

## Správa o výsledkoch prešetrenia reklamácií za rok 2021

V zmysle § 28 ods. 6 Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a v zmysle článku 3, ods. 10 Všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb, zverejňuje **Packeta Slovakia s. r. o.**, so sídlom Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej tiež len „Packeta“) nasledujúcu správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií za kalendárny rok **2021**.

### 1. Počet podaných reklamácií

Rok 2021	Spolu
Počet reklamácií:	9954
z toho opodstatnených	3799

Neopodstatnené reklamácie boli zamietnuté najmä z dôvodu nesprávneho alebo nevhodného balenia zásielok a z dôvodu nesprávnych údajov od odosielateľov zásielok. **Pokles oproti min. roku o 10%.**

### 2. Spôsob vybavenia podaných reklamácií, ich vyhodnotenie a vyčíslenie

Reklamácie boli podávané e-mailom, písomne alebo telefonicky na kontaktoch:

#### Zákaznícky servis

Telefón: +421 221 201 135

- E-mail: [info@packeta.sk](mailto:info@packeta.sk); [reklamacie@packeta.sk](mailto:reklamacie@packeta.sk)
- Pondelok - Piatok: 08:00 až 18:00

Všetky boli zaregistrované a vybavené v zákonných lehotách a v zmysle Reklamačného poriadku Packeta Slovakia s. r. o.

### 3. Prehľad a kvantifikácia dôvodov podaných reklamácií

Dôvody reklamácií	Spolu
Strata	2285
Poškodenie	1419
Úbytok obsahu	259
Iné	5991

Packeta od založenia v roku 2010 prepravila takmer 73 miliónov zásielok a spolupracuje s viac ako 32 000 e-shopmi. E-shopy tak môžu posilať svoje zásielky nielen po celom Slovensku, ale aj do členských krajín EU, Veľkej Británie a USA. Všetky sťažnosti a reklamácie, ktoré obdržíme dôsledne prešetrujeme. Sú dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.