

Reklamačný poriadok

Účinnosť od 1.5.2022

Obsah

1. Úvodné ustanovenia	2
2. Predmet reklamácie	2
3. Podanie reklamácie	3
4. Vybavenie reklamácie.....	5
5. Výplata náhrady škody	6
6. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov	8
7. Záverečné ustanovenia	8

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) a Obchodných podmienok služby Medzi nami (ďalej len „OP“), vydaných spoločnosťou Packeta Slovakia s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 48 136 999, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 105158/B (ďalej len „Packeta Slovakia“).
- 1.2. Zodpovednosť Packety Slovakia za škodu je limitovaná poistným krytím Zásielky v zmysle VOP alebo OP. V prípade, ak Odosielateľ odovzdá do prepravy Zásielku vyššej hodnoty, Packeta Slovakia za škodu prevyšujúcu deklarované poistné krytie nezodpovedá. V prípade nepoistenej Zásielky, Packeta Slovakia zodpovedá za škodu v sume hodnoty Zásielky deklarovanej Odosielateľom, maximálne do sumy uvedenej vo VOP alebo OP.
- 1.3. Packeta Slovakia zodpovedá výhradne za priamu škodu na samotnej Zásielke, ktorá vznikla po jej prevzatí do prepravy (tak ako je táto skutočnosť definovaná vo VOP alebo OP), až do jej vydania Prijemcovi. Packeta Slovakia nezodpovedá za inú súhrnnú škodu, ktorá by mohla vzniknúť Odosielateľovi alebo Prijemcovi v dôsledku nedodania, zničenia, poškodenia, odcudzenia alebo straty Zásielky. Packeta Slovakia nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadne ďalšie škody ako náhradu ušlého zisku, pokuty, penále, sankčné nároky tretích strán a podobne. Zo zodpovednosti Packeta Slovakia je rovnako vylúčená aj DPH (pre registrovaných platcov DPH).
- 1.4. Packeta Slovakia nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne na Zásielke v prípade, ak:
 - a) je samotný obsah Zásielky vylúčený z poštovej prepravy v zmysle VOP alebo OP alebo ak je ochranná výplň, alebo obal Zásielky v rozpore s VOP alebo OP;
 - b) škoda bola spôsobená Odosielateľom, Podávateľom alebo Prijemcom Zásielky;
 - c) vznikla vadou samotnej Zásielky alebo jej osobitnou povahou, vrátane zvyčajného úbytku;
 - d) bola zapríčinená udalosťou, ktorá nastala nezávisle od vôle Packeta Slovakia a bránila jej v splnení jej povinností, ktorých porušením škoda vznikla, ak nemožno rozumne predpokladať, že Packeta Slovakia by túto udalosť alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že v čase vzniku povinnosti by túto udalosť predvídala (vyššia moc);
 - e) Zásielka bola zadržaná alebo zabavená podľa Trestného poriadku alebo iného zákona, presadzovaných medzinárodných sankcií a pod.
- 1.5. Pojmy a skratky použité vo VOP alebo OP majú rovnaký význam aj v Reklamačnom poriadku (napr. Zásielka, Miesto odoslania, Miesto doručenia, Odosielateľ, Podávateľ, Prijemca, Informačný systém).

2. Predmet reklamácie

- 2.1. Reklamovať možno predovšetkým nedostatky poskytnutých poštových služieb, v dôsledku ktorých vznikla škoda podľa príslušných ustanovení VOP alebo OP, napríklad:
 - a) poškodenie Zásielky,

- b) úbytok obsahu Zásielky,
- c) strata Zásielky,
- d) zničenie alebo odcudzenie Zásielky alebo časti jej obsahu,
- e) nedodanie Zásielky,
- f) nepripísanie vyinkasovanej Dobierkovej sumy,
- g) chyby vyúčtovania odmeny Packety Slovakia
- h) iné.

3. Podanie reklamácie

- 3.1. Reklamáciu Zásielky môže podať Odosielateľ alebo Príjemca vyplnením Reklamačného formulára (<https://www.packeta.sk/reklamacie>). Lehota na uplatnenie reklamácie na Zásielku doručovanú v rámci Slovenskej republiky (vo vnútroštátnom styku) alebo doručovanú mimo územia Slovenskej republiky (v medzinárodnom styku) je 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni podania Zásielky Odosielateľom alebo Podávateľom, ak nie je uvedené inak. V prípade neskoršieho podania reklamácie ma Packeta Slovakia právo reklamáciu odmietnuť.
- 3.2. Reklamácia musí v závislosti od predmetu reklamácie obsahovať predovšetkým:
 - a) číslo Zásielky a popis jej obsahu, ak sa reklamácia týka nedostatkov súvisiacich so Zásielkou,
 - b) číslo faktúry, ak sa reklamácia týka vyúčtovania odmeny Packeta Slovakia na základe VOP / dátumu platby, ak sa reklamácia týka vyúčtovania odmeny Packeta Slovakia na základe OP,
 - c) identifikáciu reklamujúceho (Odosielateľ/Príjemca),
 - d) podrobný popis nedostatku,
 - e) výšku požadovaného nároku na náhradu škody,
 - f) číslo účtu na ktorý má byť poukázaná náhrada škody v prípade uznania reklamácie.
- 3.3. Ak ide o reklamáciu poškodenia Zásielky alebo časti jej obsahu (bod 2.1 písm. a) Reklamačného poriadku), ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní Príjemcovi v zmysle príslušných ustanovení VOP alebo OP, reklamácia musí byť uplatnená Príjemcom najneskôr v pracovný deň nasledujúci po dni dodania Zásielky, pričom k reklamácií je potrebné priložiť všetky potrebné podklady v zmysle tohto Reklamačného poriadku. Príjemca je zároveň povinný odovzdať spoločnosti Packeta Slovakia poškodenú Zásielku aj s obalom.
- 3.4. Ak ide o reklamáciu chyby vyúčtovania odmeny Packeta Slovakia, reklamácia musí byť uplatnená Odosielateľom do 3 pracovných dní, od kedy sa o chybe preukázateľne mohol dozvedieť, pričom k reklamácií je potrebné priložiť všetky potrebné podklady v zmysle tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5. Pri prevzatí Zásielky je Príjemca povinný Zásielku vizuálne skontrolovať (nekontroluje sa vnútorný obsah Zásielky) a pri zrejmých poškodeniach povrchu obalu Zásielky vzniesť výhradu u kuriéra na stav doručovanej Zásielky. Zjavné porušenie alebo poškodenie obalu Zásielky môže byť spochybnené

najneskôr pri doručení Zásielky a o rozsahu poškodenia musí byť na mieste spísaný Zápis o škode. Ďalšia manipulácia s poškodenou Zásielkou môže byť vykonaná výhradne v súlade so zdokumentovanými pokynmi Packeta Slovakia. Ak nedôjde pri doručení Zásielky k spísaniu Zápisu o škode má sa za to, že Zásielka nemala žiadne viditeľné vonkajšie poškodenia. Neskoršie uplatnenie reklamácie v súvislosti s vonkajším poškodením Zásielky je preto považované za neoprávnené.

- 3.6. Zápis o škode predstavuje len popis škody. Posúdenie oprávnenosti náhrady škody nastáva až momentom uplatnenia reklamácie podľa bodu 3.1 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.7. Ak poškodenie Zásielky nebolo zrejmé pri dodaní Zásielky Príjemcovi, má Príjemca právo na náhradu škody za predpokladu, že si uplatní reklamáciu v lehote uvedenej v bode 3.3 prvej vety Reklamačného poriadku a preukáže, že poškodenie vzniklo počas zabezpečenia prepravy Zásielky, t.j. odo dňa podania Zásielky a jej prevzatia spoločnosťou Packeta Slovakia, až po jej doručenie Príjemcovi; inak právo na náhradu škody zanikne. Príjemca má nárok na náhradu škody zníženú o náhradu škody z poškodenia tej istej Zásielky priznanej Odosielateľovi, ak nie je uvedené inak.
- 3.8. K reklamácií nedostatkov poskytnutých poštových služieb súvisiacich s prepravou Zásielky je potrebné priložiť:
 - a) doklad, ktorý relevantným spôsobom preukazuje hodnotu obsahu Zásielky s vyznačením reklamovaných položiek, pričom platí nasledovné:
 - ak si reklamáciu uplatňuje Odosielateľ Zásielky, je povinný predložiť obstarávaciu faktúru/príjmový pokladničný doklad alebo čestné vyhlásenie o obstarávacej/výrobnej cene v prípade, ak je Odosielateľ zároveň výrobcou tovaru, ktorý bol obsahom Zásielky (neplatí pre reklamácie Zásielok podávaných prostredníctvom služby Medzi Nami v zmysle OP); v medzinárodnom styku platí, že podmienky zmluvného dopravcu Packeta Slovakia, ktorému bola Zásielka odovzdaná v zmysle VOP, môžu ustanoviť aj ďalšie doklady potrebné k uplatneniu reklamácie
 - ak si reklamáciu uplatňuje Príjemca Zásielky alebo sa reklamácia týka Zásielok podávaných prostredníctvom služby Medzi Nami v zmysle OP, je povinný predložiť napr. faktúru vystavenú Odosielateľom, príjmový pokladničný doklad, dodací list a pod.,
 - b) fotodokumentáciu Zásielky v prípade, ak ide o reklamáciu poškodenia alebo úbytku obsahu Zásielky (štítok, obal, výplňový materiál, poškodený aj nepoškodený tovar a pod. s vyznačením dátumu vyhotovenia fotodokumentácie),
 - c) potvrdený dodací list Packety Slovakia v prípade, ak ide o reklamáciu straty Zásielky (s výnimkou služby Medzi Nami v zmysle OP),
 - d) čestné prehlásenie Príjemcu v prípade, ak ide o:
 - reklamáciu doručenia Zásielky na nesprávnu adresu,
 - sporné doručenie Zásielky v prípade reklamácie straty Zásielky.

Čestné prehlásenie musí obsahovať hlavne údaje o Prijemcovi Zásielky (meno a priezvisko/názov firmy) a číslo Zásielky, ktorá nebola doručená.

- e) faktúru za opravu alebo posudok servisu pokiaľ bola Zásielka po škodovej udalosti opravovaná alebo pokiaľ to vyžadujú okolnosti prípadu.

Ak si to vyžaduje riešenie reklamácie, Packeta Slovakia je oprávnená následne požadovať aj predloženie poškodenej Zásielky, tzn. jej vnútorného a vonkajšieho obalu ako aj poškodeného obsahu. Prijemca je preto povinný uchovať Zásielku v stave, v akom mu bola doručená.

- 3.9. Podanie reklamácie sa považuje súčasne aj za uplatnenie práva na náhradu škody v zmysle príslušných ustanovení VOP alebo OP a nároku na vrátenie odmeny za podanú Zásielku, s výnimkou prípadu podľa bodu 3.3 Reklamačného poriadku. Právo na náhradu škody a nárok na vrátenie odmeny za podanú Zásielku sa uplatňuje v lehote 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni podania Zásielky Odosielateľom alebo Podávateľom a prevzatím Zásielky spoločnosťou Packeta Slovakia v Mieste odoslania, inak toto právo zanikne.

4. Vybavenie reklamácie

- 4.1. Lehota na vybavenie reklamácie je:

- a) vo vnútroštátnom styku najviac 30 kalendárnych dní,
 - b) v medzinárodnom styku najviac 60 kalendárnych dní
- a začína plynúť odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 4.2. Packeta Slovakia je oprávnená predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie podľa bodu 4.1 tohto Reklamačného poriadku najviac o 90 kalendárnych dní, ak sa reklamácia týka:

- a) veľkého množstva Zásielok (viac ako 10 ks) a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa bodu 4.1 tohto Reklamačného poriadku,
- b) iných skutočností spojených s poskytnutou službou a z objektívnych dôvodov ju nemožno v plnom rozsahu vybaviť v lehote podľa bodu 4.1 tohto Reklamačného poriadku. Za iné skutočnosti, ktoré si vyžadujú predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie sa považujú najmä:
 - odborné posúdenie predmetu reklamácie,
 - odborné posúdenie miery poškodenia obsahu Zásielky (vrátane požiadavky na predloženie poškodenej Zásielky),
 - vyžiadanie ďalších relevantných informácií a podkladov potrebných k šetreniu reklamácie,
 - nesplnenie akejkoľvek povinnosti a/alebo neposkytnutie súčinnosti riadne a včas zo strany zahraničných dopravcov pri riešení a vybavení medzinárodnej reklamácie.

Packeta Slovakia je v zmysle vyššie uvedeného oprávnená vyzvať Odosielateľa alebo Prijemcu k predloženiu potrebných informácií alebo podkladov. O predĺžení lehoty informuje Packeta Slovakia Odosielateľa alebo Prijemcu e-mailom, pričom uvedie dôvody predĺženia lehoty.

Lehota potrebná na doplnenie informácií/podkladov sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto bodu Reklamačného poriadku.

- 4.3. Ak posledný deň lehoty pre vybavenie reklamácie prípadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 4.4. Výsledok reklamácie oznamuje Packeta Slovakia e-mailom, na e-mailovú adresu uvedenú pri podaní reklamácie. V prípade ak reklamáciu podal Prijemca, výsledok reklamácie oznamuje Packeta Slovakia aj na e-mailovú adresu Odosielateľa.
- 4.5. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ak sa v rámci jej šetrenia zistí, že Packeta Slovakia pri preprave Zásielok nepostupovala v súlade s VOP alebo OP, porušila zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zákon“), iný všeobecne záväzný právny predpis alebo porušila Zmluvu vo vzťahu ku konkrétnej Zásielke.
- 4.6. Za opodstatnenú sa považuje reklamácia aj vtedy, ak Packeta Slovakia neoznámí Odosielateľovi a/alebo Prijemcovi výsledok reklamácie v lehote podľa bodu 4.1 tohto Reklamačného poriadku, resp. v predĺženej lehote podľa bodu 4.2 tohto Reklamačného poriadku. Odosielateľ a Prijemca má zároveň nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v príslušných VOP, OP alebo v zmluve.
- 4.7. Ak Odosielateľ alebo Prijemca nie je spokojný s výsledkom reklamácie, môže podať sťažnosť vyplnením formulára na reklamacie@packeta.sk. Pokiaľ je Odosielateľ alebo Prijemca spotrebiteľom, ktorý nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie, alebo sa domnieva, že spoločnosť Packeta Slovakia porušila jeho práva, môže spoločnosti Packeta Slovakia adresovať žiadosť o nápravu / prešetrenie reklamácie. Spoločnosť Packeta Slovakia 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.

5. Výplata náhrady škody

- 5.1. Náhradu škody vyplatí Packeta Slovakia reklamujúcemu v zmysle bodu 3.1. tohto Reklamačného poriadku (Odosielateľ alebo Prijemca) nasledovne:
 - a) ak reklamáciu podal Odosielateľ – podnikateľ, vyplatí Packeta Slovakia náhradu škody na základe faktúry vystavenej Odosielateľom a doručenej Packeta Slovakia (ďalej len „Škodová faktúra“),
 - b) ak reklamáciu podal Odosielateľ – spotrebiteľ, vyplatí Packeta Slovakia náhradu škody na účet uvedený Odosielateľom pri podaní reklamácie.
 - c) ak reklamáciu podal Prijemca podľa bodu 3.3 tohto Reklamačného poriadku platí, že Prijemca má nárok na náhradu škody zníženú o náhradu škody z poškodenia tej istej Zásielky priznanej Odosielateľovi; ak si v čase medzi uplatnením nároku na náhradu škody Prijemcom a pred uplynutím vybavenia reklamácie podľa Reklamačného poriadku, uplatní nárok na náhradu škody Odosielateľ, náhrada škody bude vyplatená Odosielateľovi, o čom Packeta notifikuje Prijemcu. Ak

si Odosielateľ uplatní nárok na náhradu škody po tom, ako bola náhrada škody podľa prvej vety tohto bodu Reklamačného poriadku vyplatená Prijemcovi, Packeta Slovakia ho o tejto skutočnosti notifikuje a Odosielateľ má nárok na náhradu škody zníženú o sumu vyplatenú Prijemcovi.

- 5.2. Odosielateľ – podnikateľ je povinný vystaviť Packete Slovakia Škodovú faktúru najneskôr do 30 dní od uznania reklamácie Packetou Slovakia, tzn. od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku, pričom platí, že náhrada škody je uplatňovaná bez DPH. Škodová faktúra musí obsahovať všetky zákonné náležitosti daňového dokladu alebo účtovného dokladu (v závislosti od toho, či je Odosielateľ – podnikateľ platcom DPH). Ak Škodová faktúra nebude obsahovať náležitosti ustanovené príslušnými právnymi predpismi, Packeta Slovakia je oprávnená takto vystavenú faktúru vrátiť. Odoslaním nesprávne vystavenej faktúry podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Reklamačného poriadku sa pôvodná lehota splatnosti faktúry zastavuje. Doručením riadne vystavenej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti.
- 5.3. Nárok na náhradu škody nie je Odosielateľ oprávnený započítať proti nároku Packeta Slovakia na zaplatenie odmeny Packeta Slovakia za poskytnuté služby v zmysle VOP a OP.
- 5.4. V prípade, že podkladom pre stanovenie náhrady škody je daňový doklad v zahraničnej mene, prepočíta sa čiastka uvedená na tomto doklade podľa menového kurzu vyhláseného Slovenskou národnou bankou platného ku dňu podania Zásielky.
- 5.5. Za oprávnený nie je možné považovať nárok na náhradu škody, týkajúci sa čiastočnej straty alebo poškodenia Zásielky, pokiaľ nie je preukázané poškodenie obalu Zásielky.
- 5.6. V prípade, že stratená Zásielka, prípadne jej časť je dodatočne nájdená, považuje sa nárok na náhradu škody za vybavený okamihom, kedy Odosielateľ alebo Prijemca získa možnosť so Zásielkou nakladať. Pokiaľ bola Zásielka nájdená Odosielateľom alebo Prijemcom, je o tejto skutočnosti Odosielateľ alebo Prijemca povinný Packetu Slovakia bezodkladne (najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa nájdenia Zásielky alebo jej časti) informovať a pokiaľ bola náhrada škody Packetou Slovakia vyplatená, je Odosielateľ a/alebo Prijemca povinný ju v tejto lehote vrátiť, a to bezhotovostným prevodom na účet Packeta Slovakia.
- 5.7. V prípade priznania nároku na náhradu škody za poškodenie Zásielky a úhrady skutočnej hodnoty Packetou Slovakia v zmysle príslušných ustanovení VOP alebo OP, je Odosielateľ povinný na výzvu Packety Slovakia odovzdať poškodenú Zásielku, ktorá bola predmetom reklamácie. Odosielateľ je povinný odovzdať poškodenú Zásielku Packete Slovakia najneskôr do 2 pracovných dní od zaslania výsledku reklamácie podľa toho Reklamačného poriadku.
- 5.8. V prípade neoprávneného uplatnenia nároku na náhradu škody má Packeta Slovakia voči Odosielateľovi a/alebo Prijemcovi právo na úhradu skutočných nákladov, ktoré vznikli Packete Slovakia na základe neoprávneného uplatnenia nároku Odosielateľom. Ak Packeta Slovakia vyplatí Odosielateľovi a/alebo Prijemcovi náhradu škody a dodatočne sa zistí, že Odosielateľ a/alebo Prijemca si nárok na náhradu škody uplatnil neoprávnené, Odosielateľ a/alebo Prijemca, ktorému bola škoda

vyplatená je povinný ju vrátiť spoločnosti Packeta Slovakia, a to v lehote 3 dní odo dňa doručenia výzvy Packeta Slovakia na jej vrátenie.

6. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

- 6.1. V prípade, že dôjde medzi Packetou Slovakia a Odosielateľom a/alebo Prijemcom, ktorý je spotrebiteľom k vzniku sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť ani vzájomnou dohodou strán, môže Odosielateľ alebo Prijemca, ktorý je spotrebiteľom podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov. V prípade sporov, týkajúcich sa poštových služieb poskytovaných Packetou Slovakia je subjektom ARS Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento Reklamačný poriadok je dostupný na internetových stránkach www.packeta.sk.
- 7.2. Packeta Slovakia je oprávnená jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok, alebo ho úplne nahradiť novým reklamačným poriadkom. Pre Odosielateľa a Prijemcu je zmenený Reklamačný poriadok alebo nový reklamačný poriadok **záväzný** dňom jeho zverejnenia na www.packeta.sk, ak nie je v Reklamačnom poriadku uvedený iný dátum účinnosti.