



Reklamačný poriadok



PREAMBULA

Spoločnosť **Slovak Parcel Service s.r.o.**, so sídlom Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 31 329 217, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3215/B je obchodná spoločnosť založená podľa slovenského právneho poriadku vykonávajúca podnikateľskú činnosť, najmä, nie však len, nasledovné činnosti ako poskytovanie poštových služieb, zasielateľstvo a služby verejných nosičov a poslov. (ďalej len „**spoločnosť SPS**“) Spoločnosť SPS poskytuje poštové služby na základe oprávnenia a je **riadne registrovaný poštový podnik** vedený v zozname poštových podnikov, ktorý vedie Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a v zmysle toho má povinnosť riadiť sa pri poskytovaní služieb podľa zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o poštových službách**“). Spoločnosť SPS vydáva tento Reklamačný poriadok podľa ustanovenia § 28 a nasl. zákona o poštových službách a subsidiárne podľa príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“). (ďalej len označenie „**Reklamačný poriadok**“) **Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Servisnej zmluvy a Obchodných podmienok spoločnosti SPS a vzťahuje sa na všetky distribučné služby poskytované spoločnosťou SPS.**

1. ZÁKLADNÉ POJMY

1.1 Základné pojmy definované v Obchodných podmienkach spoločnosti SPS sa primerane aplikujú aj v tomto Reklamačnom poriadku.

1.2 **Reklamáciou** sa na účely tohto Reklamačného poriadku považuje písomné podanie, ktorým Prijemca alebo Odosielateľ uplatňuje zodpovednosť voči Dopravcovi za služby neposkytnuté v požadovanej kvalite pri distribúcii, spôsobenú nedodržaním povinností vyplývajúcich pre Dopravcu z Obchodných podmienok alebo Servisnej zmluvy.

1.3 Za **písomné podanie** sa v tomto prípade považuje podanie v listinnej podobe, ako aj elektronické podanie urobené prostredníctvom webových formulárov. Ak sa v tomto Reklamačnom poriadku bude nachádzať písomné podanie, alebo písomné potvrdenie, má sa na mysli elektronické podanie / potvrdenie.

2. REKLAMAČNÉ KONANIE

2.1 Reklamáciu podáva Odosielateľ alebo Prijemca Balíka spoločnosti SPS prostredníctvom webového formulára uvedeného na we-

bovej stránke spoločnosti SPS. V prípade, že reklamácia bola uplatnená cez víkend alebo sviatkov, reklamačné konanie začne prvý nasledujúci pracovný deň. Prijatie reklamácie / sťažnosti sa potvrdzuje pri elektronickom podaní notifikačným e-mailom.

2.2 Spoločnosť SPS rozoznáva tieto dôvody nahlásených reklamácií:

2.2.1 oneskorené dodanie Zásielky s garantovanou dobou doručenia,

2.2.2 poškodenie alebo zničenie Zásielky,

2.2.3 čiastočná alebo úplná strata Balíka (Zásielka sa môže skladať z jedného alebo viacerých Balíkov),

2.2.4 rozporovanie doručenia (ak nie je isté, či bola Zásielka doručená),

2.2.5 iné dôvody (napr. havária kamiónu).

Reklamáciu podáva Odosielateľ alebo Prijemca v nasledujúcich lehotách:

a) Do 2 pracovných dní od momentu dodania Zásielky, ak ide o reklamáciu z dôvodu poškodenia, zničenia alebo čiastočnej straty Zásielky/Balíka.

b) Do 30 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Zásielky na prepravu (INIT), ak ide o reklamáciu z dôvodu úplnej straty Zásielky, z dôvodu rozporovania dodania Zásielky Prijemcovi alebo z dôvodu oneskoreného dodania Zásielky s garantovanou dobou doručenia. Márnym uplynutím vyššie uvedených lehôt právo na uplatnenie reklamácie zaniká.

2.3 V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za poškodenie tovaru je Odosielateľ povinný preukázať hodnotu Balíka relevantným dokladom (napr. dodací list, pôvodná obstarávacía faktúra bez DPH, objednávka a pod.).

2.4 Ak Prijemca alebo Odosielateľ nevie posúdiť z povahy podania, či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania. Samotné podanie posúdi Dopravca a rozhodne či ide o reklamáciu alebo sťažnosť.

2.5 Prijemca je povinný pri prevzatí Zásielky riadne Zásielku prezrieť. Pri zrejmych poškodeniach povrchu obalu Balíka, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu ohlásiť u Dopravcu alebo u Odosielateľa. Prijemca je povinný v prípade poškodenia, zničenia, čiastočnej straty Balíka uchovať pôvodné balenie Balíka, vrátane vnútorných výplní k nahliadnutiu spoločnosti SPS a k zhotoveniu fotodokumentácie. Prijemca nie je oprávnený v priebehu reklamácie manipulovať s Balíkom, najmä nepoužívať predmetný tovar až do úplného ukončenia reklamácie. Používanie tovaru či prípadne nezachovanie pôvodného obalu môže byť dôvodom na zamietnutie reklamácie. Ak Prijemca nevie preukázať pôvodné balenie, stáva sa jeho nárok na náhra-

du škody neplatným.

2.6 Spoločnosť SPS **nenesie zodpovednosť za skryté vady** Balíka.

2.7 Po nahlásení poškodenia, zničenia Balíka, prípadne chýbajúcej časti Balíka, bude Balík povereným pracovníkom spoločnosti SPS vyzdvihnutý na základe objednávky z reklamačného oddelenia.

2.8 Písomná reklamácia musí obsahovať predovšetkým nasledovnú dokumentáciu:

2.8.1 číslo Balíka + cieľové PSČ alebo číslo zákazníka,

2.8.2 popis vady alebo poškodenia Balíka (t.j. textový popis problému),

2.8.3 označenie obsahu Balíka (t.j. popis tovaru),

2.8.4 výšku uplatňovaného nároku na náhradu škody,

2.8.5 fotodokumentáciu,

2.8.6 kontaktné údaje oznamovateľa reklamácie (t.j. meno a priezvisko, e-mailová adresa).

Ďalej je k písomnej reklamácií potrebné priložiť:

- Doklad o obsahu Balíka (dodací list, pôvodná obstarávacia faktúra bez DPH, objednávka a pod.)

- Doklad preukazujúci hodnotu Balíka relevantným spôsobom (obstarávacia faktúra, resp. príjmový pokladničný doklad; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, vyplatí spoločnosť SPS náhradu škody najviac vo výške obstarávacej ceny tovaru bez DPH)

- V prípade poškodenia Balíka doklad preukazujúci výšku spôsobenej škody (faktúra za opravu, znalecký posudok na určenie rozsahu poškodenia).

2.9 Lehota na vybavenie reklamácie straty, poškodenia alebo čiastočnej straty Balíka je 30 kalendárnych dní od jej uplatnenia. Táto lehota sa predlžuje o čas, po ktorý nemala spoločnosť SPS od oprávnenej osoby k dispozícii všetky nevyhnutné doklady na vybavenie reklamácie. Ak je nutné k vybaveniu reklamácie doložiť potrebné doklady od orgánov činných v trestnom konaní, poisťovne, či iného orgánu, úradu alebo inštitúcie, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až po dodaní týchto dokladov Dopravcovi.

2.10 Spoločnosť SPS je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o **90 kalendárnych dní**, ak sa reklamácia uplatnená Odosielateľom a/alebo Príjemcom Balíka týka veľkého množstva zásielok alebo iných skutočností spojených s poskytnutou službou alebo s platobným stykom a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa vyššie uvedeného (bod 2.9 Reklamačného poriadku). O predĺžení lehoty je spoločnosť SPS povinná počas plynutia lehoty upovedomiť Odosielateľa alebo Príjemcu zásielok v písomnej / elektronickej podobe

aj s uvedením dôvodov predĺženia lehoty. Za veľké množstvo Balíkov sa považuje minimálne 50 ks Balíkov. Za objektívne dôvody sa považuje predvianočné obdobie, odborné posúdenie znalcom, kapacitné dôvody, atď.

2.11 Ak oznamovateľ reklamácie, resp. oprávnená osoba oznamovateľa reklamácie neposkytne spoločnosti SPS na riešenie reklamácie všetky požadované, konkretizované dokumenty a podklady v lehote do **30 kalendárnych dní** od výzvy na ich doplnenie, považuje sa konanie za odmietnutie súčinnosti pri šetrení a nárok na náhradu škody, z tohto dôvodu **zaniká**.

2.12 Nárok na náhradu škody rovnako zaniká v prípade, ak sa po odovzdaní reklamovaného Balíka zistí rozpor medzi v reklamácií deklarovanom obsahom Balíka a skutočne odovzdanom predmete (napr. rozdielny model alebo sériové číslo, fotky zachycujúce v reklamácií iný predmet ako reálne odovzdaný a pod.). V prípade zistenia rozporu a zániku práva na uznanie náhrady škody, SPS vydá odovzdaný predmet naspäť Odosielateľovi.

2.13 Pri poškodení alebo strate Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku, najviac však vo výške deklarovanej hodnoty Balíka uvedenej na Preberacom liste alebo v zaslanom súbore dát. Skutočnou škodou je to, o čo sa zmenšil majetok Odosielateľa v dôsledku škodovej udalosti na prepravovanom Balíku. Pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, uplatňuje nárok na náhradu škody voči spoločnosti SPS zásadne bez DPH.

2.14 V prípade, že sa stratená Zásielka dodatočne nájde, a to v lehote do dvoch mesiacov odo dňa, kedy mala byť Zásielka doručená, a spoločnosťou SPS už bola vyplatená náhrada škody, je Odosielateľ a/alebo Príjemca povinný náhradu škody v lehote 5 pracovných dní odo dňa nájdania vrátiť spoločnosti SPS, a prevziať si dodatočne nájdenu Zásielku.

2.15 Pokiaľ sa stratená Zásielka nájde Odosielateľom alebo Príjemcom zásielky, je o tejto skutočnosti Odosielateľ alebo Príjemca povinný spoločnosť SPS najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa nájdania Zásielky alebo jej časti informovať. V prípade, že bola už vyplatená náhrada škody spoločnosťou SPS, je Odosielateľ a/alebo Príjemca povinný ju v lehote 5 pracovných dní odo dňa nájdania vrátiť, a to podľa pokynu spoločnosti SPS.

2.16 Reklamácia v prípade oneskoreného dodania Zásielky a straty Zásielky:

2.16.1 V prípade oneskoreného dodania Zásielky s **garantovanou dobou doručenia zavinením** spoločnosti SPS bude Odosielateľovi alebo Príjemcovi poskytnutá náhrada škody vo výške zaplatenej prepravnej sadzby. Poskytnutím tejto náhrady škody sa paušálne vyrovnajú možné škody, tzn. ekonomické straty, ktoré vzniknú nedodržaním času do-

dania Zásielky s garantovanou dobou doručenia.

2.16.2 V prípade straty Zásielky si Odosielateľ alebo Prijemca môže voči spoločnosti SPS uplatniť iba náhradu skutočnej škody. Popri poskytnutí tejto náhrady škody nemá Odosielateľ ani Prijemca nárok na náhradu žiadnej ďalšej alebo následnej škody, ani ušlého zisku, sankcie za omeškanie, zmluvnej pokuty, penále ani žiadnych iných nárokov tretích osôb.

2.17 Spoločnosť SPS zodpovedá výhradne za škodu na samotnom obsahu Zásielky (tovare), ktorá vznikla po jej prevzatí na prepravu až do jej dodania Prijemcovi. Zo zodpovednosti spoločnosti SPS je výslovne vyňatá škoda na samotnom prepravnom obale Zásielky (napr. kartónová krabica, strečová fólia, prepravná paleta a pod.). Za škodu na tovare sa nepovažuje estetické poškodenie, znečistenie alebo bežné opotrebenie obalu, ktoré nemá vplyv na funkčnosť, integritu a bezpečnosť samotného obsahu Zásielky. V prípade, ak je pôvodný predajný obal tovaru (napr. originálna krabica od elektroniky) použitý zároveň ako prepravný obal bez ďalšieho vonkajšieho zabezpečenia, spoločnosť SPS nenesie zodpovednosť za jeho vizuálne znehodnotenie. Spoločnosť SPS zároveň nezodpovedá za žiadnu nepriamu škodu alebo následnú škodu, ušlý zisk, sankcie za omeškanie, zmluvné pokuty ani nároky tretích strán.

2.18 V rámci reklamačného konania pri žiadosti o náhradu za škodu na tovare je Odosielateľ alebo Prijemca povinný preukázať hodnotu Balíka relevantným dokladom (obstarávacou faktúrou, resp. príjmovým pokladničným dokladom; pokiaľ je osoba uplatňujúca nárok na náhradu škody platiteľom DPH, nahradí jej spoločnosť SPS zásadne len obstarávaciu cenu tovaru bez DPH).

2.19 Odosielateľ ani Prijemca Balíka nemá nárok na náhradu ušlého zisku ani inej, následnej alebo nepriamej škody. Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá spoločnosť SPS, si musí Odosielateľ uplatniť **do 6 (šiestich) mesiacov po oznámení potvrdenia o schválení reklamácie**; inak toto právo zanikne.

2.20 Odosielateľ nie je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody na prepravovaných Balíkoch voči Dopravcovi so zaplatením ceny prepravných služieb, s čím obidve strany výslovne súhlasia.

2.21 Odosielateľ nie je oprávnený postúpiť nárok na náhradu škody na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dopravcu.

2.22 V prípade straty, poškodenia alebo zničenia Balíka obsahujúceho dokumenty a tovar vylúčený z prepravy podľa Obchodných podmienok SPS, SPS uhradí Odosielateľovi náhradu škody len do výšky zaplatených pre-

pravných nákladov.

2.23 Pri poškodení, strate, zničení alebo úbytku hmotnosti z Balíka patrí Odosielateľovi náhrada škody vo výške skutočnej škody na Balíku s prihliadnutím na ustanovenia Obchodných podmienok SPS.

2.24 O opodstatnení a vyplatení náhrady škody rozhoduje oddelenie reklamácií spoločnosti SPS. Náhrada škody za opodstatnenú reklamáciu sa poukáže bezodkladne, len čo sa zistí náhradová povinnosť a výška náhrady škody. Náhradu škody vypláca spoločnosť SPS len v peniazoch, a to v mene platnej na území Slovenskej republiky bankovým prevodom na účet toho, kto si náhradovú povinnosť uplatňuje.

2.25 Náhradu škody je možné vyplatiť aj Prijemcovi Balíka na základe písomnej autorizácie od Odosielateľa.

2.26 V prípade poškodenia prepravovanej použitej alebo opotrebovanej veci sa jej skutočná hodnota odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania (časová hodnota). Pod pojmom časová hodnota sa rozumie hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania alebo iného znehodnotenia veci. Výška škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci podľa podmienok spoločnosti SPS. Amortizačná tabuľka je verejne prístupná na webovej stránke spoločnosti SPS.

2.27 Prípadné spory zmluvných strán budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky.

2.28 Nároky vyplývajúce z prepravy zásielok sa premlčujú uplynutím jedného roka odo dňa vykonania prepravy.

2.29 Za škody na Balíku, resp. stratu Balíka, zodpovedá spoločnosť SPS primerane v zmysle ust. § 622 Obchodného zákonníka a § 38 a § 39 zákona o poštových službách. Odvolanie voči výsledku reklamácie je možné podať do 14 dní od doručenia rozhodnutia písomnou formou, pričom sa odo dňa podania opätovne uplatňuje 30 dňová lehota na vybavenie.

2.30 Pokiaľ je Prijemca alebo Odosielateľ spotrebiteľom, ktorý nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že spoločnosť SPS porušila jeho práva, môže spoločnosti SPS adresovať do 10 kalendárnych dní od doručenia rozhodnutia o reklamácií žiadosť o nápravu/ prešetrenie reklamácie. Spoločnosť SPS v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia tejto žiadosti o nápravu/ prešetrenie reklamácie rozhodne a to tak, že buď potvrdí svoje predchádzajúce rozhodnutie alebo zmení svoje rozhodnutie. Ak na ňu neodpovie v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania, Odosie-

latel', ktorý je spotrebiteľom, má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (www.teleoff.gov.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom, zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde Odosielateľ, ktorý je spotrebiteľom na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

2.31 Sťažnosť Odosielateľa a/alebo Prijemcu za poskytovanú kvalitu a/alebo správanie sa konkrétnych zamestnancov a/alebo spolupracovníkov spoločnosti SPS sa nepovažuje za reklamáciu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

3.1 Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre spoločnosť SPS ako aj Odosielateľa a Prijemcu, prípadne iné osoby, na ktoré sa tento Reklamačný poriadok vzťahuje.

3.2 Tento Reklamačný poriadok sa uplatňuje iba vtedy, pokiaľ písomná dohoda alebo zmluva neustanoví inak.

3.3 Tento Reklamačný poriadok je uverejnený na verejne prístupnej internetovej stránke spoločnosti SPS, a to www.sps-sro.sk. V prípade rozporu medzi písomným vyhotovením Reklamačného poriadku a jeho verziou uverejnenou na adrese sídla spoločnosti SPS, má prednosť znenie zverejnené na verejne prístupnej stránke spoločnosti www.sps-sro.sk.

3.4 Spoločnosť SPS je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre Odosielateľa a/alebo Prijemcu je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom publikovania na internetovej stránke www.sps-sro.sk, ak v jeho obsahu nie je uvedené inak.

3.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **01.05.2026**.