzajú na inú osobu,
 - zmenou adresy splnomocniteľa/zamestnávateľa.

6.2.6. Odopretie prijatia zásielky

Adresát alebo oprávnený prijímateľ podľa bodu 18.4. písm. a), c), d) a e) a bodu 18.5. týchto poštových podmienok má právo odoprieť prijatie zásielky ihneď pri jej preberaní. Na zásielku 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, vyznačí zamestnanec SP túto skutočnosť na doručenke a upozorní adresáta, že ak odosielateľ uzná jeho odopretie za bezdôvodné, považuje sa zásielka za doručenú dňom, kedy ju odoprel prijať.

Prevzatie poštového poukazu nevylučuje možnosť odopretia prijatia poukázanej sumy.

Zásielku, ktorú adresát odoprel prijať, SP ihneď vráti odosielateľovi. Ak adresát odmietne na zásielku 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.

6.2.7. Opakované doručenie na žiadosť adresáta

SP oznámenú zásielku opakovane doručí adresátovi. Službu zabezpečuje SP k zásielkam, ktoré sa dodávajú na základe potvrdenia prevzatia. Podaním žiadosti sa adresát zaväzuje uhradiť cenu za poskytnutie služby v zmysle Tarify.

O službu môže adresát požiadať:

- telefonicky na číse z oznámenia o uložení zásielky, avíza zaslaného sms správou/e-mailovým oznámením,
- e-mailom/telefonicky na Zákazníckom servise SP.

Adresát v žiadosti identifikuje zásielku jej podacím číslom.

SP s adresátom dohodne, kedy mu zásielku opakovane doručí, najskôr však nasledujúci pracovný deň po dni prijatia žiadosti.

6.2.8. 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.

6.3. Žiadosť o dispozičné služby podľa bodov 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. a 6.2.5 týchto poštových podmienok, môže namiesto adresáta vykonať alebo podať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená adresátom. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti preukáže platným dokladom totožnosti evidovaným v žiadosti (podľa bodu 19.2. týchto poštových podmienok). Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie (podľa bodu 18.5. písm. a) týchto poštových podmienok).

6.4. Žiadosť o akúkoľvek zmenu dispozičných služieb definovaných v bodoch 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. a 6.2.5. týchto poštových podmienok adresát predloží formou *Žiadosti o doplnkové a dispozičné služby* na príslušnej dodávacej pošte.

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,
- Druhopis 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 podacími 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*).

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.

SP je povinná zabezpečiť pri tvorbe, spracúvaní a uchovávaní informácií o poštových službách a osobných údajov o odosielateľoch, adresátoch a nimi splnomocnených/poverených osobách ochranu pred ich neoprávneným sprístupnením alebo zverejnením a pred ich zneužitím v zmysle platných právnych predpisov.

Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len oprávneným subjektom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

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 vydanej 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. Druhopyš 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*).

Druhopyš 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:

- omamné a psychotropné látky, jedy a prekursor, 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 spúšťacie 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 protiprávnych činov. K týmto zakázaným chemickým alebo biologickým látkam patria okrem iného aj yperit, VX, chlór, sarin, kyanovodík, choroboplodné zárodky pre zápalové ochorenie (anthrax), botulizmus, kiahne, tularémiu a vírusovú horúčku spôsobujúcu krvácanie (VHF),
- d) zásielky, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,
- e) zásielky, ktorých obsahom sú falšované a odcudzené veci,
- f) strelné zbrane - všetky zbrane, ktoré spôsobujú strelbu výbušnou silou, tlakovým vzduchom alebo plynom, resp. môžu byť zapálené,
- g) ohrozené druhy voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín,
- h) živé zvieratá - okrem zvierat, ktoré je možné vybrať a distribuovať za osobitných podmienok (bod 8.3. týchto poštových podmienok),
- i) zásielky, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,
- j) 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,
- k) 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 vybraní 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 g) 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. h) až k) 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 ľahko sa kaziace, veci, ktoré sa premáčajú, premasťujú 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 výskumy 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 je možné vybrať a distribuovať ako balík alebo expres zásielku s použitím doplnkovej služby „Krehké“. Špeciálne podmienky, za ktorých je možné tieto veci vybrať a distribuovať, definujú Poštové podmienky – Balík a Poštové podmienky – 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 výberu 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. dd) týchto poštových podmienok). Informácia o rozhodujúcom čase je zverejnená na každej pošte/pošte Partner, poštovom stredisku a pojazdnej pošte v priestoroch pre verejnosť. 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 (PSČ).

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 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 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 (súpisné, príp. orientačné 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“.

Odosiateľ má právo dohodnúť sa s adresátom, aby mu zásielku (s výnimkou úradných zásielok) adresoval na ktorúkoľvek poštu. Odosiateľ 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 (PSČ) s názvom pošty resp. s názvom BalíkoBOXu (platí pre zásielky dodávané do BalíkoBOXu)

13.2. Poštové smerovacie číslo (PSČ) sa píše na poslednom riadku adresy zľava zarovnané s ostatnými adresnými údajmi, dve medzery vľavo od názvu príslušajúcej obce. Je zložené z trojčísli a dvojčísli, 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 rovnako pre adresu adresáta aj odosiateľa. 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 odosiateľa na nej uvedená, okrem prípadov, kedy odosiateľ využil k zásielke dispozičnú službu „Späť:“. V danom prípade sa za adresu vrátenej zásielky považuje adresa doplnená k poznámke „Späť:“.

13.5. Adresa odosiateľa musí byť vždy uvedená na zásielkach, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia a zásielkach vyplatených bezhotovostným spôsobom. Odosiateľ 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 odosiateľa a adresáta na zásielkach platia nasledujúce pravidlá:

a) adresa odosiateľa 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 odosiateľa a adresáta uvádza podľa predtlaču (napr. poštové poukazy).

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

13.8. Okrem adresy odosiateľa a adresáta je možné na adresnú stranu zásielky umiestniť:

a) poznámky týkajúce sa druhu a obsahu zásielky, spôsobu distribúcie a požadovaného zaobchádzania so zásielkou, podacie a ostatné nálepky SP,

b) spisové značky, značky inzerátov, označenie súťaží, zákaznícke číslo a iné podobné údaje, ktoré nie sú v rozpore s platnými právnymi predpismi,

c) 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,

d) znak/logo organizácie.

Tieto údaje je možné umiestňovať v ľavej časti adresnej strany zásielky pod adresou odosielateľa, údaje podľa písm. b) tohto bodu poštových podmienok aj nad adresou adresáta. Uvedené sa nevzťahuje na zásielky, na ktorých sa dané údaje uvádzajú podľa predtlače (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 písať obyčajnou ceruzkou, atramentovým perom, akoukoľvek zmazateľnou látkou alebo prostriedkom obsahujúcim luminiscenčné farbivo. Adresu adresáta nie je dovolené písať červenou farbou. Vyhodenie údajov adresnej strany priepisom je možné len pri doručkových obálkach.
- 13.11. Pri štandardných listoch, reklamných adresovaných zásielkach a doporučených listoch sa adresa odosielateľa a adresáta umiestňuje v pozdĺžnom smere zásielky. Pri poistených listoch, a 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 vybraní 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 obálkach.
- 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 do Poštovej ohlasovne a uložne v Trnave, 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,

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, Zoznam pôšt, ktoré nad rámec týchto podmienok zabezpečujú podávanie zásielok aj prostredníctvom poštových doručovateľov na nemotorizovaných doručovacích rajónoch je k dispozícii na www.posta.sk.

d) iným spôsobom na základe dohody medzi odosielateľom a SP. Konkrétne podmienky definujú Obchodné podmienky Podaj/dodaj špeciál alebo Obchodné podmienky Zberné jazdy, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

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 podľa poskytnutých pokynov (Technické parametre - Označovanie 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. Podacie potvrdenky je možné objednať aj prostredníctvom www.postshop.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 na Zákaznícky servis SP (zakaznickyservis@sposta.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 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 hárka v zmysle bodu 15. 8. týchto poštových podmienok potvrdí SP prijatie zásielky podpísanou elektronickou potvrdenkou (ďalej len „e-potvrdenka“) spôsobom uvedeným v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu. 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, 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 a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

Odovzdávacím miestom zásielok môže byť:

- P.O.BOX, Out BOX, BalíkoBOX,
- priehradka pošty (Post BOX, zásielky adresované poste restante, 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 ktorémukoľvek z nich, ak majú spoločné odovzdávacie miesto.

- 16.4. Adresát nemá nárok na dodanie zásielky v určenú hodinu alebo v určený deň, 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, umožnia zaznamenať číslo dokladu totožnosti a potvrdia ich prevzatie podľa bodu 20. týchto poštových podmienok (pri zásielkach so službou Doručka aj na doručke).

Totožnosť adresáta alebo oprávneného prijímateľa nemusí overovať zamestnanec SP v prípade, ak ho osobne pozná.

Pri preberaní zásielok z BalíkoBOXu sa za potvrdenie prevzatia zásielok považuje zadanie kódu pre vyzdvihnutie zásielky zaslaného sms správou o uložení zásielky na telefónne číslo uvedené odosielateľom zásielky v podacej potvrdenke (ďalej len „kód pre vyzdvihnutie zásielky“).

- 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 rodinného domu na hranici ohraničeného (oploteného) pozemku, pred vstupom na tento pozemok. Prístup k domovej listovej schránke 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 umiestnená pri vstupe do rodinného domu, musí byť k domovej listovej schránke 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. Zároveň aj označenie vchodov bytových domov a zvončekov, ktoré musia byť funkčné a umiestnené pri vchode do domu,
- f) označenie budovy, v ktorej sídli jedna alebo viac organizácií ich názvom. Na prízemí musí byť umiestnený prehľad organizácií sídlacích 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, ak adresát požiadal o službu „Elektronické oznamovanie zásielok“ v zmysle príslušných obchodných podmienok.

Uloženie zásielok podľa písmena c) tohto bodu na pošte oznámi SP formou sms správy a/alebo emailovým oznámením na telefónne číslo a/alebo email uvedený odosielateľom zásielky v podacej potvrdenke.

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, zásielkach adresovaných „Na poštu“ a zásielkach dodávaných do BalíkoBOXu.

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 poistenia alebo dobierkovej 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/správcu bytového domu, aby od neho prevzala domové kľúče.
- 17.6. Ak SP nezistí adresáta zásielky, zásielka sa stáva nedoručiteľnou.
- 17.7. SP nezabezpečuje doručovanie zásielok a oznámení o ich príchode do miest bez doručovacej služby, do miest s nepravidelným doručovaním zabezpečuje doručovanie len v určitých dňoch. Ak je pre adresáta v mieste bez doručovacej služby alebo s obmedzeným doručovaním zabezpečené dodávanie prostredníctvom služby P.O.BOX, Post BOX alebo Out BOX, je služba poskytovaná bezplatne. Zoznam miest bez doručovacej služby, miest s obmedzeným doručovaním a miest s nepravidelným doručovaním je dostupný na www.posta.sk.
- 17.8. Zaradenie určitého miesta do zoznamu miest bez doručovacej služby, miest s obmedzeným doručovaním, alebo miest s nepravidelným doručovaním, ako aj periodicitu a spôsob doručovania v miestach s obmedzeným doručovaním schvaľuje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 17.9. Akékoľvek obmedzenie vyplývajúce zo zaradenia miesta do zoznamu miest bez doručovacej služby, miest s obmedzeným doručovaním a miest s nepravidelným doručovaním oznámi SP adresátovi písomne, zároveň ich zverejní v priestoroch pre verejnosť príslušnej pošty v prehľade služieb.
- 17.10. Adresát v mieste bez doručovacej služby môže:
 - a) splnomocniť/poveriť na prijímanie zásielok inú osobu podľa bodu 6.2.5. týchto poštových podmienok,
 - b) písomne požiadať, aby pošta doručovala listové zásielky a oznámenia o uložení zásielok podľa týchto poštových podmienok určenému prijímateľovi v obvode príslušnej dodávacej pošty.

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,
 - c) dohodnúť s poštou dodávanie zásielok jedným zo spôsobov v zmysle Obchodných podmienok- Podaj/dodaj špeciál.

Ak si adresát nezvolí žiadny z uvedených spôsobov dodávania zásielok, pošta jeho zásielky uloží počas plynutia ich odbernej lehoty (bod 21. týchto poštových podmienok).
- 17.11. 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. Zásielky adresované fyzickej osobe/organizácii do BalíkoBOXu vydá SP z BalíkoBOXu po zadaní kódu pre vyzdvihnutie zásielky. Kód pre vyzdvihnutie zásielky je prístupovým kódom

a je pridelený a zaslaný zo strany SP adresátovi zásielky výlučne za účelom vyzdvihnutia a potvrdenia prevzatia zásielky z BalíkoBOXu.

Oprávneným prijímateľom zásielky dodanej do BalíkoBOXu je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa pri preberaní zásielky z BalíkoBOXu autentifikuje kódom pre vyzdvihnutie zásielky, čím zároveň potvrdí aj prevzatie zásielky z BalíkoBOXu.

Na preberanie zásielok adresovaných do BalíkoBOXu počas ich uloženia v BalíkoBOXe sa nevzťahujú body 18.4. až 18.10. týchto poštových podmienok.

18.4. 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 6.2.1. 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 6.2.1. 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, na ktorých boli zistené chyby, ktoré by mohli mať vplyv na zodpovednosť SP (napr. poškodené zásielky) a zásielky, ktoré boli predtým nesprávne dodané (napr. zásielky, ktoré boli vrátené SP z dôvodu, že prijímateľovi nepatria).

18.5. Oprávneným prijímateľom zásielky 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, prípadne iným dokladom, ktorý toto oprávnenie potvrdzuje,
 - výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra vytlačeným z internetu, nie starším ako 14 dní,

- výpisom zo živnostenského registra alebo obchodného registra v elektronickej podobe v prenosnom elektronickej 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.

18.6. 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 18.5. týchto poštových podmienok. Uvedené sa nevzťahuje na zásielky s doplnkovou službou Do vlastných rúk, na zásielky s poistením vyšším ako 200 EUR 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.

18.7. 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 18.5. 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.

- 18.8. 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.
- 18.9. Oprávnenému prijímateľovi podľa bodu 18.4. až 18.8. 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, preukazujúcim zánik právnickej osoby.
- 18.10. Výkon práva prijímať zásielky adresované osobám vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia, sú ústavy výkonu trestu odňatia slobody alebo výkonu ústavného ochranného liečenia, v ktorých sú tieto osoby umiestnené. Oprávneným prijímateľom takto adresovaných zásielok sú osoby oprávnené na preberanie zásielok za príslušný ústav (organizáciu) podľa bodu 18.5. týchto poštových podmienok. Uvedené sa vzťahuje aj na zásielky so službou Do vlastných rúk, adresovaných osobám vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone ústavného ochranného liečenia.

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 v spojení s iným preukazom obsahujúcim fotografiu,
 - c) žiadosťou o vydanie občianskeho preukazu potvrdenou príslušným útvarom Policajného zboru SR, v spojení s iným preukazom obsahujúcim fotografiu,
 - 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) doklad o pobyte, cudzinecký pas.
- 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 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.
- 19.7. 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.

- 19.8. 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.
- 19.9. SP je oprávnená zaznamenávať meno, priezvisko, titul, adresu a evidenčný údaj dokladu totožnosti odosielateľa, adresáta a nimi splnomocnených/poverených osôb, spracúvať a uchovávať ich v informačných systémoch ako osobné údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, len v rozsahu potrebnom na poskytovanie poštových služieb.
- 19.10. 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. Dátum dodania môže vyznačiť aj zamestnanec pošty, s výnimkou vyznačenia dátumu dodania na doručenke. Prevzatie zásielky dodanej do BalíkoBOXu potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ pri prevzatí zásielky z BalíkoBOXu zadáním kódu pre vyzdvihnutie zásielky.
- 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 s doplnkovou službou Doručenka 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“.
- 20.4. Ak preberá vyinkasovanú dobierkovú sumu adresát (odosielateľ zásielky), resp. manžel/manželka, ktorého trvalé alebo prechodné bydlisko sa nezhoduje s odovzdávacím miestom dobierkovej sumy alebo ak predloží preukaz totožnosti, ktorý neobsahuje adresné údaje, SP vyplatí dobierkovú sumu na základe predloženia písomného/e-mailového oznámenia o uložení dobierkovej sumy. K podpisu pripíše poznámku: „Adresát osobne“, resp. „Manžel/Manželka osobne“. Ak preberá vyinkasovanú dobierkovú sumu 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“.
- 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“ 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 na pošte alebo u zmluvného výdajcu oznámila SP adresátovi, zásielky adresované Poste restante, zásielky adresované „Na poštu“ a zásielky adresované do miest bez doručovacej služby, ak si adresát nezvolil náhradný spôsob dodávania, si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať na pošte počas plynutia odbornej 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 priechodkov alebo Out BOXu SP odbernú lehotu nesleduje, zásielky sú v priechodkoch alebo v Out BOXe ponechané počas doby platnosti daného priechodka.

Odberná lehota na prevzatie zásielok z BalíkoBOXu je 3 kalendárne dni. 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, do ktorej sa nezapočítavajú dni, počas ktorých bola zásielka uložená v BalíkoBOXe. Zoznam BalíkoBOXov a im prislúchajúcich pôšt je k dispozícii na www.posta.sk.

Podmienky pre odbernú lehotu uvedené vyššie, sa nevzťahujú na zásielky, ktoré odosielateľ označil:

- a) poznámkou dispozičnej služby „Uložiť dní“ – takto označené zásielky si môže adresát alebo oprávnený prijímateľ prevziať v odbernej lehote, ktorú určil odosielateľ,
- b) 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).

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 pripravenia zásielky na vyzdvihnutie na pošte, resp. u zmluvného výdajcu alebo deň vloženia zásielky do Out BOXu.
- 21.3. Odberná lehota zásielok môže byť na žiadosť adresáta predĺžená, v zmysle podmienok definovaných v bode 6.2.2. týchto poštových podmienok.
- 21.4. Ak adresát požiadava o doručenie zásielky na novú adresu v zmysle bodu 6.2.4. 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 plyní 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 poznamenať 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.

Nedoručiteľnú zásielku vráti pošta odosielateľovi, ak to nie je možné, uloží ju v zmysle bodu 22.1.5. týchto poštových podmienok. Ak odosielateľ využil k zásielke dispozičnú službu „Späť:“, SP vráti zásielku na adresu podľa požiadavky odosielateľa.

22.1.3. Vrátenie zásielok

SP ihneď vráti zásielku odosielateľovi, ak zistí, že zásielka je nedoručiteľná, alebo ak to definujú tieto alebo osobitné poštové podmienky. SP dôvod vrátenia vyznačí na zásielke. Ak odosielateľ využil k zásielke dispozičnú službu „Späť:“, SP vráti zásielku podľa požiadavky odosielateľa.

Zásielky 1. triedy s výnimkou poštových poukazov na adresu 1. triedy, vráti SP ako zásielky 1. triedy.

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.

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 Poštovej ohlasovni a úložni.

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 Poštovej ohlasovni a úložni.

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) jeden rok, ak ide o zapísanú poštovú zásielku alebo
- c) tri roky, ak ide o poštový poukaz a vyinkasované dobierkové sumy.

Ak odosielateľ alebo adresát počas úložnej lehoty požiadava o vydanie uloženej zásielky písomne/e-mailom na adrese SP, alebo na adrese Zákazníckeho servisu SP, SP zásielku kedykoľvek vydá, ak pominul dôvod jej uloženia. V žiadosti odosielateľ alebo adresát 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, že o vydanie zásielky žiada odosielateľ, ale SP ju môže identifikovať len na základe podrobného opisu obsahu zásielky (napr. z dôvodu chýbajúcich adresných údajov na zásielke), má SP právo od odosielateľa požadovať, aby písomne prehlásil, že je vlastníkom zásielky a že sa zaväzuje zásielku vrátiť, ak sa zistí/preukáže, že nie je jej vlastníkom.

SP zašle uloženú zásielku odosielateľovi/adresátovi na ním určenú adresu v Slovenskej republike.

Po uplynutí úložnej lehoty môže Poštová ohlasovňa a úložňa zásielku:

- predat' 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,
- zničiť, ak jej obsah je bezcenný, alebo je predmetom listového tajomstva.

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. Poštová ohlasovňa a úložňa mu ho zašle do 30 dní odo dňa predaja zásielky. Ak výtlačok nemožno vydať odosielateľovi, pretože je neznámy alebo ho odmieta prevziať, Poštová ohlasovňa a úložňa 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 predat' 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 Poštovej ohlasovni a úložni, si SP uplatňuje cenu nasledovne:

- ak odosielateľ/adresát sám požiada o vydanie uloženej zásielky, 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. Adresáta vyzve, aby si zásielku prevzal na pošte,
- 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. Adresáta vyzve, aby si prípadný zvyšok obsahu prevzal na pošte.

Adresát má v týchto prípadoch právo odoprieť prijatie zásielky pre poškodenie (bod 6.2.6. týchto poštových podmienok), resp. v prípade prevzatia zásielky uplatniť si nárok na náhradu škody podaním reklamácie v zmysle Reklamačného poriadku SP (len v prípadoch podľa písm. b) a c) tohto bodu poštových podmienok). Pri uplatnení reklamácie ponechá adresát obal zásielky a poškodený obsah zásielky 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, ktoré neboli poskytnuté z dôvodu pochybenia zo strany SP, ak je to uvedené v príslušných poštových podmienkach,
 - c) 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.
- V prípade opodstatnenej reklamácie na nedodanie doručienky vyhotoví SP jej opis. Prevzatie zásielky nepotvrdzuje na opise doručienky adresát, resp. oprávnený prijímateľ, údaje o tom, kedy a komu bola zásielka dodaná doplní SP na základe údajov zistených z prevádzkových dokladov.
- 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.

24. Prechodné ustanovenia

- 24.1. V prípade, ak je v osobitných poštových podmienkach uvedený pojem splnomocnenie, sa pod týmto pojmom s účinnosťou od 01. 07. 2016 rozumie aj poverenie poskytované podľa 6.2.5. týchto poštových podmienok.
- V prípade, ak je v osobitných poštových podmienkach uvedená služba „Splnomocnenie vylúčené“, sa pod touto službou s účinnosťou od 01. 07. 2016 rozumie služba „Splnomocnenie/Poverenie vylúčené“ poskytovaná podľa bodu 5.2.8. týchto poštových podmienok.

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 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, ak z ich obsahu nevyplýva neskorším dátum účinnosti.

- 25.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.07.2009, 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 1.7.2009 do 31.12.2012.
- 25.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2013.
- 25.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok, je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
 - 01. 04. 2013
 - 01. 07. 2013
 - 01. 01. 2014
 - 01. 01. 2015
 - 01. 02. 2016
 - 01. 07. 2016
 - 01. 01. 2017
 - 01. 04. 2017

2) Poštové podmienky Listová zásielka, vnútroštátny styk



Poštové podmienky

LISTOVÁ ZÁSIELKA Vnútroštátny styk Účinnosť od 01. 02. 2016

Listová zásielka je najmä korešpondencia, reklamná adresovaná zásielka a slepecká zásielka. Korešpondencia je oznámenie v písomnej forme na akomkoľvek druhu fyzického média, ktorá sa má dodať na adresu uvedenú na ňom alebo na obálke. Korešpondenciou je aj účet, faktúra, finančný výkaz nerovnakého obsahu a formy, ktoré súvisia so záväzkovými alebo inými vzťahmi medzi adresátom a odosielateľom.

Reklamná adresovaná zásielka je oznámenie, ktoré pozostáva výlučne z reklamných, marketingových alebo propagačných materiálov a obsahuje rovnakú správu okrem mena adresáta, adresy a identifikačného čísla, ktoré nemenia obsah správy, a ktoré sa posielajú značnému počtu adresátov a má sa dodať na adresu uvedenú na oznámení alebo na obálke. Reklamná adresovaná zásielka nie je oznámenie, ktoré je kombináciou reklamnej adresovanej zásielky s inou vecou v tej istej obálke.

Slepecká zásielka je oznámenie zhotovené Braillovým písmom, štočky so slepeckými značkami, zvukový záznam alebo osobitný papier pre potrebu nevidiacich.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Druhy listových zásielok:

- a) List 1. triedy,
- b) List 2. triedy,
- c) List slepecký,
- d) Reklamná adresovaná zásielka.

List 1. triedy

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

List 2. triedy

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

List slepecký

Slepecká zásielka dodávaná v lehote D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania), ktorej adresátom alebo odosielateľom je organizácia pre nevidiacich alebo nevidiaca osoba. List slepecký je zásielka obsahujúca slepecké písmo a štočky so slepeckými znakmi, ktorá musí byť upravená takým spôsobom, aby jej obsah bol dostatočne chránený a zároveň umožňoval rýchle a jednoduché prekontrolovanie. Ako list slepecký je možné podávať korešpondenciu v akomkoľvek formáte, vrátane zvukových nahrávok, resp. vybavenie alebo potreby akéhokoľvek druhu vyrobené alebo prispôbované na pomoc nevidiacim osobám pri prekonávaní problémov so slepotou, vrátane takých predmetov, ako sú špeciálne upravené CD nosiče, písacie potreby Braillovho písma, hodiny s Braillovým písmom, biele palice a záznamové zariadenia.

Reklamná adresovaná zásielka

Zásielka dodávaná v lehote D+4 (dodanie štvrtý pracovný deň po dni podania). Podmienkou je jednorazový podaj minimálne 50 kusov zásielok, ktoré sú z hľadiska obsahu a grafickej úpravy rovnaké a majú rovnakú hmotnosť. Súčasťou reklamnej adresovanej zásielky môžu byť okrem reklamných, marketingových alebo propagačných materiálov aj drobné predmety, odpovedná zásielka, platobný doklad a ukážky tovaru nepatrnej hodnoty, ktoré musia byť v priamej súvislosti so zasielaným oznámením. Za dodržanie podmienok definovaných pre reklamnú adresovanú zásielku zodpovedá odosielateľ.

- 1.2. Ako List 1. triedy a List 2. triedy je možné podávať aj obálky prvého dňa vydania, maximálne však tri mesiace po dni, ktorý je vyznačený v odtlačku príležitostnej pečiatky.
- 1.3. Zoznam vecí, ktoré sú z vybrania a distribúcie vylúčené úplne definuje bod 8 Poštových podmienok - Všeobecná časť.

2. Obal

- 2.1. Obal a vnútorné balenie listovej zásielky majú byť primerané povahe a hmotnosti jej obsahu, ako aj spôsobu vyberania, distribúcie a lehoty prepravy.
- 2.2. Listové zásielky možno podávať v uzatvorenom obale alebo bez obalu. Listová zásielka (okrem Listu slepeckého) bez obalu je označovaná ako lístok (napr. korešpondenčný lístok, pohľadnica), pokiaľ nepresahuje maximálne rozmery podľa bodu 3.1. týchto poštových podmienok.
- 2.3. Obaly listových zásielok môžu byť bielej alebo svetlopastelovej farby. Obaly inej farby sa môžu použiť vtedy, ak sú opatrené bielym adresným štítkom v pravej dolnej časti adresnej strany tak, aby pokryli oblasť pre kódový prepis adresy a oblasť určenú na uvádzanie adresy adresáta.
- 2.4. Papier obálok používaných ako obal listovej zásielky musí byť vyrobený papierenskou technikou, ktorá podporuje mechanické spracovanie.
- 2.5. Lístky musia byť zhotovené z kartónu alebo z dostatočne tuhého papiera (min 200 g/m²) bielej alebo svetlopastelovej farby. Farebné zhotovenie lístkov musí byť jednoliate, bez výrazných vzorov, škvŕn a pod. Lístok nemôže mať reliéfny povrch alebo vyčnievajúce časti a nemožno k nemu nič pripájať, s výnimkou papierových výstrižkov, prípadne rôznych nálepiek prilepených k lístku celou plochou. Okraje lístkov majú byť spravidla rovné a hladké. Vzor úpravy adresnej strany lístka je uvedený na www.posta.sk.
- 2.6. Lístok nepravidelných tvarov možno podávať v uzatvorenom obale. Bez obalu len vtedy, ak je cena uhradená ako za neštandardnú listovú zásielku.
- 2.7. Obal listovej zásielky musí umožňovať:
 - a) vyznačenie adresných údajov,
 - b) vyznačenie, resp. umiestnenie poznámok, nálepiek, prípadne pečiatok potrebných pre distribúciu,
 - c) vyznačenie výplatného,
 - d) umiestnenie odtlačkov denných pečiatok.
- 2.8. Na obaly listových zásielok a na lístky nie je možné naliepať papier, ktorý obsahuje luminiscenčné farbivo.
- 2.9. Použitie upotrebeného obalu pre zaslanie listovej zásielky a použitie upotrebeného lístka nie je povolené.
- 2.10. Pri odosielaní drobných predmetov prostredníctvom listovej zásielky zabezpečí odosielateľ ich vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu obalu (napr. rozrezaním hranou predmetu). Zasielané predmety nesmú z obalu vyčnievať.
- 2.11. Pri hromadnom vybraní listových zásielok (okrem Listu slepeckého) je možné, na základe písomnej žiadosti, vydať povolenie na používanie tzv. skladanej listovej zásielky. Pri tejto forme zásielky musia byť všetky strany uzatvorené (Reklamná adresovaná zásielka musí mať uzatvorené min. dve strany) a musia byť splnené podmienky pre strojové spracovanie. K žiadosti je preto potrebné priložiť vzorku 100 ks takto vyhotovených zásielok s uvedením adresných údajov, aby bolo možné preveriť vhodnosť zásielky na strojové spracovanie. Žiadosť je potrebné zasielať na adresu: Slovenská pošta, a. s., Zákaznícky servis, Komenského 16, 975 88 Banská Bystrica.
- 2.12. Adresné údaje Listu slepeckého môžu byť napísané aj vypichovaným reliéfom latinky.
- 2.13. List slepecký nad 3 kg SP odporúča previazať pevným špagátom, alebo opatriť pútkami.

3. Hmotnosť a rozmery

3.1. Pre listové zásielky sú definované tieto rozmery a hmotnosť:

Listové zásielky	Najmenšie dovolené rozmery	Najväčšie dovolené rozmery	Najvyššia dovolená hmotnosť
lístok	14 x 9 cm	23,5 x 12 cm	20 g
listová zásielka plochého tvaru	14 x 9 cm	súčet dĺžky, šírky a hrúbky je maximálne 90 cm, pričom najväčší rozmer nesmie presiahnuť 60 cm*	2 kg/7kg***
listová zásielka vo zvitku**	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je minimálne 17 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť menší ako 10 cm	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je maximálne 104 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť väčší ako 90 cm	
listová zásielka nepravidelných tvarov	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je minimálne 14 cm	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je maximálne 60 cm*	

* pre Reklamnú adresovanú zásielku sú stanovené najväčšie dovolené rozmery 25 x 35 cm, hrúbka 3 cm,

** Reklamnú adresovanú zásielku nie je možné podávať ako zásielku vo zvitku,

*** do 7 kg je možné podávať len List slepecký.

3.2. Z hľadiska rozmerov listovej zásielky (okrem Listu slepeckého) rozlišuje SP v hmotnostnej kategórii do 50 g:

- štandardné listové zásielky** - zásielky plochého pravouhlého tvaru, s maximálnou hmotnosťou do 50 g a maximálnymi rozmermi 23,5 x 16,5 x 0,5 cm (dĺžka x šírka x hrúbka), bez prípustnej odchýlky,
- neštandardné listové zásielky** - zásielky, ktoré presahujú rozmery štandardných listových zásielok.

3.3. V rámci dovolených rozmerov pre listovú zásielku je prípustná odchýlka ± 2 mm, s výnimkou štandardných listových zásielok.

4. Podávanie

4.1. **List 1. triedy, List 2. triedy** je možné podávať týmito spôsobmi: vkladáním do poštovej schránky, podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne alebo iným spôsobom na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

4.1.1. Vkladanie do poštovej schránky

Do poštovej schránky je možné vložiť List 1. triedy a List 2. triedy vyplatený poštovými známkami v príslušnej výške výplatného. Zásielka je vybratá z poštovej schránky v deň vloženia, ak bola vložená do času uvedeného na poštovej schránke.

Nedostatočne vyplatená zásielka označená poznámkou „1. trieda“ vložená do poštovej schránky, sa považuje za druh listovej zásielky „List 2. triedy“ (poznámku „1. trieda“ pošta prečiarkne). Zásielka neoznačená poznámkou „1. trieda“ vložená do poštovej schránky, je považovaná za druh listovej zásielky „List 2. triedy“.

Zásielku vyplatenú iným spôsobom ako poštovými známkami, nevyplatenú alebo nedostatočne vyplatenú zásielku vloženú do poštovej schránky, zaťaží pošta doplatným vo výške dvojnásobku chýbajúceho výplatného. Doplatné vyberie pošta od adresáta.

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

Pri priehradke pošty je možné podať List 1. triedy a List 2. triedy vyplatnený v hotovosti, poštovými známkami a bezhotovostne. Prostredníctvom pošty Partner, poštového strediska alebo pojazdnej pošty je možné podať len zásielku vyplatnenú v hotovosti alebo poštovými známkami.

4.1.3. Podávanie u poštového doručovateľa na motorizovanom doručovacom rajóne

U poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne (ďalej len „motorizovaný doručovateľ“) je možné podať List 1. triedy a List 2. triedy vyplatnený v hotovosti a poštovými známkami.

Pri hotovostnej úhrade výplatného za podanú zásielku, vyhotoví motorizovaný doručovateľ na žiadosť odosielateľa dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za potvrdenku potvrdenú poštou. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia ako výplatné, resp. zásielka nebola prijatá z dôvodu nesplnenia zasielacích podmienok), potvrdí odosielateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

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

4.1.4. Podávanie na základe dohody medzi SP a odosielateľom

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

4.2. Reklamnú adresovanú zásielku je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty alebo na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

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

Pri priehradke pošty je možné podať Reklamnú adresovanú zásielku vyplatnenú v hotovosti, poštovými známkami a bezhotovostne. Prostredníctvom pošty Partner, poštového strediska alebo pojazdnej pošty je možné podať len Reklamnú adresovanú zásielku vyplatnenú v hotovosti alebo poštovými známkami.

4.2.2. Podávanie na základe dohody medzi SP a odosielateľom

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

4.3. List slepecký je možné podávať pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty.

4.4. List 1. triedy označí odosielateľ poznámkou „1. trieda“ v ľavej hornej štvrtine adresnej strany, alebo o tento druh zásielky požiadá ústne pri podaní.

4.5. List slepecký označí odosielateľ poznámkou „Slepecká zásielka“ v pravej hornej štvrtine adresnej strany.

4.6. Reklamnú adresovanú zásielku označí odosielateľ poznámkou „D+4“ v ľavej hornej štvrtine adresnej strany.

4.7. SP prijatie listovej zásielky nepotvrďuje.

4.8. Podľa spôsobu úhrady platia pre podávanie Listu 1. triedy, Listu 2. triedy a Reklamnej adresovanej zásielky okrem týchto podmienok aj príslušné finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

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

5. Dodávanie

- 5.1. Listové zásielky dodáva SP bez potvrdenia prevzatia týmito spôsobmi: doručovaním alebo iným spôsobom na základe dohody medzi adresátom a SP.

5.1.1. Doručovanie

Listové zásielky doručuje SP do domových listových schránok, pokiaľ nie sú zaťažené doplatným.

Ak listovú zásielku nie je možné pre jej rozmery vložiť do domovej listovej schránky, poštový doručovateľ zanechá v domovej listovej schránke písomné oznámenie o jej uložení na pošte s výnimkou adresátov, ktorí požiadali o elektronické oznamovanie zásielok v zmysle obchodných podmienok pre službu Poštová karta. Adresátov, ktorí požiadali o elektronické oznamovanie zásielok SP informuje o uložení zásielky na pošte prostredníctvom sms a/alebo email notifikácie a následne, v prípade nevyzdvihnutia zásielky, aj písomným oznámením o uložení zásielky tri dni pred koncom odbernej lehoty. Ak poštový doručovateľ v daný deň doručuje adresátovi aj zásielky, ku ktorým sa vyžaduje potvrdenie prevzatia, odovzdá mu zároveň aj listovú zásielku, ktorú nebolo možné pre jej rozmery vložiť do domovej listovej schránky.

List 1. triedy a List 2. triedy zaťažený doplatným vydá poštový doručovateľ adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi až po úhrade doplatného. K doplatnému uhradenému v hotovosti vyhotoví poštový doručovateľ na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa dočasnú potvrdenku, ktorú pri najbližšom doručovaní vymení za potvrdenku potvrdenú poštou. Prípadné prevzatie vrátenej sumy (ak bola prijatá suma vyššia), potvrdí adresát alebo oprávnený prijímateľ svojim podpisom na rube dočasnej potvrdenky.

Ak List 1. triedy a List 2. triedy zaťažený doplatným nie je možné doručiť z dôvodu nezastihnutia adresáta alebo oprávneného prijímateľa na odovzdávacom mieste, resp. z iných dôvodov definovaných v bode 17 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk), zanechá poštový doručovateľ v domovej listovej schránke písomné oznámenie o jeho uložení na pošte.

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

5.1.2. Dodávanie na základe dohody medzi SP a adresátom

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

6. Doplnkové a dispozičné služby

- 6.1. K Listu 1. triedy a Listu 2. triedy môže odosielateľ požadovať doplnkovú službu: Odpovedná služba.

6.1.1. Odpovedná služba

List 1. triedy a List 2. triedy označený poznámkou „Odpovedná zásielka – poštovné uhradza prijímateľ“ podáva odosielateľ bez úhrady ceny. Cenu v zmysle Tarify uhradza adresát zásielok. O službu požiada adresát zásielok písomne, na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), pričom sa v žiadosti zaviazuje, že všetky došlé odpovedné zásielky prijme a uhradí za ne cenu. Žiadosť podáva adresát na ktorejkoľvek pošte. Odpovedné zásielky je možné rozdistribuovať prostredníctvom služieb SP.

Žiadosť môže namiesto adresáta prerokovať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená adresátom. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti preukáže platným dokladom totožnosti evidovaným v žiadosti (podľa bodu 19.2. Poštových podmienok – Všeobecná časť Vnútroštátny styk). Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie (podľa bodu 18.4. písm. a) Poštových podmienok – Všeobecná časť Vnútroštátny styk).

K žiadosti priloží adresát vzor zásielky, ktorú budú môcť odosielatelia podávať. Na zásielke sa poznámka „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“ umiestňuje v pravom hornom rohu, ostatné náležitosti adresnej strany odpovedných zásielok upraví adresát podľa podmienok definovaných v bode 13 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk). Vzor úpravy adresnej strany zásielky s odpovednou službou je uvedený na www.posta.sk

Odpovedné zásielky môžu byť vydané aj s časovým obmedzením. V tomto prípade adresát pod predpísanú poznámku umiestni aj poznámku „Platnosť do“, doplnenú dátumom, ku ktorému platnosť odpovednej zásielky zaniká. Po uvedenom termíne platnosti pošta odpovednú zásielku neprijme.

Ak adresát požaduje, aby odpovedné zásielky boli odosielateľmi podávané ako List 1. triedy, vyznačí v ľavej časti adresnej strany listu poznámku „1. trieda“. Na základe požiadavky odosielateľa SP prijme ako List 1. triedy aj odpovedné zásielky, ktoré nie sú označené poznámkou 1. trieda za podmienky, že odosielateľ uhradí rozdiel ceny medzi Listom 1. triedy a Listom 2. triedy v príslušnej hmotnostnej kategórii.

Používanie odpovedných zásielok bez predchádzajúceho schválenia zo strany SP nie je dovolené, takéto zásielky sa považujú za nevyplatené a SP ich zaťaží doplatným vo výške dvojnásobku výplatného.

SP je oprávnená používanie odpovednej zásielky zrušiť v prípade, ak adresát nedodríava podmienky stanovené týmito poštovými podmienkami.

- 6.2. Odosielateľ môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s listovými zásielkami prostredníctvom týchto dispozičných služieb:
- „Storno zásielky na podaji“,
 - „Storno zásielky na dodaji“,
 - „Neukladať“,
 - „Uložiť dní“,
 - „Nevrátiť“,
 - „Nedoposielat“,
 - „Späť“.
- 6.3. Adresát môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s listovými zásielkami prostredníctvom dispozičnej služby:
- „Časové doposielanie“,
- 6.4. Popis jednotlivých dispozičných služieb je uvedený v bodoch 5 a 6 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

7. **Cena a platobné podmienky**

- 7.1. Cenu za listové zásielky a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify.
- 7.2. Odosielateľovi/podávateľovi je možné k cenám Listu 1. triedy, Listu 2. triedy a Reklamnej adresovanej zásielke podľa Tarify poskytnúť zľavy, a to za splnenia podmienok definovaných vo Finančných podmienkach pre uplatňovanie zliav, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 7.3. Pre úhradu cien platia ďalej príslušné finančné a obchodné podmienky podľa zvoleného spôsobu úhrady, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

8. Reklamácie

- 8.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.

9. Náhrada škody

- 9.1. Za nedodanie, zničenie alebo poškodenie s úbytkom obsahu listovej zásielky nie je poskytovaná náhrada škody.
- 9.2. Náhrada nie je poskytovaná za ušlý zisk a inú následnú škodu.

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Poštové podmienky Listová zásielka (Vnútroštátny styk) sú záväzné pre všetkých používateľov poštových služieb a SP. Ak v týchto poštových podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti užívateľov poštových služieb a SP ustanovenia Poštových podmienok – Všeobecná čas (Vnútroštátny styk).
- 10.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 10.3. SP môže spôsobom uvedeným v zákone o poštových službách tieto poštové podmienky zmeniť alebo nahradiť novými. Pre užívateľa poštových služieb sú zmenené alebo nové poštové podmienky záväzné dňom ich zverejnenia na www.posta.sk, ak z ich obsahu nevyplýva neskorším dátum účinnosti.
- 10.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.07.2009 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 1.7.2009 do 31.12.2012.
- 10.5. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť vydané povolenia pre Reklamne adresované zásielky.
- 10.6. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2013.
- 10.7. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok, je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:
- 01. 01. 2014,
 - 01. 02. 2016.

3) Poštové podmienky Doporučená zásielka, vnútroštátny styk



Poštové podmienky

DOPORUČENÁ ZÁSIELKA

Vnútroštátny styk

Účinnosť od 01. 02. 2016

Doporučená zásielka je listová zásielka, ku ktorej je poskytnutá služba "doporučene" poskytujúca paušálnu záruku proti riziku straty, krádeže alebo poškodenia listovej zásielky a ku ktorej sa vydáva doklad pre odosielateľa o jej podaní a na požiadanie aj o jej dodaní adresátovi. Doporučená zásielka je určená na zasielanie písomných oznámení na akomkoľvek druhu fyzického média, tiež na zasielanie drobných predmetov.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Druhy doporučených zásielok:
- a) Doporučený list 1. triedy,
 - b) Doporučený list 2. triedy,
 - c) Doporučený list slepecký.

Doporučený list 1. triedy

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

Doporučený list 2. triedy

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

Doporučený list slepecký

Doporučená slepecká zásielka dodávaná v lehote prepravy D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania), ktorej adresátom alebo odosielateľom je organizácia pre nevidiacich alebo nevidiaca osoba. Doporučený list slepecký je zásielka obsahujúca slepecké písmo a štočky so slepeckými znakmi, ktorá musí byť upravená takým spôsobom, aby jej obsah bol dostatočne chránený a zároveň umožňoval rýchle a jednoduché prekontrolovanie. Ako doporučený list slepecký je možné podávať korešpondenciu v akomkoľvek formáte, vrátane zvukových nahrávok, resp. vybavenie alebo potreby akéhokoľvek druhu vyrobené alebo prispôbené na pomoc nevidiacim osobám pri prekonávaní problémov so slepotou, vrátane takých predmetov, ako sú špeciálne upravené CD nosiče, písacie potreby Braillovho písma, hodiny s Braillovým písmom, biele palice a záznamové zariadenia.

- 1.2. V cene doporučenej zásielky je poskytovaný Track & Trace (ďalej ako „T&T“) – tzn. informácie o podaji a výsledku dodania doporučenej zásielky. Tieto informácie možno získať na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „SP“).
- 1.3. Zoznam vecí, ktoré sú z vybrania a distribúcie vylúčené úplne a vecí, ktoré môžu byť vybrané a distribuované za osobitných podmienok, definuje bod 8 Poštových podmienok - Všeobecná časť. Živé zvieratá podľa bodu 8.3. písm. c) Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk) je možné podávať ako doporučený list v pevných schránkach, aby nemohli uniknúť, uštipnúť alebo spôsobiť nákazu. Odosielateľ doporučený list označí poznámkou „Pozor – živočíchy!“. Podaním doporučeného listu s obsahom živých zvierat sa odosielateľ zároveň zaväzuje, že ho prevezme späť v prípade, ak bude vrátený z dôvodu nedoručiteľnosti.

2. Obal

- 2.1. Obal a vnútorné balenie doporučených zásielok majú byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehoty prepravy.
- 2.2. Doporučené zásielky možno podávať v uzatvorenom obale.
- 2.3. Obaly doporučených zásielok môžu byť bielej alebo svetlopastelovej farby. Obaly inej farby sa môžu použiť vtedy, ak sú opatrené bielym adresným štítkom v pravej dolnej časti adresnej strany tak, aby pokryli oblasť pre kódový prepis adresy a oblasť určenú na uvádzanie adresy adresáta.
- 2.4. Papier obálok používaných ako obal doporučenej zásielky musí byť vyrobený papierenskou technikou, ktorá podporuje mechanické spracovanie.
- 2.5. Obal doporučenej zásielky musí umožňovať:
 - a) vyznačenie adresných údajov alebo umiestnenie adresného štítku,
 - b) vyznačenie, resp. umiestnenie poznámok, nálepiek, prípadne pečiatok potrebných pre distribúciu,
 - c) vyznačenie výplatného,
 - d) umiestnenie odtlačkov denných pečiatok.
- 2.6. Na obaly doporučených zásielok nie je možné nalepovať papier, ktorý obsahuje luminiscenčné farbivo.
- 2.7. Použitie upotrebeného obalu pre zaslanie doporučenej zásielky nie je povolené.
- 2.8. Pri odosielaní drobných predmetov prostredníctvom doporučenej zásielky, zabezpečí odosielateľ ich vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu obalu (napr. rozrezaním hranou predmetu). Zasielané predmety nesmú z obalu vyčnievať.
- 2.9. Pri hromadnom vybraní Doporučeného listu 1. triedy a Doporučeného listu 2. triedy je možné, na základe písomnej žiadosti, vydať povolenie na používanie tzv. skladanej doporučenej zásielky. Pri tejto forme doporučenej zásielky musia byť všetky strany uzatvorené a musia byť splnené podmienky pre strojové spracovanie. K žiadosti je potrebné priložiť vzorku 100 ks takto vyhotovených zásielok s uvedením adresných údajov, aby bolo možné preveriť ich vhodnosť na strojové spracovanie. Žiadosť je potrebné zasielať na adresu: Slovenská pošta, a. s., Zákaznícky servis, Komenského 16, 975 88 Banská Bystrica.
- 2.10. Adresné údaje Doporučeného listu slepeckého môžu byť napísané aj vypichovaným reliéfom latinky.
- 2.11. Doporučený list slepecký nad 3 kg SP odporúča previazať pevným špagátom, alebo opatriť pútkami.

3. Hmotnosť a rozmery

- 3.1. Pre doporučené zásielky sú definované tieto rozmery a hmotnosť:

Doporučená zásielka	Najmenšie dovolené rozmery	Najväčšie dovolené rozmery	Najvyššia dovolená hmotnosť
plochého tvaru	14 x 9 cm	súčet dĺžky, šírky a hrúbky 90 cm, pričom najväčší rozmer nesmie presiahnuť 60 cm	2 kg/7kg*
vo zvitku	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je minimálne 17 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť menší ako 10 cm	dĺžka plus dvojnásobok priemeru je maximálne 104 cm, pričom najväčší rozmer nesmie byť väčší ako 90 cm	2 kg/7kg*
nepravidelných tvarov	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je minimálne 14 cm	vzdialenosť dvoch najvzdialenejších okrajových bodov zásielky je maximálne 60 cm	

* do 7 kg je možné podávať len Doporučený list slepecký

- 3.2. Z hľadiska rozmerov doporučených zásielok (okrem Doporučeného listu slepeckého) rozlišuje SP v hmotnostnej kategórii do 50 g:
- a) **štandardné doporučené zásielky**
 - doporučená zásielka plochého pravouhlého tvaru s maximálnymi rozmermi 23,5 x 16,5 x 0,5 cm (dĺžka x šírka x hrúbka), bez prípustnej odchýlky,
 - b) **neštandardné doporučené zásielky**
 - doporučená zásielka, ktorá presahuje rozmery štandardných doporučených zásielok.
- 3.3. V rámci dovolených rozmerov pre doporučenú zásielku je prípustná odchýlka ± 2 mm, s výnimkou štandardných doporučených zásielok podľa bodu 3.2. písm. a).
- 3.4. Hmotnosť doporučenej zásielky vyznačí pošta v podacej potvrdenke.

4. Podávanie

- 4.1. Doporučenú zásielku podáva odosielateľ s podacou potvrdenkou, vyhotovenou a vyplnenou v zmysle bodu 15 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk). Podacou potvrdenkou pre tieto zásielky môže byť podací lístok (podanie jednej zásielky) alebo podací hárok (možnosť použitia pre podanie viac ako jednej zásielky) alebo v prípade podacej potvrdenky v elektronickej forme ePodací hárok. Tlačivá sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP. Bližšie podmienky pre používanie ePodacieho hárka definujú Technické parametre – ePodací hárok.
- 4.2. Doporučený list 1. triedy a Doporučený list 2. triedy je možné podávať týmito spôsobmi: podaním pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty, u poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne, alebo iným spôsobom na základe dohody medzi SP a odosielateľom.

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

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

4.2.2. Podávanie u poštového doručovateľa v motorizovanom doručovacom rajóne

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

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

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

4.2.3. Podávanie na základe dohody medzi SP a odosielateľom

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

- 4.3. Doporučený list slepecký je možné podávať pri priehradke pošty/pošty Partner, prostredníctvom poštového strediska, resp. pojazdnej pošty.
- 4.4. Doporučený list 1. triedy označí odosielateľ poznámkou „1. trieda“ v ľavej hornej štvrtine adresnej strany, alebo o tento druh zásielky požiada ústne pri podaní.

- 4.5. Doporučený list slepecký označí odosielateľ poznámkou „Slepecká zásielka“ v pravej hornej štvrtine adresnej strany.
- 4.6. Prijatie doporučenej zásielky potvrdzuje pošta na podacej potvrdenke odtlačkom dennej pečiatky podávacej pošty a podpisom prijímajúceho zamestnanca. V prípade podaja prostredníctvom ePodacieho hárka potvrdí SP prijatie doporučenej zásielky podpísanou elektronickou potvrdenkou (ďalej len „e-potvrdenka“) spôsobom uvedeným v Zákone č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- 4.7. Podľa spôsobu úhrady platia pre podávanie Doporučeného listu 1. triedy, Doporučeného listu 2. triedy okrem týchto podmienok aj príslušné finančné podmienky, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 4.8. Rozsah podávania prostredníctvom poštového strediska, pojazdnej pošty a motorizovaného doručovateľa je uvedený na www.posta.sk, alebo je možné požiadať o informácie na Zákazníckom servise SP.

5. Dodávanie

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

5.1.1. Doručovanie

Doporučené zásielky doručuje SP na odovzdávacie miesto podľa adresy uvedenej na zásielke, s výnimkou zásielok väčších rozmerov (nad 38 x 30 x 5 cm), ktoré SP doručuje len na odovzdávacie miesta, kde doručovanie zabezpečuje motorizovaný doručovateľ.

SP vydá zásielky adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi po preukázaní totožnosti.

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

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

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

Na požiadanie adresáta alebo oprávneného prijímateľa vydá SP, po úhrade viaznucich súm na zásielke, potvrdenku, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa podania zásielky.

5.1.2. Dodávanie na základe dohody medzi SP a adresátom

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

- 5.2. Pri dodávaní vráteneho Doporučeného listu 1. triedy, resp. Doporučeného listu 2. triedy s doplnkovou službou Dobierka, vyberá SP od adresáta cenu v zmysle Tarify (doplatné za vrátenie), v rozlíšení podľa druhu doporučenej zásielky.

Uvedené neplatí v prípade, ak bol Doporučený list 1. triedy, resp. Doporučený list 2. triedy vrátený z dôvodu jeho neprevzatia pre poškodenie.

6. Doplnkové a dispozičné služby

6.1. K doporučeným zásielkam môže odosielateľ požadovať tieto doplnkové služby:

- Do vlastných rúk,
- Doručenka,
- Odpovedná služba,
- Dobierka.

6.1.1. Do vlastných rúk

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

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

6.1.2. Doručenka

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

Odosielateľ označí zásielku na adresnej strane poznámkou „Doručenka“, o službu môže požiadať aj ústne pri podaní. K zásielke priloží vyplnené tlačivo doručenky, ktoré mu na požiadanie poskytne pošta. Je možné použiť aj tlačivo, ktoré si odosielateľ obstaral na vlastné náklady za predpokladu, že je upravené tak, aby bolo zhodné s tlačivom SP. Údaje na doručenke vyplní odosielateľ podľa predtlaču.

Na zasielanie doporučených zásielok so službou Doručenka je možné použiť aj doručenkové obálky, ktorých úpravu schválila SP (označené logom SP a číslom atestu v ľavom dolnom rohu obálky). Žiadosti o schválenie doručenkových obálok je možné zasielať na adresu: Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta č. 9, 975 99 Banská Bystrica.

Pošta prijme zásielky aj v doručenkových obálkach, ktoré nie sú označené atestom SP. V prípade Doporučeného listu 1. triedy, Doporučeného listu 2. triedy prijme takúto zásielku za podmienky, že odosielateľ uhradí cenu ako za neštandardný Doporučený list 1. triedy resp. neštandardný Doporučený list 2. triedy.

6.1.3. Odpovedná služba

Službu je možné poskytnúť k **Doporučenému listu 1. triedy** a **Doporučenému listu 2. triedy**.

Doporučený list 1. triedy, Doporučený list 2. triedy označený poznámkou „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“ podáva odosielateľ bez úhrady ceny. Cenu v zmysle Tarify uhrádza adresát zásielok. O službu požiada adresát zásielok písomne, na tlačive SP (*Žiadosť o doplnkové a dispozičné služby*), pričom sa v žiadosti zaviazá, že všetky došlé odpovedné zásielky prijme a uhradí za ne cenu. Žiadosť podáva adresát na ktorejkoľvek pošte. Odpovedné zásielky je možné rozdistribúvať prostredníctvom služieb SP.

Žiadosť môže namiesto adresáta prerokovať na pošte aj osoba, ktorú adresát k danému úkonu poveril, za podmienky, že žiadosť je potvrdená adresátom. Poverená osoba sa pri prerokovávaní žiadosti preukáže platným dokladom totožnosti evidovaným v žiadosti (podľa bodu 19.2. Poštových podmienok – Všeobecná časť - Vnútroštátny styk). Ak je žiadateľom organizácia, poverená osoba predloží aj doklad oprávňujúci žiadateľa konať v mene danej organizácie (podľa bodu 18.4. písm. a) Poštových podmienok – Všeobecná časť - Vnútroštátny styk).

K žiadosti priloží adresát vzor zásielky (s výnimkou používania odpovedných štítkov vytlačených prostredníctvom ePodacieho hárku), ktorú budú môcť odosielatelia podávať. Na zásielke sa poznámka „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“ umiestňuje v pravom hornom rohu, poznámka „Doporučene“ pod adresou odosielateľa. Ostatné náležitosti adresnej strany odpovedných zásielok upraví adresát podľa podmienok definovaných v bode 13 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk). Vzor

úpravy adresnej strany zásielky s odpovednou službou je uvedený na www.posta.sk. Na základe požiadavky odosielateľa SP prijme ako Doporučený list s odpovednou službou aj zásielku, ktorá nie je označená poznámkou „Doporučené“ za podmienky, že odosielateľ uhradí rozdiel ceny medzi doporučeným listom a listom podľa druhu zásielky v príslušnej hmotnostnej kategórii (v zmysle Tarify). K odpovednej zásielke nie je možné požadovať doplnkové služby.

Odpovedné zásielky môžu byť vydané aj s časovým obmedzením. V tomto prípade adresát pod poznámkou „Odpovedná zásielka – poštovné uhrádza prijímateľ“, umiestni aj poznámkou „Platnosť do“, doplnenú dátumom, ku ktorému platnosť odpovednej zásielky zaniká. Po stanovenom termíne platnosti pošta odpovednú zásielku neprijme.

Ak adresát požaduje, aby odpovedné zásielky boli odosielateľmi podávané ako Doporučené listy

1. triedy, vyznačí v ľavej časti adresnej strany zásielok poznámkou „1. trieda“. Na základe požiadavky odosielateľa SP prijme ako Doporučené listy 1. triedy aj odpovedné zásielky, ktoré nie sú označené poznámkou 1. trieda za podmienky, že odosielateľ uhradí rozdiel ceny medzi Doporučeným listom 1. triedy a Doporučeným listom 2. triedy v príslušnej hmotnostnej kategórii.

Používanie odpovedných zásielok bez predchádzajúceho schválenia zo strany SP nie je dovolené, takéto zásielky sa považujú za nevyplatené a SP ich zaťažú doplatným vo výške dvojnásobku výplatného.

SP je oprávnená používanie odpovednej zásielky zrušiť v prípade, ak adresát nedodržia podmienky stanovené týmito poštovými podmienkami.

6.1.4. Dobierka

Službu je možné poskytnúť k **Doporučenému listu 1. triedy** a **Doporučenému listu 2. triedy**.

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

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

Odosielateľ zároveň vyznačí údaj dobierkovej sumy v eurách číslom:

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

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

Výšku dobierkovej sumy uvedenú v podacej potvrdenke, na adresnom štítku alebo zásielke je potrebné uvádzať vždy zhodne. V prípade rozdielu vyberie SP od adresáta alebo oprávneného prijímateľa zásielky vždy sumu dobierky uvedenú v podacej potvrdenke. V prípade, ak v podacej potvrdenke nie je uvedené číslo účtu, bude dobierková suma vyplatená v hotovosti odosielateľovi zásielky.

SP odosielateľovi zásielky:

- a) sprostredkuje bezhotovostné pripísanie vyinkasovanej dobierkovej sumy na bankový účet:
 - jednotlivo za každú zásielku do dvoch pracovných dní od doručenia zásielky alebo
 - úhrnnou sumou za všetky vyinkasované dobierkové sumy v príslušný deň, na základe písomnej dohody s odosielateľom.
- b) vypláti vyinkasovanú dobierkovú sumu v hotovosti po overení totožnosti za podmienky potvrdenia prevzatia do 2 mesiacov od doručenia zásielky na požiadanie na ktorejkoľvek pošte. SP informuje o uložení dobierkovej sumy na pošte prostredníctvom:

- písomného oznámenia o uložení dobierkovej sumy na pošte (v prípade neuvedenia e-mailovej adresy),
- e-mailového oznámenia o uložení dobierkovej sumy na pošte (v prípade uvedenia e-mailovej adresy).

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

- 6.2. Odosielateľ môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s doporučenými zásielkami prostredníctvom týchto dispozičných služieb:
- „Storno zásielky na podaji“,
 - „Storno zásielky na dodaji“,
 - „Neukladať“,
 - „Nevrátiť“,
 - „Uložiť ... dní“,
 - „Nedoposilať“,
 - „Späť.“.
- 6.3. Adresát môže požiadať o osobitné zaobchádzanie s doporučenými zásielkami prostredníctvom týchto dispozičných služieb:
- „Vylúčenie náhradného prijímania zásielok“,
 - „Predĺženie odbernej lehoty“,
 - „Časové doposielanie“,
 - „Doručenie na inú adresu na žiadosť adresáta“,
 - „Splnomocnenie“,
 - „Odopretie prijatia zásielky“,
 - „Opakované doručenie na žiadosť adresáta“.
- 6.4. Popis jednotlivých dispozičných služieb je uvedený v bodoch 5 a 6 Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1. Cenu za doporučené zásielky, doplnkové a dispozičné služby vyberá SP na základe Tarify.
- 7.2. Odosielateľovi/podávateľovi je možné k cene Doporučeného listu 1. triedy, Doporučeného listu 2. triedy podľa Tarify poskytnúť zľavy, za splnenia podmienok definovaných vo Finančných podmienkach – Postupy pri uplatňovaní zliav, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 7.3. Pre úhradu cien platia ďalej príslušné obchodné a finančné podmienky podľa zvoleného spôsobu úhrady, ktoré sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.

8. Reklamácie

- 8.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.

9. Náhrada škody

- 9.1. Právo na náhradu škody sa uplatňuje podaním reklamácie.
- 9.2. Za nedodanie, stratu, poškodenie, odcudzenie alebo zničenie obsahu Doporučeného listu 1. triedy a Doporučeného listu 2. triedy je poskytovaná náhrada škody vo výške dvadsaťnásobku ceny za službu Doporučene v zmysle Tarify.
- 9.3. Za poškodenie alebo zničenie obsahu Doporučeného listu 1. triedy a Doporučeného listu 2. triedy, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní, je poskytovaná náhrada škody vo výške podľa bodu 9.2. týchto poštových podmienok.

Právo na náhradu škody vzniká v prípade, ak sa preukáže, že poškodenie alebo zničenie obsahu Doporučeného listu 1. triedy a Doporučeného listu 2. triedy vzniklo pred jeho dodaním, pričom reklamácia je uplatnená na ktorejkoľvek pošte najneskôr nasledujúci

pracovný deň po dodaní Doporučeného listu 1. triedy a Doporučeného listu 2. triedy a súčasne je predložený obal doporučeného listu spolu s jeho poškodeným obsahom.

- 9.4. Za nedodanie, stratu, poškodenie, odcudzenie alebo zničenie obsahu Doporučeného listu slepeckého nie je poskytovaná náhrada škody.
- 9.5. Pri nedodaní vyinkasovanej dobierkovej sumy poskytuje SP náhradu vo výške dobierkovej sumy uvedenej na podacej potvrdenke.
- 9.6. Náhrada nie je poskytovaná za ušlý zisk a inú následnú škodu.
- 9.7. Pre určenie výšky náhrady škody a vrátenej ceny, použije SP Tarifu platnú v čase podania zásielky.

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Poštové podmienky Doporučená zásielka (Vnútroštátny styk) sú záväzné pre všetkých používateľov poštových služieb a SP. Ak v týchto poštových podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti užívateľov poštových služieb a SP ustanovenia Poštových podmienok – Všeobecná časť (Vnútroštátny styk).
- 10.2. Tieto poštové podmienky sú k dispozícii na poštách, na www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 10.3. SP môže spôsobom uvedeným v zákone o poštových službách tieto poštové podmienky zmeniť alebo nahradiť novými. Pre užívateľa poštových služieb sú zmenené alebo nové poštové podmienky záväzné dňom ich zverejnenia na www.posta.sk ak z ich obsahu nevyplýva neskorším dátum účinnosti.
- 10.4. Nadobudnutím účinnosti týchto poštových podmienok strácajú platnosť Poštové podmienky, ktoré nadobudli účinnosť 01.07.2009 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 1.7.2009 do 31.12.2012.
- 10.5. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 01.01.2013.
- 10.6. Pri zmene a doplnení týchto poštových podmienok, je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť dňom:
 - 01. 04. 2013
 - 01. 07. 2013
 - 01. 01. 2014
 - 01. 01. 2015
 - 01. 02. 2016.

4) Obchodné podmienky POSTservis



Obchodné podmienky

POSTservis

Účinnosť od 1.10. 2010

POSTservis (ďalej len „Ps“) je služba, v rámci ktorej Slovenská pošta, a. s. (ďalej ako „SP“) poskytuje **komplex činností v oblasti produkcie poštových a nepoštových zásielok s podporou vybraných logistických služieb.**

1) Úvodné ustanovenia

- 1.1. Služby Ps poskytuje SP na základe týchto podmienok POSTservis na adrese:
Slovenská pošta, a. s.
POSTservis
Bojnícka ul.14
832 70 Bratislava
mail: postservis@slposta.sk

resp. v iných priestoroch SP, a. s. na základe dohody s objednávateľom.

- 1.2. Služby Ps sa poskytujú na základe záväznej objednávky alebo zmluvy medzi objednávateľom a SP.
- 1.3. Služby Ps sa poskytujú navzájom nezávisle pričom služba môže byť poskytovaná samostatne, alebo vo vzájomnej kombinácii.

2. Poskytované služby

V rámci Ps, SP poskytuje nasledovné služby:

- 2.1. Príjem
- tovaru
 - materiálu: spotrebný a obalový materiál spracovávaný v rámci služieb Ps
 - elektronického súboru: - dátový súbor pre skladovanie a komplexné skladové hospodárstvo
 - dátový súbor pre tlač a dotlač dokumentov a formulárov
- 2.2. Skladovanie
- 2.3. Komplexné skladové hospodárstvo
- 2.4. Zabezpečenie spotrebného a obalového materiálu (papier, obálky, kartóny, fólia, ...)
- 2.5. Tlač a dotlač dokumentov a formulárov z dátových súborov
- 2.6. Balenie, spracovanie zásielok
- 2.7. Príprava a odovzdanie na expedíciu
- 2.8. Doplnkové služby (etiketovanie výrobkov, vkladanie manuálov, úprava tovarov...)
- 2.9. Pokiaľ SP bude distribuovať tovar spôsobom, ktorý je upravený v Poštových podmienkach, práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia Poštovými podmienkami.
- 2.10. Pokiaľ SP bude poskytovať služby upravené v iných obchodných podmienkach SP práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní služby sa spravujú príslušnými obchodnými podmienkami SP.

3. Objednávka

- 3.1. Formulár objednávky je k dispozícii na www.posta.sk alebo na adrese Ps.
- 3.2. Objednávateľ môže použiť i vlastnú objednávku, ktorá však musí obsahovať všetky údaje, ktoré sú obsahom vzorovej objednávky SP. K objednávke musí byť pripojený doklad preukazujúci oprávnenie na podnikanie, pokiaľ objednávatel' je podnikateľským subjektom, prípadne iný doklad preukazujúci právnu subjektivitu objednávateľa.
- 3.3. Objednávka sa predkladá písomne, e-mailom, faxom alebo osobne na adresu Ps, v dostatočnom časovom termíne pred žiadanou realizáciou služieb so špecifikáciou a popisom požadovaných služieb. Objednávka urobená faxom alebo e-mailom musí byť doplnená najneskôr do troch dní predložením jej originálu. Na objednávky, ktoré neboli v tejto lehote doplnené sa neprihliada.
- 3.4. SP potvrdí objednávku v deň prijatia, najneskôr do 48 hod. po doručení objednávky, ak sa zodpovedné osoby zmluvných strán nedohodnú inak. Potvrdenie objednávky sa vykonáva e-mailom, faxom, poštou, telefonicky.
- 3.5. Objednávka sa stáva platnou a účinnou okamihom doručenia potvrdenia objednávky objednávateľovi alebo dňom, kedy sa SP a objednávatel' dohodli na podmienkach poskytovania služieb Ps
- 3.6. Termín spracovania objednávky je dohodnutý individuálne v závislosti na prevádzkových a kapacitných možnostiach SP.
- 3.7. V prípade oneskoreného dodania dát, materiálu alebo schválenia korektúr oproti dohodnutému termínu, si dohodnú zmluvné strany náhradný termín realizácie.
- 3.8. Ak sa v rámci služieb Ps spracovávajú dôverné informácie alebo osobné údaje v zmysle osobitných predpisov, môže SP s objednávatel'om uzatvoriť zmluvu zameranú na ich ochranu.

4. Odovzdávanie dátových súborov

- 4.1. Dátovým súborom objednávateľa sa podľa týchto OP rozumie súbor údajov v elektronickej podobe, ktoré sú tlačené na dohodnutý typ dokumentu.
- 4.2. Objednávateľ zabezpečí doručenie vstupných súborov SP podľa dohodnutej štruktúry vety, obsahujúcich údaje potrebné pre tlač dokumentov cez vopred dohodnutý prenosový kanál.
- 4.3. SP je povinná potvrdiť prijatie vstupného súboru objednávateľovi. Dátový súbor bude kryptovaný zabezpečovacím softwarom Data Security Toolkit. V prípade inej formy doručenia dát bude toto dohodnuté vopred obidvoma zmluvnými stranami.
- 4.4. SP poskytne objednávateľovi licenciu na kryptovací software Data Security Toolkit spolu so zaškolením po podpise zmluvy alebo objednávky. Licencia bude objednávateľovi udelená na dobu trvania zmluvného vzťahu alebo po dobu vykonávania dielčej objednávky.
- 4.5. Za obsahovú správnosť tlačených dokumentov zodpovedá objednávatel'. SP nevykonáva kontrolu adresných údajov z odovzdaných dátových súborov, preto nezodpovedá za prípadnú nedoručiteľnosť spracovaných zásielok z dôvodu chybných adresných údajov.
- 4.6. Pre každý druh zásielky (napr. doporučené, zásielky do zahraničia a pod.) je vytvorený samostatný súbor.

5. Špecifikácia tovaru a materiálu

- 5.1. Tovar a materiál, ktorý je vhodný na strojové spracovanie alebo na pohyb cez logistický reťazec je všetok tovar a materiál, ktorý je ľahko skladovateľný, stohovateľný na paletách a regáloch.
- 5.2. Z prijímania, skladovania, manipulovania a distribúcie sú vylúčené tovary a materiály uvedené v čl. 8 Poštových podmienok – Všeobecná časť, SP, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.3. Tvary a materiály nesmú ohrozovať život alebo zdravie zamestnancov alebo iných ľudí a nesmú poškodzovať iné skladované tovary a produkty, poštové zariadenia, dopravné prostriedky ani životné prostredie. Tvary a materiály musia byť zabalené v originálnom a pevnom balení, ktoré musí zabezpečovať ich potrebné uchovanie a ochranu a umožňovať jednoduchú manipuláciu.

Tekutiny, veci krehké a veci, ktoré premáčajú, premasťujú alebo farbia musia byť zabalené v uzavretom a utesnenom obale. Tovary a materiály môžu byť aj bez obalu, pokiaľ ich úprava primerane spĺňa predchádzajúce podmienky.

- 5.4. *SP na základe dohody zabezpečí pre objednávateľa dostatočné množstvo spotrebného a obalového materiálu potrebného k zaisteniu plynulej produkcie poštových a nepoštových zásielok. Objednávateľ akceptuje navýšenie spotreby materiálu o technologickú spotrebu vo výške maximálne 2%.*

6. Cenové a platobné podmienky

- 6.1. Cena služieb Ps sa stanovuje vopred na základe písomne odsúhlasenej cenovej ponuky medzi SP a objednávateľom. Cenová ponuka je súčasťou objednávky resp. zmluvy.
- 6.2. SP vystaví faktúru na zaplatenie ceny za poskytnuté služby najneskôr ku 14. kalendárnemu dňu mesiaca za služby poskytnuté v predchádzajúcom mesiaci na základe objednávky alebo uzatvorenej zmluvy.
- 6.3. Objednávateľ má právo vrátiť faktúru v lehote jej splatnosti, ak neobsahuje náležitosti požadované právnymi predpismi. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť doručením opravenej faktúry.
- 6.4. Lehota splatnosti je spravidla 14 dní a začína plynúť dňom jej vystavenia.
- 6.5. Objednávateľovi, ktorý neuhradí faktúru v lehote jej splatnosti, môže SP fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,04 % dlžnej sumy za každý deň omeškania začínajúc dňom nasledujúcim po dni splatnosti, až do dňa platby vrátane.
- 6.6. V prípade neuhradenia faktúr v lehote splatnosti je SP oprávnená pozastaviť poskytovanie služby až do doby pripísania dlžných čiastok na účet.

7. Základné povinnosti SP

- 7.1. SP je povinná poskytnúť dohodnuté služby riadne, včas, v dohodnutej kvalite a lehote.
- 7.2. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania služieb Ps v zmysle týchto OP, pričom zmluvné dojednania obsahujúce odchylnú úpravu majú prednosť pred ustanoveniami týchto OP.
- 7.3. SP je povinný oznámiť objednávateľovi všetky okolnosti, ktoré zistil pri zariaďovaní záležitostí a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov objednávateľa. Od pokynov objednávateľa sa môže SP odchýliť, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme objednávateľa a nemôže včas dostať jeho súhlas.

8. Základné povinnosti objednávateľa

- 8.1. Objednávateľ je povinný za poskytnuté služby Ps zaplatiť odmenu podľa Čl.6 týchto obchodných podmienok. Objednávateľ je povinný prevziať službu, resp. jej výsledok, na mieste a v čase určenom v zmluve alebo objednávke, inak v čase a mieste určenom podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 8.2. Objednávateľ potvrdí prevzatie služby na dodacom doklade alebo inom doklade potvrdzujúcom prevzatie poskytovanej služby. Objednávateľ má právo neprevziať službu, ak služba nie je riadnym plnením podľa uzatvorenej zmluvy a podľa týchto OP.
- 8.3. Služba sa považuje za skončenú dňom potvrdenia dokladu o jej poskytnutí objednávateľom (napr. dodací list, preberací protokol, vyskladňovací doklad, výdajka, sprievodka a pod.), potvrdením dokladu o podaji zásielky podacou poštou (napr. poštový podací hárok, úverový lístok a iné) alebo potvrdením kuriéra o prevzatí z zásielky. O ukončení poskytovania služby SP objednávateľovi informuje.
- 8.4. Objednávateľ je povinný poskytovať SP potrebnú súčinnosť nevyhnutnú na vykonanie služby. Po dobu omeškania objednávateľa s poskytnutím spolupôsobenia nie je SP v omeškaní s plnením záväzku.

9. Zodpovednosť za škodu

- 9.1. SP zodpovedá za škodu na skladovaných tovaroch a materiáloch, ktorá vznikla po ich prevzatí, a to až do ich vydania ibaže túto škodu nemohla odvrátiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. SP nezodpovedá za škodu na veci len keď bola spôsobená:
- a) objednávatelom, vlastníkom, jeho prepravcom alebo výrobcom veci,
 - b) vadou alebo prirodzenou povahou uloženej veci alebo
 - c) vadným obalom, na ktorý SP pri prevzatí veci objednávateľa upozornila a toto upozornenie zahrnula do potvrdenia o prevzatí veci, ak SP na vadnosť obalu neupozornila, nezodpovedá za škodu na veci len vtedy, keď vadnosť obalu nebola poznateľná.
- Ak škoda vznikla spôsobom uvedeným v predchádzajúcej vete, je SP povinná vynaložiť odbornú starostlivosť, aby škoda bola čo najmenšia.
- 9.2. SP je povinná bezodkladne podať objednávateľovi správu o škode, na skladovaných tovaroch a materiáloch, vzniknutej do ich odovzdania odberateľovi. SP zodpovedá za škodu spôsobenú objednávateľovi alebo odberateľovi porušením tejto povinnosti.
- 9.3. Po dobu skladovania tovarov a materiálov je SP povinná skladované produkty poistiť voči odcudzeniu, strate a krádeži s výnimkou:
- vojny,
 - jadrovej energie,
 - uplatnenia vyššej moci.

10. Reklamácie

- 10.1. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.
- 10.2. Reklamovať možno nedodržanie dohodnutých zmluvných podmienok resp. nesprávne vybavenie objednávky do 7 pracovných dní odo dňa ukončenia realizácie objednaných služieb.
- 10.3. Reklamácie na služby poskytnuté pred účinnosťou týchto obchodných podmienok sa spravujú obchodnými podmienkami platnými v čase poskytnutia služby.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania služieb Ps v zmysle týchto obchodných podmienok, pričom zmluvné dojednania obsahujúce odchýlnu úpravu majú prednosť pred ustanoveniami týchto OP.
- 11.2. Tieto obchodné podmienky sú záväzné pre všetkých používateľov služby Ps. Ak v týchto obchodných podmienkach nie je uvedené inak, vzťahujú sa na práva a povinnosti používateľov služby ustanovenia Obchodného zákonníka. SP je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tieto obchodné podmienky vydaním zmeny.
- 11.3. Tieto obchodné podmienky sú k dispozícii na Odbore POSTservis, na internetovej adrese www.posta.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 11.4. Nadobudnutím účinnosti týchto obchodných podmienok strácajú platnosť Obchodné podmienky POSTservis Pack a Obchodné podmienky POSTservis Mail, ktoré nadobudli účinnosť 01. 07. 2009, pričom právne vzťahy vzniknuté v zmysle týchto podmienok zostávajú nedotknuté.
- 11.5. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť 1.10. 2010.

Príloha č. 7
POSTservis - Technická špecifikácia (produkčná časť)



Technická špecifikácia
POSTservis

1. Úvod

Evidenčné číslo:	I_Ps_2015_SZaRB
Predmet:	Technická špecifikácia
Archivácia dokumentu:	Tlačová forma (vedúci strediska POSTservis) Elektronická forma
Realizuje:	POSTservis - dodávateľ (organizačný útvar Poskytovateľa hybridnej pošty)
Zodpovedný pracovník:	Zoznam kontaktných osôb za zhotoviteľa
Zadávateľ:	Slovenská záručná a rozvojová banka, Štefánikova 27, 814 99 Bratislava 1
Kontaktná osoba:	Zoznam kontaktných osôb za zadávateľa

Dátum	Verzia	Autor	Funkcia	Popis	Do pôsobnosti
17.05.2017	1.0.1	Ing. Elbert Peter	Odborný správca aplikácii	Dokumenty	

Predmetná technická špecifikácia usmerňuje komplex služieb POSTservis pre odosielateľa:
Slovenská záručná a rozvojová banka, Štefánikova 27, 814 99 Bratislava 1

V prípade pridávania viacerých služieb (tlačových výstupov, výzorov dokumentov, doplnkové služby.....) bude ich definovanie ošetrené dodatkom k tejto technickej špecifikácii.

POSTservis nezodpovedá za obsah dát uvedených v dátových súboroch. Zodpovedá za korektnosť vytlačenia údajov.

Dáta **nie sú ukladané** na žiadnom médiu, **ani nijako inak archivované**, čítajú sa len na nevyhnutné a vopred špecifikované operácie – vid. bod 3. Dáta **sa vymazávajú automaticky** tlačovým systémom „PrintCentrum“ po uplynutí 24 hod od dokončenia tlače. Pri tlači nie sú vytvárané žiadne Prin file ani Spool file (tz.j. tlačové súbory). Tlač prebieha cez tlačový protokol IPDS.

2. Postup realizácie

2.1 Príjem spotrebného materiálu

Zhotoviteľ objednáva a vedie evidenciu spotrebného materiálu ktorý je potrebný pre plynulé spracovávanie požiadaviek objednávateľa so zreteľom na minimálny stav zásob

2.2 Skladovanie tovaru a materiálu

Skladovanie materiálu je zabezpečené vo vlastných skladovacích priestoroch pri optimálnych podmienkach podľa špecifikácie výrobcov obáľkovacieho stroja a tlačiarne.

2.3 Termín spracovania

V prípade doručenia dát do 8:00 a veľkosti dávky do 50.000 dokumentov A4 pre strojné balenie a do 2.000 obálok pre manuálne balenie, bude spracovanie realizované najneskôr do 48 hod. od vygenerovania dát.

V prípade doručenia dát do 8:00 a veľkosti dávky do 10.000 dokumentov A4 bude spracovanie realizované do 24 hod. od dodania dátového súboru.

2.4 Príjem adresných dát

Objednávateľ doručí zhotoviteľovi dátové súbory v zakryptovanom formáte elektronicky na predradený server Slovenskej pošty (PS), ktorý plní úlohu centra pre výmenu dátových súborov na základe zmluvných vzťahov. Komunikácia s PS prebieha na protokole TCP/IP a je realizovaná kryptovacím kanálom.

2.5 Tlač, kompletizácia a balenie

Tlač bude realizovaná na predtlačný tabelačný papier A4 simplex/duplexne. Po vytlačení vstupujú dokumenty do obáľkovacej linky v poradí ako boli vytlačené, potlačenou stranou navrch, hornou stranou potlačeného papiera napred.

2.6 Tlačové výstupy

Predmetom technickej špecifikácie je zadefinovanie rozhrania pre spracovanie tlačových úloh pre odosielateľa.

V tejto technickej špecifikácii sú uvedené statické tlačové výstupy, pre ktoré je špecifikácia tlačovej aplikácie vypracovaná:

1.štandardná korešpondencia - **bankové výpisy, upomienky a iné** - dodávateľ vytlačí, zaobálkuje, roztriedi a doručí na distribúciu.

Opis štruktúry dátových súborov pre jednotlivé tlačové výstupy je uvedený v kapitole 3.3..

3. Procesné nastavenia

3.1 Postup spracovania dát

Odosielateľ zabezpečí doručenie vstupných súborov dodávateľovi, podľa dohodnutej štruktúry vety, obsahujúcich údaje potrebné pre tlač dokumentov cez vopred dohodnutý prenosový kanál. Dodávateľ je povinný potvrdiť prijatie vstupného súboru odosielateľovi. **Dátový súbor bude kryptovaný zabezpečovacím softwarom Data Security Toolkit.**

Dodávateľ prideli odosielateľovi zdarma licenciu na kryptovací software Data Security Toolkit spolu so zaškolením po podpise zmluvy. Licencia bude odosielateľovi udelená na dobu trvania zmluvného vzťahu.

V prípade inej formy doručenia dát bude toto dohodnuté vopred písomne oboma zmluvnými stranami.

Generovanie a následné vzájomné doručovanie súkromných a verejných kľúčov pre šifrovanie dátových súborov bude realizované e-mailom.

Po doručení šifrovaného dátového súboru bude tento spracovaný aplikáciou PrintCentrum. V tejto aplikácii je zadefinovaný postup spracovávania.

Postup spracovávania:

1. Odšifrovanie a dekompresia zaslaných súborov.
2. Odoslanie potvrdenia odosielateľovi o prijatí dávky.

3. Priradenie k jednotlivým súborom tlačové aplikácie (na základe mennej konvencie).
4. Tlač dokumentov na príslušný papier.
5. Po vytlačení nasleduje kompletizácia do obálok (strojové, resp. manuálne).
6. Pridelovanie podacieho čísla z rozsahu čísel pošty Bratislava 12 na zásielky vyprodukované POSTservis-om pre odosielateľa, vedenie podacích hárkov a sprievodnej dokumentácie pre uplatňovanie všetkých priznaných zliav v mene odosielateľa, ktorý je súčasne podávateľom.
7. doručenie hotových zásielok vyprodukovaných POSTservis-om pre odosielateľa podaciu poštu BA 12.

Dodávateľ bude evidovať všetky mechanicky poškodené dokumenty a tieto opätovne vytlačí a zaobálkuje.

Odosielateľ splnomocňuje Dodávateľa na vykonanie podania zhotovených zásielok na poštovú distribúciu, ktoré bude realizované na pošte Bratislava 12. Na poštové zásielky sa vzťahujú podmienky definované v platných poštových podmienkach a v súlade s Obchodnými podmienkami POSTservis.

3.2 Výstupné súbory aplikácie

Tlačová aplikácia okrem tlačového výstupu vytvára textový výstupný log súbor, ktorý slúži pre evidenciu vykonanej tlače. Jeho charakteristika je nasledovná:

Formát:	Textový súbor s dátovými vetami - *.txt
Kódová stránka:	Windows 1250
Oddeľovač polí:	ASCII 09, Hex \$09 - Tabelátor
Oddeľovač riadkov:	ASCII 13 + ASCII 10, Hex \$0D+\$0A - CRLF

3.3 Štruktúra dátových súborov

3.3.1 TYP štandardná korešpondencia - bankové výpisy.

Formát:	PDF
Spôsob tlače:	duplex
Počet strán:	variabilný, maximálny počet strán 12
Spôsob podaja:	Zmluvný list D+4

Do výpisov sa dotláčajú značky pre strojné balenie zásielok a na adresnú stranu údaje pre podaj zásielok podľa poštových podmienok.

3.3.2 TYP štandardná korešpondencia - upomienky.

Formát:	Textový súbor s dátovými vetami - *.csv
Kódová stránka:	Windows 1250
Oddeľovač polí:	ASCII 59, Hex \$3B - bodkočiarka
Oddeľovač riadkov:	ASCII 13 + ASCII 10, Hex \$0D+\$0A - CRLF
Počet viet na jednu upomienku:	1 veta

Spôsob tlače:	simplex
Počet strán:	1
Spôsob podaja:	Doporučený list 2. trieda

Do upomienok sa dotláčajú značky pre strojné balenie zásielok a údaje pre podaj zásielok spolu s čiarovým kódom podacieho čísla podľa poštových podmienok.

Tab. č.1 Štruktúra dátového súboru

Poradové Číslo	Pole	Max. dĺžka	Poznámka/Formát
----------------	------	------------	-----------------

1.	Číslo zmluvy	10	NNNNNNNNNN
2.	Pomocné	255	Text (Nepoužíva sa)
3.	Názov 1	255	Text
4.	Adresa	255	Text
5.	Číslo	255	Text
6.	PSČ	15	Text
7.	Mesto	255	Text
8.	Dátum podpisu úverovej zmluvy	10	DD.MM.RRRR
9.	Istina - po splatnosti	9	Text (CCC CCC,CC)
10.	Úroky po LS – súvaha	9	Text (CCC CCC,CC)
11.	ÚZO po LS – súvaha	9	Text (CCC CCC,CC)
12.	Neuhradené poplatky	9	Text (CCC CCC,CC)
13.	Omeškanie celkom	9	Text (CCC CCC,CC)
14.	text nad 60 dní	255	Text/prázdne
15.	číslo podacieho denníka	10	Text
16.	Číslo úverového účtu	20	Text

Pozn.: Pole č.14 sa tlačí iba ak obsahuje text

Po ukončení tlače je z toho istého dátového súboru generovaný archív pre každú upomienku zvlášť do samostatného súboru vo formáte pdf. Názov súboru archívu je podľa mennej konvencie v bode 3.7.3

3.4 Použité fonty

Pri tlači textov sú použité nasledovné fonty: podľa dizajn manuálu odosielateľa.

3.5 Použité materiály a spôsob tlače

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre odosielateľa dostatočné množstvo spotrebného materiálu potrebného k zaisteniu plynulej produkcie poštových a nepoštových zásielok podľa dohodnutých požiadaviek zo strany odosielateľa **so zreteľom predpokladu na minimálny stav zásob spotrebného materiálu v rozsahu očakávanej mesačnej spotreby**. Odosielateľ akceptuje navýšenie spotreby materiálu o technologickú spotrebu maximálne do 2% pri produkcii.

3.5.1. Použitý papier

- Na strojnú kompletizáciu - papier 24x12“, výsledný formát A4, 80 g/m2, bezdrevný ofset, laser kvalita s potlačou 2+0.

3.5.2. Použité obálky

- Obálka C6/5 s vnútornou potlačou, okienková pre strojné spracovanie, vonkajšia potlač 2+0.

3.5.3. Spôsob tlače

- Dynamická tlač je čiernobiela laserová, potlač simplexne (jednostranne), resp. duplexne (obojsstranne).

3.5.4. Termíny spracovania

Vid. bod 2.3.

- 3.5.4.1 Dáta budú odosielateľom doručené do 08:00 hod. počas pracovných dní a od uvedenej doby doručenia sa začína počítať doba spracovania.
- 3.5.4.2 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostatočné množstvo spotrebného materiálu na sklade.
- 3.5.4.3 Produkcia sa bude vykonávať v dohodnutých termínoch (body 2.3, 3.5.4.1. a 3.5.4.2).
- 3.5.4.4 Ak odosielateľ požiada o nové formáty tlače (napr. zmena loga, zmena formy obsahu listu, zmena typu hlavičkového papiera a pod.) , pôjde o novú tlač s novou grafickou úpravou na spotrebnom materiáli. V tom prípade je odosielateľ **povinný doručiť** dodávateľovi minimálne 14 dní pred plánovaným spustením finálnej produkcie (tlač, obáľkovanie) nové grafické podklady so zapracovanými zmenami, ktoré sú nevyhnutné pre zabezpečenie dostatočného materiálu na spracovanie.
- Pod objednávkou sa rozumejú vstupné súbory podľa dohodnutej štruktúry s údajmi pre tlač dokumentov.*

3.6 Obáľkovanie

Vytlačené dokumenty sú balené strojovo do obálok C6/5 s adresným okienkom, alebo pri manuálnom balení do obálok C4 s adresným okienkom. Pri viacstránkových dokumentoch je strojové obáľkovanie riadené OMR značkami. Pri obáľkovaní výpisov (Zmluvný list D+4) obsluha obáľkovacej linky roztriedi zásielky podľa značiek HSS nad adresou pre jednotlivé HSS.

3.6.1 OMR značky

Charakter spracovania dát si vyžaduje dotlač OMR značiek, vodorovných čiar používaných obáľkovacou linkou. Dotlač značiek je vykonávaná zo strany Poskytovateľa. Ich charakteristika je nasledujúca:

Popis OMR značiek s vysvetlením významu:

Pozícia	Názov značky	Poznámka
1.	LK - štartovacia značka	zobrazená vždy - povinná
2.	DZ - pridaj	označuje ďalší list v obálke
3.	DGR - zabaľ	uzatvára celú obálku
4.	FS 2,1 / ZS 2,1 - príloha	1 – príloha je pridaná, 0 – bez prílohy
5.	PK - parita, NEPÁRNA	doplňuje celkový počet značiek na nepárny ak vychádza počet značiek po výpočte páry
6.	ZF - medzisklad	oddeľuje skupinu listov, ktoré sú skladané spolu
7.	CHK - CheckBox	presmerovanie zabalenej obálky do kontrolnej schránky
8.	GM 1	Kontrolná sekvencia počítania obálok. GM _i nadobúda hodnoty cyklicky 1 až 31 v rámci celej dávky.
9.	GM 2	
10.	GM 3	
11.	GM 4	
12.	GM 5	
13.	BS 1	Kontrolná sekvencia počítania strán. BS _i nadobúda hodnoty cyklicky 1 až 31 v rámci celej dávky. Počítanie BS _i je nezávislé od GM _i
14.	BS 2	
15.	BS 3	

16.	BS 4	
17.	BS 5	
18.	MRK	Farebné označenie obálky na výstupe z linky
19.	RST	Reset počítania BS a GM, nasledujúci dokument bude mať GM1 a BS1

OMR značky sú plné čierne čiary 7 mm dlhé a hrubé 0.3mm. Na jednej strane musia byť minimálne 3 značky.

Medzi značkami je medzera 1/6 palca. LK a PK musia mať stabilné miesto nesmú sa posúvať, čo znamená že ak ostatné značky sa nevyskytujú na strane, ale treba s nimi počítať ako keby tam boli a vzdialenosť medzi nimi je vždy 1/6 palca.

Začiatková pozícia LK značky je na 11 cm od hornej strany papiera a je umiestnená na pravo od adresy. Pred prvou značkou LK a za poslednou značkou RST musí byť 15 mm voľného miesta.

Príklad OMR značiek s vysvetlením významu:

_____ **LK** Štartovacia značka
 DZ Pridaj
 _____ **DGR** Zabaľ
 _____ **FS1,2/ ZS1,2** Príloha
 PK parita **NEPÁRNA PARITA**
 ZF medzisklad
 CHK vyhadzovanie do CheckBoxu
 _____ **GM1** sekvenčná značka
 GM2 sekvenčná značka
 GM3 sekvenčná značka
 GM4 sekvenčná značka
 GM5 sekvenčná značka
 _____ **BS1** sekvenčná značka
 BS2 sekvenčná značka
 BS3 sekvenčná značka
 BS4 sekvenčná značka
 BS5 sekvenčná značka
 MRK označovanie obálok
 RST označovanie obálok

3.7 Menná konvencia

Menná konvencia stanovuje spôsob označovania dátových súborov tak, aby bola jednoznačná identifikácia dátového súboru a následne tlačeného dokumentu. Menná konvencia obsahuje druh dokumentu a dátumovú značku.

3.7.1 Výpisy:

B_RRRRMMDD.pdf
 C_RRRRMMDD.pdf
 D_RRRRMMDD.pdf

3.7.2 Upomienky

U_RRRRMMDD.csv

Názov súboru archívu

Číslo zmluvy_RRRRMMDD_Názov 1.pdf

- RRRRMMDD je dátumová značka pôvodného súboru z ktorého je generovaný archív.

Menná konvencia sa vzťahuje aj na súbory vytvárané dodávateľom na základe doručených dát od odosielateľa.

3.7.4 Výstupný log súbor
SZRB_RRRRMM_log.txt

3.8. Príprava na distribúciu a distribúcia

Zabalené dokumenty zhotoviteľ podá na pošte Bratislava 12, s vyhotovenými sprievodnými dokumentmi v zmysle platných poštových podmienok - výplatný zúčtovací lístok a v prípade doporučených zásielok odovzdá aj poštový podací hárok.

Potvrdené originály výplatných zúčtovacích lístkov a poštových podacích hárkov zašle zhotoviteľ objednávateľovi do 10 dní od konca zúčtovacieho obdobia.

4. Ochrana osobných údajov a obchodného tajomstva

4.1. Dodávateľ je povinný uchovať v tajnosti všetky informácie a dokumenty odosielateľa a o odosielateľovi, jeho klientoch, obchodoch a pod., ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy a tiež dôsledne uchovávať obchodné tajomstvo a neposkytovať ich tretej osobe, a to ani po ukončení zmluvného vzťahu.

4.2. Odosielateľ sa zaväzuje, že osobné údaje prípadne obsiahnuté v dôverných informáciách bude spracúvať v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení .

5. Kontakty

Kontaktné osoby za dodávateľa:

Funkcia: vedúci strediska POSTservis
Tel. číslo: 0903 566 067

Funkcia: odborný správca aplikácií
Tel. číslo: 0911 650 093

Kontaktné osoby za odosielateľa:

Funkcia : vedúci oddelenia prevádzky bankového informačného systému
Tel.číslo: 0902 929 432

Funkcia : zamestnanec oddelenia prevádzky bankového informačného systému
Tel.číslo: 0911 978 584

6. Záverečné ustanovenia

Tento proces spracovania je záväzný pre všetkých používateľov služby POSTservis a odosielateľa .