

# Poštové podmienky Cromwell a.s.

## I. Časť ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Cromwell a. s., so sídlom Lamačská 22, 841 03 Bratislava 42, IČO: 31 353 746, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka 4607/B (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „Cromwell a.s.“) je poštovým podnikom poskytujúcim poštové služby na území Slovenskej republiky na základe poštovej zmluvy podľa týchto poštových podmienok a v súlade so Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o poštových službách“) a Všeobecným povolením na poskytovanie poštových služieb účinným od 30.3.2012.
- 1.2. Tieto poštové podmienky vrátane všetkých zmluvných dokumentov uzavretých medzi poskytovateľom a jeho zmluvným partnerom v tej istej súvislosti upravujú záväzkový vzťah vzniknutý pri poskytovaní poštových služieb na základe poštovej zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa má za to, že ustanovenia príslušnej poštovej zmluvy majú prednosť pred akýmikoľvek ustanoveniami týchto poštových podmienok.
- 1.3. Právne vzťahy medzi poskytovateľom a ich zmluvným partnerom založené príslušnou poštovou zmluvou, bližšie neupravené v týchto poštových podmienkach a v poštovej zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o poštových službách a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

### 2. Rozsah poštových služieb a poštová zmluva

- 2.1. Poskytovateľ poskytuje poštové služby v nasledovnom rozsahu:
  - a) zameniteľné poštové služby vo vzťahu k zásielkam podľa bodu 7.1. písm. a) a d) poštových podmienok,
  - b) ostatné poštové služby vo vzťahu k zásielkam podľa bodu 7.1. písm. b), c), e) a f) poštových podmienok.
- 2.2. Poštové služby poskytuje poskytovateľ na základe poštovej zmluvy uzatvorenej v súlade s ust. § 26 Zákona o poštových službách. Podstatnými náležitosťami poštovej zmluvy sú druh poštovej služby a poštová sadzba.
- 2.3. Poštová zmluva vzniká vybraním poštovej zásielky, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 2.4. Poskytovateľ sa poštovou zmluvou zaväzuje odosielateľovi dodať vybranú poštovú zásielku adresátovi spôsobom podľa poštových podmienok, ak v poštovej zmluve nie je určený iný rozsah alebo spôsob poskytnutia poštových služieb, ako aj poskytnúť ďalšie služby podľa dohody zmluvných strán. Odosielateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi poštovú sadzbu podľa tarify, ak nie je v poštovej zmluve individuálne dohodnutá iná suma odmeny.
- 2.5. Poštové služby poskytuje poskytovateľ na území Slovenskej republiky s výnimkou miest bez doručovacej služby podľa poštových podmienok poskytovateľa univerzálnej služby.
- 2.6. V poštovej zmluve môžu byť dohodnuté aj ďalšie podmienky poskytnutia poštových služieb, ktoré nie sú uvedené v týchto poštových podmienkach.
- 2.7. Zmluvné strany sa môžu v poštovej zmluve dohodnúť, že jednotlivé činnosti vyžadované odosielateľom v rámci poštových služieb sa budú uskutočňovať na základe samostatných objednávok odosielateľa. Jednotlivé objednávky vystavené odosielateľom musia obsahovať okrem údajov o zmluvných stranách najmä: špecifikáciu (druh) požadovanej poštovej služby, druh zásielky, počet zásielok, hmotnosť zásielok určených na vybranie, poštovú sadzbu, miesto a čas plnenia, prípadne ďalšie požiadavky na rozsah a spôsob poskytnutia poštových a/alebo iných

s tým súvisiacich služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávky vystavené odosielateľom potvrdiť najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia alebo v tej istej lehote oznámiť odosielateľovi dôvody, pre ktoré odmietol objednávku potvrdiť, pričom poskytovateľ je oprávnený odmietnuť objednávku aj bez uvedenia dôvodu. V prípade marketingových hybridných zásielok a transakčných hybridných zásielok sa za vystavenie objednávky považuje rovnako doručenie podkladov pre tlač predmetných zásielok poskytovateľovi dohodnutým spôsobom a za potvrdenie objednávky potvrdenie o prevzatí takýchto podkladov zo strany poskytovateľa. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní poštových služieb neupravené v záväznej objednávke vystavenej v súlade s týmito poštovými podmienkami a na základe poštovej zmluvy sa riadia ustanoveniami týchto poštových podmienok a poštovej zmluvy.

### 3. Definície pojmov

- 3.1. adresát – fyzická alebo právnická osoba, ktorej je zásielka určená;
- 3.2. doručovateľ - zamestnanec poskytovateľa poverený doručením zásielky;
- 3.3. distribúcia – spracovanie zásielky po jej vybraní na prepravné smery alebo miesta dodania až po jej dodanie, ktoré zahŕňa triedenie, prepravu a dodanie zásielky;
- 3.4. dodanie zásielky - odovzdanie zásielky adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi spôsobom podľa Zákona o poštových službách, poštovej zmluvy a poštových podmienok, na mieste uvedenom v adresnom poli zásielky, na mieste určenom v poštových podmienkach alebo na mieste, ktoré je s poskytovateľom vopred dohodnuté;
- 3.5. ICS kód (identifikačné číslo sektoru) - vlastné identifikačné číslo poskytovateľa priradené jednotlivým územným oblastiam Slovenskej republiky určeným poskytovateľom za účelom poskytovania poštových služieb. Zloženie ICS kódu: Crw 0xXX00/X00 resp. CW 0xXX00/X00, pričom X znamená akékoľvek písmeno a 0 akékoľvek číslo;
- 3.6. jednorazové podanie - hromadné poštové podanie do konkrétneho distribučného cyklu;
- 3.7. korešpondencia - oznámenie v písomnej forme na akomkoľvek druhu fyzického média, ktoré sa má dodať na adresu uvedenú na ňom alebo na obálke. Korešpondenciou je aj účet, faktúra, finančný výkaz alebo iná správa nerovnakého obsahu a formy, ktoré súvisia so záväzkovými alebo inými vzťahmi medzi odosielateľom a adresátom. Korešpondenciou nie je kniha, katalóg, noviny a iná periodická tlač, a to ani vtedy, ak sú obsahom listovej zásielky;
- 3.8. nariadenie - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenia o ochrane údajov)
- 3.9. odosielateľ - fyzická alebo právnická osoba, ktorá sama alebo prostredníctvom inej osoby podala zásielku na poštovú prepravu, spravidla je na zásielke uvedená a je vlastníkom zásielky až do jej dodania, pokiaľ nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak;
- 3.10. oprávnený prijímateľ - osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať zásielku;
- 3.11. podávateľ - osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá zásielku na účel jej vybraní;
- 3.12. poskytovateľ - poštový podnik poskytujúci poštové služby, t.j. spoločnosť Cromwell a.s.;
- 3.13. rozhodný čas – určený čas v rámci prevádzkových hodín, kedy je možné zo strany poskytovateľa spracovať vybranú zásielku za účelom jej dodania tak, aby bola dodržaná stanovená lehota dodania; prevádzka - prístupové miesta poskytovateľa určené na vybranie a distribúciu zásielok určených na základe dohody poskytovateľa s odosielateľom alebo podávateľom. Zoznam prevádzok je uvedený na webovom sídle poskytovateľa;

- 3.14. schránka - domová listová schránka, ktorá je určená, alebo o ktorej je možné sa domnievať, že je určená na dodanie zásielky;
- 3.15. užívateľ poštových služieb - odosielateľ a adresát zásielok;
- 3.16. vybranie zásielky – prevzatie zásielky poskytovateľom od odosielateľa alebo od podávateľa, vrátane prevzatia prostredníctvom prevádzky. Ak odosielateľ alebo podávateľ poskytne údaje v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na účely spracovania a vytvorenia zásielky z nich, je zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov, ak vytvorenie zásielky vykoná poskytovateľ;
- 3.17. webové sídlo poskytovateľa – internetová stránka [www.cromwell.sk](http://www.cromwell.sk), prípadne iná internetová stránka, na ktorej poskytovateľ zverejňuje informácie o poskytovaní poštových služieb; rozumie sa ňou aj stránka, ktorá prípadne v budúcnosti internetovú stránku [www.cromwell.sk](http://www.cromwell.sk) nahradí;
- 3.18. tarifa - cenník za poštové služby poskytované poskytovateľom; poštové sadzby v ňom uvedené sú uvedené vrátane všetkých poplatkov a daní. Tarifa je zverejnená na webovom sídle poskytovateľa;
- 3.19. zásielka - oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta;
- 3.20. zákon o OOU - zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení
- 3.21. zväzok - skupina takých zásielok z jednorazového podania, ktoré majú rovnaký ICS kód a ktoré sú viditeľne a jednoznačne fyzicky oddelené v rámci jednorazového podania od ostatných zásielok s iným ICS kódom;
- 3.22. zväzovka - je súhrnný lístok zväzku, ktorý obsahuje nasledovné náležitosti: okres, obec, pobočka poskytovateľa, názov distribučného sektora poskytovateľa, kód trasy, meno doručovateľa, ICS, číslo triediaceho priečinka, počet zásielok vo zväzku, zväzok X z celkového počtu zväzkov Y na ICS (napr. 1/3), poradové číslo zväzku.

## II. Časť

### PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÁCH STRÁN

#### 4. Práva a povinnosti poskytovateľa

##### 4.1. Poskytovateľ má právo

- a) na zaplatenie poštovej sadzby podľa tarify, ak nie je v poštovej zmluve individuálne dohodnutá iná suma odmeny,
- b) odmietnuť uzavretie poštovej zmluvy, ak nie sú splnené podmienky podľa ust. § 26 Zákona o poštových službách,
- c) požadovať od adresáta:
  - určenie presného miesta dodania zásielok, ak vzhľadom na usporiadanie miesta pobytu, sídla alebo miesta podnikania adresáta nie je zrejmé, kam sa majú dodávať,
  - určenie osoby alebo osôb, ktoré sú splnomocnené preberať v mene adresáta dodané zásielky,
- d) odmietnuť dodanie zásielky, ak na nesplnenie požiadaviek na adresáta podľa písmena c) nie je možné dodanie adresátovi a hrozí strata, odcudzenie alebo poškodenie zásielky.

##### 4.2. Poskytovateľ je povinný

- a) odmietnuť uzavretie poštovej zmluvy, ak ide o zásielky alebo o veci vylúčené z vybraní a distribúcie podľa bodu 20 poštových podmienok,
- b) zabezpečiť na všetkých prevádzkach včasné a zrozumiteľné informovanie o obsahu a podmienkach poskytovania poštových služieb, s osobitným dôrazom na informácie o všeobecných podmienkach prístupu k poštovým službám a o poštových sadzbách, a zabezpečiť ich zverejnenie v plnom rozsahu aj iným vhodným spôsobom, ktorý zaručuje prístup verejnosti k nim,
- c) vydať odosielateľovi potvrdenie o zaplatenej poštovej sadzbe,
- d) dodávať zásielky s odbornou starostlivosťou a v lehote zodpovedajúcej druhu zásielky a spôsobu jej dodania podľa poštových podmienok,
- e) chrániť zásielky pred stratou, odcudzením a poškodením.

## 5. Práva a povinnosti odosielateľa

### 5.1. Odosielateľ má právo na

- a) dodanie vybranej zásielky jej adresátovi podľa poštových podmienok a za poštovú sadzbu podľa tarify, ak nie je v poštovej zmluve individuálne dohodnutá iná suma odmeny za dodanie vybranej zásielky,
- b) bezplatné a urýchlené odstránenie nedostatkov poštovej služby spôsobom podľa poštových podmienok,
- c) vrátenie zásielky, ktorú nemožno dodať adresátovi a
- d) včasné, dostupné a zrozumiteľné informácie o svojich právach a povinnostiach a o poštových sadzbách.

### 5.2. Odosielateľ je povinný

- a) označiť zásielku podľa poštových podmienok,
- b) použiť na zásielku len obal podľa poštových podmienok a
- c) uhradiť poštové sadzby podľa tarify.

### 5.3. Vlastníkom vybranej poštovej zásielky, ak nie je inak dohodnuté písomne v poštovej zmluve, je odosielateľ, a to až do dodania poštovej zásielky adresátovi.

## 6. Práva a povinnosti adresáta

### 6.1. Adresát má právo na

- a) prevzatie dodanej zásielky, a ak nemôže osobne prevziať dodanú zásielku, určenie osoby, ktorá je splnomocnená ju prevziať pre adresáta,
- b) odopretie prijatia zásielky,
- c) včasné a zrozumiteľné informácie o svojich právach a povinnostiach.

### 6.2. Adresát, ktorý preberá zásielky v mieste svojho pobytu, sídla alebo v mieste podnikania, je povinný vykonať technické a organizačné opatrenia umožňujúce dodávať mu zásielky, najmä je povinný

- a) označiť budovu, do ktorej sa majú dodávať zásielky údajmi potrebnými na vykonanie dodania,
- b) zabezpečiť nerušený prístup poskytovateľa k domovej listovej schránke v takom rozsahu, aby bol kedykoľvek zabezpečený voľný a bezpečný prístup pre dodanie zásielok, pričom domové listové schránky musia byť umiestnené v bytových domoch pri vstupe alebo na ich prvom nadzemnom podlaží, v iných priestoroch pri vstupe do týchto priestorov a v rodinných domoch na hranici oploteného pozemku,
- c) používať funkčnú domovú listovú schránku na dodanie listových zásielok a označiť domovú listovú schránku a vchod do bytu údajmi potrebnými na vykonanie dodania a
- d) oznámiť poskytovateľovi na jeho požiadanie meno a priezvisko oprávneného prijímateľa, ako aj presné miesto dodania, ak vzhľadom na stavebné alebo organizačné usporiadanie miesta pobytu, sídla alebo miesta podnikania adresáta nie je zrejmé, kam sa majú dodávať.

## III. Časť DRUH ZÁSIELOK

## 7. Zásielky

### 7.1. Poskytovateľ poskytuje vybrané a distribúciu týchto druhov zásielok:

- a) Marketingová adresná zásielka (ďalej len „MaZ“),
- b) Marketingová hybridná zásielka (ďalej len „MhZ“),
- c) Marketingová adresná zásielka PLUS (ďalej len „MaZ+“),
- d) Transakčná adresná zásielka (ďalej len „TaZ“),
- e) Transakčná hybridná zásielka (ďalej len „ThZ“),
- f) Transakčná adresná zásielka PLUS (ďalej len „TaZ+“)

Ak nie je uvedené inak, pojem „zásielky“ používaný v týchto poštových podmienkach zahŕňa všetky vyššie uvedené druhy zásielok.

## 8. Marketingová adresná zásielka (MaZ)

- 8.1. MaZ je zásielka, ktorá pozostáva výlučne z reklamných, marketingových, propagačných materiálov alebo periodickej tlače 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.
- 8.2. Obsahom MaZ môžu byť noviny, časopisy, brožúry, katalógy, informačné materiály, prospekty, pozvánky. Účty, faktúry, finančné výkazy a iné správy nerovnakého obsahu a formy nie je dovolené zasielať ako MaZ.
- 8.3. MaZ v rámci jedného podania musia byť z hľadiska obsahu a grafickej úpravy rovnaké a musia mať rovnakú hmotnosť.
- 8.4. Súčasťou MaZ môžu byť aj drobné predmety a ukážky tovaru nepatrnej hodnoty, ktoré musia byť v priamej súvislosti so zasielaným oznámením a musí byť v tomto oznámení na ne odvolávka. Táto príloha musí byť identická v rámci jedného podania a nemôže narušiť formátový obrys zásielok a tým znemožniť ich doručenie do schránok.
- 8.5. MaZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami časti IV. týchto poštových podmienok. MaZ je možné podávať tiež vo fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany sú uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.

## 9. Marketingová adresná zásielka PLUS (MaZ+)

- 9.1. MaZ+ je zásielka MaZ, ku ktorej poskytovateľ poskytuje služby s pridanou hodnotou.
- 9.2. Na MaZ+ sa vzťahujú ustanovenia bodov 8.2. až 8.5. poštových podmienok.
- 9.3. MaZ+ musia byť podané vyzvázkované v súlade s článkom 18. týchto poštových podmienok.
- 9.4. K MaZ+ poskytuje poskytovateľ služby s pridanou hodnotou podľa časti VI. týchto poštových podmienok okrem služby Osobné doručenie adresátovi, ktorú môže poskytovateľ ku konkrétnym MaZ+ poskytnúť na základe dohody zmluvných strán.

## 10. Marketingová hybridná zásielka (MhZ)

- 10.1. MhZ je zásielka MaZ+, pri ktorej poskytovateľ zabezpečuje vytvorenie zásielky z elektronických údajov odosielateľa. Súčasťou služby je výroba zásielok (tlač, personalizácia, kompletizácia, obáľkovanie), ich triedenie a zväzkovanie a následné dodanie adresátom.
- 10.2. Na MhZ sa vzťahujú ustanovenia bodov 8.2. až 8.5. a 9.3. až 9.4. poštových podmienok.

## 11. Transakčná adresná zásielka (TaZ)

- 11.1. TaZ je korešpondenciou a/alebo iným oznámením v písomnej forme na akomkoľvek druhu fyzického média, ktoré sa má dodať na adresu uvedenú na ňom alebo na obálke. Obsah a jeho grafická úprava môže byť ľubovoľná. TaZ je aj účet, faktúra, finančný výkaz alebo iná správa nerovnakého obsahu a formy, ktoré súvisia so záväzkovými alebo inými vzťahmi medzi odosielateľom a adresátom ako aj napr. drobný predmet.
- 11.2. TaZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami časti IV. týchto poštových podmienok. TaZ je možné podávať tiež v fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.
- 11.3. Obal a vnútorné balenie TaZ musí byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehoty dodania.

## 12. Transakčná adresná zásielka PLUS (TaZ+)

- 12.1. TaZ+ je zásielka TaZ, ku ktorej poskytovateľ poskytuje služby s pridanou hodnotou.



- 12.2. Na TaZ+ sa vzťahujú ustanovenia bodov 11.2. až 11.3. poštových podmienok.
- 12.3. TaZ+ musia byť podané vyzväzkované v súlade s článkom 18. týchto poštových podmienok.
- 12.4. K TaZ+ poskytuje poskytovateľ služby s pridanou hodnotou podľa časti VI. týchto poštových podmienok okrem služby Osobné doručenie adresátovi, ktorú môže poskytovateľ ku konkrétnym TaZ+ poskytnúť na základe dohody zmluvných strán.

### 13. Transakčná hybridná zásielka (ThZ)

- 13.1. ThZ je zásielka TaZ+, pri ktorej poskytovateľ zabezpečuje vytvorenie zásielky z elektronických údajov odosielateľa. Súčasťou služby je výroba zásielok (tlač, personalizácia, kompletizácia, obáľkovanie), ich triedenie a zväzkovanie a následné dodanie adresátom.
- 13.2. Na ThZ sa vzťahujú ustanovenia bodov 11.2. až 11.3. a 12.3. až 12.4. poštových podmienok.

## IV. Časť

### OBAL, HMOTNOSŤ, ROZMERY a ĎALŠIE NÁLEŽITOSTI ZÁSIELOK

#### 14. Obal zásielok

- 14.1. Obal, uzávera a vnútorné balenie zásielok musí byť primerané povahe, hmotnosti, spôsobu vyberania, distribúcie a lehote dodania.
- 14.2. Voliť vhodný obal a uzáveru zásielky je vecou odosielateľa. V prípade, že na základe dohody zmluvných strán zásielky z elektronických údajov odosielateľa vytvára poskytovateľ, uvedené zabezpečí poskytovateľ po dohode s odosielateľom.
- 14.3. Zásielky možno podávať v uzatvorenom obale alebo bez obalu.
- 14.4. Zásielky sa spravidla podávajú v papierových obáľkach alebo taškách. Papier obálok musí byť vyrobený papierenskou technikou, ktorá podporuje mechanické spracovanie.
- 14.5. Obal zásielky musí zabezpečiť neporušiteľnosť jej obsahu pri bežnej manipulácii v priebehu doručovania.
- 14.6. Zásielky podávané bez obalu musia byť vyhotovené na dostatočne pevnom a celistvom materiály. V prípade papiera musí byť jeho minimálna plošná hmotnosť 160 g/m<sup>2</sup>.
- 14.7. Obal zásielky musí vylučovať zasunutie jednej zásielky do druhej. Uvedené sa nevzťahuje na MaZ, MhZ a MaZ+, ktoré je možné zasielať tiež bez obalu formou tzv. zloženého listu, ktorého kratšie strany nie sú uzatvorené. Prípustné je tiež podávanie týchto zásielok v inom obale (napr. fólia, nepravidelný tvar a pod.).
- 14.8. Obaly zásielok môžu byť bielej alebo svetlopastelovej farby. Obaly inej farby môžu byť použité vtedy, ak sú opatrené bielym adresným štítkom v pravej dolnej časti adresnej strany tak, aby pokryli oblasť určenú na uvádzanie adresy adresáta.
- 14.9. Obal zásielky musí umožňovať:
- vyznačenie adresných údajov (adresy adresáta a odosielateľa),
  - vyznačenie poznámok alebo iných údajov poskytovateľa potrebných pre distribúciu.
- 14.10. Pri odosielaní drobných predmetov je odosielateľ povinný zabezpečiť vnútorné balenie tak, aby pri manipulácii so zásielkou nemohlo dôjsť k poškodeniu obalu. Zasielané predmety nesmú z obalu vyčnievať.
- 14.11. Poskytovateľ je oprávnený nevybrať zásielky, z obalov ktorých vyčnievajú predmety nebezpečné pre manipuláciu.

#### 15. Hmotnosť a rozmery

- 15.1. Pre jednotlivé zásielky sú stanovené rozmery a hmotnosť nasledovne:

Druh zásielky	Minimálne povolené rozmery	Maximálne povolené rozmery	Maximálna povolená hmotnosť

MaZ	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	2 000 g
MaZ+	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	500 g
MhZ	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	500 g
TaZ	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	2 000 g
TaZ+	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	500 g
ThZ	140 x 90 mm	325 mm (dĺžka) x 230 mm (šírka) x 15 mm (hrúbka)	500 g

15.2. Na základe dohody zmluvných strán môžu byť rozmery a hmotnosť zásielok stanovené odchyľne od tabuľky uvedenej v bode 15.1. poštových podmienok.

## 16. Adresa

16.1. Povinnou súčasťou každej zásielky je adresa adresáta.

16.2. Adresa adresáta obsahuje v nasledujúcom poradí:

- ICS kód,
- kód zásielky v tvare čiarového, alebo QR kódu spolu s alfanumerickým zápisom – jednoznačný identifikátor pre sledovanie zásielok,
- číslo triediaceho priečinku,
- označenie adresáta, t. j. pri fyzickej osobe jej celé meno a priezvisko a pri právnickej osobe jej celé obchodné meno (vrátane napr. označenia organizačnej zložky a pod.),
- adresu dodania, t.j. názov ulice alebo námestia (ak sa v danej obci nepoužívajú názvy ulíc, potom postačuje názov obce alebo jej časti), popisné resp. orientačné číslo domu, prípadne aj číslo bytu,
- smerové číslo a názov obce.

16.3. Označenie adresáta musí byť vyhotovené tak, aby bolo zrejmé, či je adresátom právnická alebo fyzická osoba.

16.4. Vyhotovenie adresy adresáta musí spĺňať tieto podmienky:

- text adresy musí byť napísaný alebo vytlačený čitateľne a prehľadne latinkou a arabskými číslicami,
- pri písaní adresy písacím strojom, výpočtovou technikou a pod., nemôže byť veľkosť písma menšia ako 3 mm,
- názov miesta určenia s počiatočnými veľkými písmenami musí byť doplnený uvedením ICS kódu.

16.5. Adresa musí byť uvedená tak presne a jednoznačne, aby nevznikla pochybnosť kam a komu má byť zásielka dodaná. Za adresu vrátenej zásielky je považovaná adresa odosielateľa, ak je na nej uvedená.

## 17. Adresná strana zásielky

17.1. Pre umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta na zásielkach platia nasledujúce pravidlá:

- adresa odosielateľa sa umiestňuje v ľavej hornej štvrtine adresnej strany zásielky,
- adresa adresáta sa umiestňuje v pravej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky. Adresu adresáta je možné umiestniť po dohode s poskytovateľom aj v ľavej dolnej štvrtine adresnej strany zásielky,

- Iné umiestnenie adresy odosielateľa a adresáta, ako je uvedené v tomto bode poštových podmienok, je možné len na základe predchádzajúceho schválenia zo strany poskytovateľa.
- 17.2. Uvedenie ICS kódu podľa bodu 3.5. týchto poštových podmienok alebo uvedenie poznámky „doručuje Cromwell a.s.“ alebo uvedenie oboch týchto označení súčasne na zásielke je považované za naplnenie požiadavky na uvedenie nezameniteľných identifikačných znakov poštového podniku na zabezpečenie jeho identifikácie v súlade so Zákonom o poštových službách.
- 17.3. Pokiaľ sa na zásielke uvádza meno a adresa odosielateľa, musia tieto údaje spĺňať nasledujúce podmienky:
- umiestnenie do ľavého horného rohu adresnej strany zásielky; iné umiestnenie je možné len po schválení náhľadu zásielky poskytovateľom,
  - dostatočne zreteľné oddelenie od adresy adresáta tak, aby bola vylúčená akákoľvek zámena týchto údajov.
- 17.4. Okrem adresy odosielateľa a adresáta je možné na adresnú stranu zásielky umiestniť iné údaje len po schválení náhľadu poskytovateľom.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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 sú 35 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.
- 17.7. 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.
- 17.8. Zásielky v okienkovej obálke s tzv. priesvitkou (okienko je určené pre náhľad poštovej adresy vytlačenej na liste tvoriacom obsah obálky) budú prepravené a dodané iba v prípade, že takáto obálka spĺňa nasledujúce podmienky:
- priesvitka je umiestnená na lícovej hladkej strane obálky (t.j. na strane obálky bez uzatváracej chlopne);
  - priesvitka umožňuje jasné a spoľahlivé rozpoznanie úplnej adresy uvedenej na liste v takejto obálke, pričom čitateľnosť adresy adresáta musí byť zabezpečená najmä v prípadoch, keď je vedľa adresy viditeľný aj iný text, grafické alebo iné vyobrazenie, pohybom listín obsiahnutých v obálke s priesvitkou nesmie prísť k takému posunutiu úplnej adresy adresáta, ktoré by vylúčilo jej čitateľnosť,
  - priesvitka je obdĺžnikového tvaru, pričom dlhšia strana obdĺžnika je orientovaná súbežne s dlhšou stranou obálky,
  - adresa adresáta je orientovaná súbežne s dlhšou stranou obdĺžnika,
  - priesvitka je vytvorená takým spôsobom a z takých materiálov, aby nemohlo dôjsť k úplnému alebo čiastočnému oddeleniu materiálu tvoriaceho priesvitku samotnej obálky.
- 17.9. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť prijatie zásielky, ak ju odosielateľ neoznačí adresou spôsobom definovaným podľa týchto poštových podmienok, najmä ak sú údaje adresnej strany prepisované, škrтанé alebo nečitateľné.

## 18. Zväzkovanie zásielok

- 18.1. Odosielateľ je povinný zabezpečiť zväzkovanie zásielok.
- 18.2. Zväzkovanie zásielok - zásielky v jednom jednorazovom podaní musia byť:
- rovnakej veľkosti (jednotný formát);
  - rovnakej hmotnosti;



- c) usporiadané vo zväzkoch podľa ICS kódu tak, aby každý zväzok obsahoval iba zásielky s rovnakým ICS kódom.
- 18.3. Zväzok zásielok musí byť vytvorený podľa bodu 3.20. usporiadaním zásielok s rovnako orientovanou adresnou stranou v balíku vytvorenom pomocou baliacich pásov, pričom každý jednotlivý balík musí byť na vrchnej strane označený zväzovkou, t.j. samostatným listom definovaným v bode 3.21. týchto poštových podmienok.

## **V. Časť**

### **VYBRANIE A DODANIE ZÁSIELOK**

#### **19. Spôsob odovzdania zásielok na účel ich vybratia**

- 19.1. Zásielky je možné odovzdať na účel vybratia:
- a) v určených prevádzkach poskytovateľa, a to počas prevádzkových hodín, za podmienok stanovených týmito poštovými podmienkami alebo na základe osobitnej dohody s poskytovateľom,
  - b) odovzdaním poskytovateľovi v sídle alebo na inom dohodnutom mieste odosielateľa.
- 19.2. Zásielka sa považuje za odovzdanú na vybratie momentom jej prevzatia poskytovateľom od odosielateľa alebo od podávateľa na dohodnutom mieste. Ak odosielateľ alebo podávateľ poskytne údaje v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na účely spracovania a vytvorenia zásielky z nich, je zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov, ak vytvorenie zásielky vykoná poskytovateľ.
- 19.3. Samostatné potvrdenie o prevzatí zásielky (podacia potvrdenka) sa nevydáva; prevzatie zásielky sa potvrdzuje na požiadanie odosielateľa vydaním potvrdenej kópie objednávky.

#### **20. Obmedzenia z vybraní a distribúcie**

- 20.1. Z vybraní a distribúcie sú vylúčené:
- a) omamné a psychotropné látky, jedy a prekurzory, jadrové materiály, rádioaktívne látky, vysoko rizikové chemické látky a vysoko rizikové biologické agensy a toxíny alebo iné obdobne nebezpečné veci alebo látky,
  - b) zásielky obsahujúce živé zvieratá,
  - c) zásielky, ktorých
    - obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky,
    - úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,
  - d) platné a neplatné bankovky a mince, kolkové a poštové známky a iné ceniny, šperky, drahokamy, drahé kovy, cenné papiere s vyznačenou nominálnou hodnotou v iných ako poistených zásielkach,
  - e) exempláre ohrozených druhov voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín, ak osobitný predpis neustanovuje inak, a
  - f) veci alebo tovary, ktorých obeh je obmedzený alebo zakázaný.
- 20.2. Poskytovateľ je v odôvodnených prípadoch oprávnený požadovať, aby odosielateľ písomne vyhlásil, že ním odosielená zásielka neobsahuje veci, ktoré sú z vybraní a distribúcie vylúčené. Ak odosielateľ odmietne tejto požiadavke vyhovieť, poskytovateľ zásielku neprijme.
- 20.3. Ak poskytovateľ zistí v zásielke nedovolený obsah zásielku nedodá a zabezpečí informovanie príslušných orgánov verejnej správy v zmysle osobitných právnych predpisov a/alebo vyzve adresáta, resp. odosielateľa na ich prevzatie. Ak adresát, resp. odosielateľ vyzve nevyhovie bude poskytovateľ postupovať primerane v súlade s článkom 24 týchto poštových podmienok.

#### **21. Vytvorenie zásielok**

- 21.1. V prípade, ak vytvorenie zásielky zabezpečuje poskytovateľ, je odosielateľ alebo podávateľ povinný poskytnúť poskytovateľovi kompletné tlačové podklady v dohodnutom formáte.
- 21.2. Tlačové podklady pre vytvorenie zásielok je povinný odosielateľ alebo podávateľ poskytnúť poskytovateľovi najneskôr v lehote dohodnutej zmluvnými stranami v poštovej zmluve alebo na základe dohody zodpovedných oprávnených pracovníkov za jednotlivé zmluvné strany a ústnych pokynov poskytovateľa.
- 21.3. Všetky tlačové podklady k vytvoreniu zásielok je odosielateľ alebo podávateľ povinný poskytnúť poskytovateľovi elektronicky v zašifrovanej podobe. V prípade, ak sú tlačové podklady určené k vytvoreniu zásielok poskytnuté poskytovateľovi v inej ako elektronickej forme, realizuje sa prevzatie takýchto tlačových podkladov podpisom preberacieho protokolu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 21.4. Poskytovateľ je povinný vytvoriť zásielky v lehote a spôsobom dohodnutým v poštovej zmluve alebo objednávke. Kompletizácia zásielok pre konkrétny termín dodania zásielok musí byť ukončená najneskôr v deň uvedený v platnom harmonograme dodania zásielok, alebo iný deň dohodnutý zmluvnými stranami.

## 22. Spôsob dodania zásielok

- 22.1. Dodanie zásielky adresátovi sa uskutočňuje jej vhođením do jeho schránky. V nevyhnutných prípadoch, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú môže byť dodanie zásielky realizované tiež osobným odovzdaním adresátovi alebo inému oprávnenému prijímateľovi.
- 22.2. Zásielku, ktorej adresátom je fyzická osoba, poskytovateľ vloží na mieste určenom v adrese do schránky adresáta. Za schránku fyzickej osoby sa považuje:
  - a) schránka, ktorá je označená menom a priezviskom adresáta,
  - b) pokiaľ nie je na mieste schránka podľa písmena a) tohto bodu, schránka, ktorá je označená priezviskom zhodným s priezviskom adresáta,
  - c) pokiaľ nie je na mieste ani schránka podľa písmena b) tohto bodu, schránka alebo miesto, pri ktorom sa dá vzhľadom na okolnosti predpokladať, že ho zriadil adresát na účely doručovania.
- 22.3. Zásielku, ktorej adresátom je fyzická osoba, môže poskytovateľ tiež odovzdať oprávnenému prijímateľovi. Tým je fyzická osoba, ktorá sa zdržuje v byte, kancelárii, prevádzke alebo inom uzatvorenom priestore označenom menom a priezviskom adresáta alebo priezviskom zhodným s priezviskom adresáta.
- 22.4. Zásielku, ktorej adresátom je právnická osoba, vloží poskytovateľ na mieste určenom v adrese do schránky adresáta. Za schránku právnickej osoby sa považuje:
  - a) schránka, ktorá je označená názvom adresáta,
  - b) pokiaľ nie je na mieste schránka podľa písmena a) tohto bodu, schránka alebo miesto, pri ktorom sa dá vzhľadom na okolnosti predpokladať, že ho zriadil adresát na účely doručovania, napr. podateľňa, vrátnica, kancelária, predajňa.
- 22.5. Zásielku, ktorej adresátom je právnická osoba, môže poskytovateľ tiež odovzdať fyzickej osobe, ktorá má k dispozícii pečiatku adresáta, alebo fyzickej osobe, ktorá sa zdržuje v kancelárii, prevádzke alebo inom uzatvorenom priestore označenom názvom adresáta a ktorá je ochotná ju prevziať.
- 22.6. Poskytovateľ zabezpečuje dodanie zásielok vlastnou distribučnou sieťou. Poskytovateľ je podľa svojho vlastného uváženia oprávnený poveriť dodaním zásielky ďalšie osoby. V prípade, ak je v súlade s týmto bodom tohto článku poštových podmienok subdodávateľom poskytovateľ univerzálnej služby, vzťahujú sa na poskytovanie poštovej služby v časti zabezpečovanej takýmto poskytovateľom univerzálnej služby poštové podmienky takéhoto poskytovateľa.

## 23. Lehota dodania

- 23.1. Lehota dodania zásielok sa riadi harmonogramom distribučných cyklov zverejneným na webovom sídle poskytovateľa. Iná lehota dodania zásielky môže byť s odosielateľom samostatne dohodnutá.

## 24. Nedoručiteľné zásielky

- 24.1. Ak nemožno zásielku dodať adresátovi, poskytovateľ ju vráti odosielateľovi alebo s ňou poskytovateľ naloží spôsobom podľa dohody s odosielateľom.
- 24.2. Zásielku nemožno dodať adresátovi, ak
  - a) adresát zásielku odoprel prijať,
  - b) je adresa adresáta na zásielke neúplná, nepresná alebo nečitateľná spôsobom, ktorý neumožňuje zistiť miesto dodania, alebo
  - c) adresáta na adrese uvedenej na zásielke nemožno zistiť.
- 24.3. Za odopretie prijatia zásielky sa považuje
  - a) odmietnutie jej prijatia,
  - b) odmietnutie potvrdiť prevzatie zásielky,
  - c) trvanie na otvorení zásielky pred jej prevzatím.

## 25. Otvorenie zásielky

- 25.1. Poskytovateľ je oprávnený otvoriť zásielku, ak
  - a) ju nemožno dodať a súčasne ju nemožno ani vrátiť alebo nemá byť podľa poštovej zmluvy vrátená,
  - b) je dôvodné podozrenie, že obsahuje veci vylúčené z vybranania a distribúcie,
  - c) je dôvodná obava, že došlo alebo by do dodania mohlo dôjsť k vzniku škody na zdraví, na veciach alebo na iných poštových zásielkach, alebo
  - d) je to nevyhnutné na dodržanie povinnosti ustanovenej poštovému podniku Trestným poriadkom alebo osobitným predpisom.
- 25.2. Obsah zásielky môže byť pri jej otvorení skúmaný len v rozsahu nevyhnutnom na zistenie skutočností podľa bodu 25.1. poštových podmienok. Pri otvorení zásielky musí byť zabezpečená ochrana skutočností, ktoré sú chránené podľa osobitného predpisu ako aj ochrana poštového tajomstva.
- 25.3. Poskytovateľ je povinný o otvorení zásielky informovať adresáta pri dodaní alebo odosielateľa pri vrátení zásielky. Ak sa po otvorení zásielky zistí, že ju možno dodať, poskytovateľ ju na vlastné náklady zabalí a dodá.
- 25.4. Ak je to podľa okolností objektívne možné poskytovateľ upovedomí odosielateľa o zámere otvoriť zásielku. Ak pri otvorení zásielky nebol prítomný odosielateľ, treba zabezpečiť prítomnosť inej osoby, ktorá nie je zamestnancom poskytovateľa, alebo prítomnosť aspoň troch zamestnancov poskytovateľa a o otvorení spísať záznam; ak je odosielateľ známy, poskytovateľ je povinný mu záznam doručiť.
- 25.5. Ustanovenie bodu 25.1. poštových podmienok sa nepoužije, ak ide o zásielku, ktorá nesmie byť podľa medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná, otvorená ani zadržaná.

## VI. časť

### SLUŽBY S PRIDANOU HODNOTOU

#### 26. Služby s pridanou hodnotou

- 26.1. Služby s pridanou hodnotou sú služby poskytované za účelom zvýšenia rýchlosti a spoľahlivosti vybranania a distribúcie zásielok pre jej užívateľa (odosielateľa alebo adresáta zásielky). Je právom nie povinnosťou odosielateľa využívať takéto služby, pričom na základe dohody zmluvných strán môžu byť služby s pridanou hodnotou rozšírené aj o ďalšie služby.
- 26.2. Poskytovateľ poskytuje nasledovné služby s pridanou hodnotou:

##### 26.2.1. Vybranie zásielky v mieste jej pôvodu

Poskytovateľ zabezpečí vybranie zásielky dohodnutým spôsobom a v dohodnutom čase na mieste vzniku zásielky. Miestom pôvodu zásielky môže byť pracovisko poskytovateľa, ak pre neho túto službu zabezpečuje alebo iné dohodnuté miesto, kam ju príde poskytovateľ prevziať.

##### 26.2.2. Osobné doručenie adresátovi

Poskytovateľ doručí zásielku adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi osobne a preukázateľne mu ju odovzdá spôsobom upraveným v poštovej zmluve.

### **26.2.3. Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy**

Poskytovateľ na základe žiadosti odosielateľa podanej počas prepravy konkrétnej zásielky zabezpečí jej dodanie na inú adresu, pokiaľ je to možné s ohľadom na prevádzkové a personálne možnosti poskytovateľa zabezpečiť.

### **26.2.4. Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky**

Poskytovateľ odosielateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia zásielok vybraných v rámci jedného podania, zašle súhrnnú informáciu o doručení zásielok, a to elektronicky. Súčasťou tejto informácie je identifikácia zásielky prostredníctvom kódu zásielky a informácia o tom, či zásielka bola alebo nebola doručená.

### **26.2.5. Monitorovanie a výsledovateľnosť pohybu zásielky**

Poskytovateľ elektronickou formou poskytne odosielateľovi možnosť zistiť aktuálny stav každej jednotlivéj zásielky v prepravnom procese, a to minimálne informáciu o čase vybratia zásielky, prepravy v rámci globálnej prepravnej siete, príchodu do lokálnej siete, doručenia, prípadne nedoručenia zásielky alebo jej doposlania.

### **26.2.6. Report nedoručiteľných zásielok**

Užívateľ poštovej služby najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia zásielok obdrží elektronický report všetkých nedoručiteľných zásielok s ich presnou identifikáciou (kód zásielky), prípadne s informáciou o doposlaní zásielok.

### **26.2.7. Personalizovaná služba na základe individuálneho dojednania a špecifických požiadaviek užívateľa poštovej služby**

Ak sa na tom zmluvné strany dohodnú môže zahŕňať individuálne a špecifické požiadavky na služby výberu a distribúcie zásielok, napr. na žiadosť odosielateľa o pozastavenie, vrátenie alebo likvidáciu jednotlivéj zásielky počas jej distribúcie alebo na žiadosť adresáta digitalizácia zásielky a doručenie zásielky adresátovi v elektronickej podobe.

## **VII. časť**

## **POŠTOVÉ TAJOMSTVO, OCHRANA INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV**

### **27. Poštové tajomstvo**

27.1. Predmetom poštového tajomstva je

- a) informácia a údaj o zásielkach a o poštových službách k nim poskytnutých alebo poskytovaných okrem informácií štatistického charakteru, z ktorých nevyplýva, kto bol odosielateľom alebo adresátom,
- b) obsah zásielok.

27.2. Každý, kto príde s predmetom poštového tajomstva do styku, je povinný zachovávať o ňom mlčanlivosť a zabrániť, aby sa s ním oboznámila iná osoba; zbaviť mlčanlivosti ho môže písomnou formou odosielateľ alebo adresát, ich právny nástupca alebo osoba konajúca v ich mene na základe písomného splnomocnenia.

27.3. Predmet poštového tajomstva možno sprístupniť len odosielateľovi, adresátovi, ich právnomu nástupcovi alebo osobe konajúcej v ich mene na základe písomného splnomocnenia, v ktorom je pravosť podpisu splnomocniteľa osvedčená. Predmet poštového tajomstva sa sprístupňuje súdu a na základe písomnej žiadosti a na príkaz súdu inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh podľa osobitného predpisu a orgánu činnému v trestnom konaní na účely odhaľovania, vyšetrovania a stíhania trestných činov. Iným orgánom štátu na účely tohto bodu je ozbrojený bezpečnostný zbor, ozbrojený zbor a štátny orgán, ktorý plní úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, vnútorného poriadku, bezpečnosti štátu a obrany štátu.

### **28. Ochrana informácií a osobných údajov**

28.1. Poskytovateľ (Prevádzkovateľ) je pri poskytovaní poštových služieb oprávnený požadovať a zaznamenávať o odosielateľovi a adresátovi a o ich zástupcoch osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, adresu, údaj o doklade totožnosti a spracúvať a uchovávať ich v informačných systémoch v rozsahu potrebnom na poskytovanie poštových služieb v súlade s Nariadením Európskeho Parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných

- údajov, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť ochranu informácií o poskytovaných poštových službách a ochranu osobných údajov pred ich neoprávneným sprístupnením alebo zverejnením a pred ich zneužitím.
- 28.2. Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len osobe, ktorej sa týkajú; za poskytnutie informácií a údajov patrí poskytovateľovi úhrada nákladov v rozsahu podľa tarify.
- 28.3. Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, sa poskytnú súdu, prokuratúre alebo inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh podľa osobitného predpisu alebo na účely odhaľovania, vyšetrovania a stíhania trestných činov.
- 28.4. Podrobné informácie vo vzťahu k získavaniu a spracovaniu osobných údajov dotknutých osôb v zmysle nariadenia v spojení so zákonom o OOU sú zverejnené na webovom sídle poskytovateľa [www.cromwell.sk](http://www.cromwell.sk), v dokumente **Poskytované informácie dotknutej osoby.pdf**.
- 28.5. Ak poskytovateľ v prípade zabezpečenia služieb vytvorenia zásielok spracováva osobné údaje dodané odosielateľom je povinný v plnej miere dodržiavať všetky ustanovenia nariadenia ako aj zákon o OOU.
- 28.6. Pre účely spracovania osobných údajov a potreby nariadenia ako aj zákona o OOU vystupuje poskytovateľ ako sprostredkovateľ a objednávateľ ako prevádzkovateľ.
- 28.7. Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa ochrany osobných údajov upravuje poštová zmluva a/alebo samostatná zmluva na ochranu osobných údajov.

## VIII. časť

### POŠTOVÁ SADZBA A PLATOBNÉ PODMIENKY

#### 29. Poštová sadzba

- 29.1. Uzatvorením poštovej zmluvy vznikne odosielateľovi povinnosť uhradiť poskytovateľovi poštovú sadzbu za poskytnuté poštové služby.
- 29.2. Poštová sadzba za vyberanie a distribúciu sa určuje na základe druhu zásielky, jej hmotnosti, využitia osobitných služieb, rozmerov. Celková poštová sadzba poštovej služby predstavuje súčet poštových sadzieb za všetky zvolené čiastkové služby a činnosti v súlade so špecifikáciou uvedenou v poštovej zmluve uzatvorenej s odosielateľom v súlade so Zákonom o poštových službách a týmito poštovými podmienkami a/alebo príslušnej objednávke vystavenej na jej základe.
- 29.3. Všetky poštové sadzby za poskytované poštové služby sú uvedené v tarife, ktorá je dostupná v každej prevádzke poskytovateľa alebo na jeho webovom sídle. Poštové sadzby uvedené v tarife môžu byť v závislosti od množstva, periodicity podávania zásielok, rozsahu predspracovania, prípadne iných špecifických podmienok individuálne upravené. V takomto prípade musia byť tieto poštové sadzby uvedené v poštovej zmluve.
- 29.4. V prípade, ak dôjde k zmene tarify poskytovateľa univerzálnej služby alebo k akejkoľvek inej zmene podmienok poskytovania jeho služieb, poskytovateľ služieb je oprávnený upraviť dohodnuté poštové sadzby za poskytovanie svojich služieb primerane k zmene tarify poskytovateľa univerzálnej služby a iných podmienok poskytovania jeho služieb.
- 29.5. Odosielateľ zásielky je povinný poskytnúť poskytovateľovi také informácie, aby bolo možné určiť poštovú sadzbu poštových služieb. Poskytovateľ stanoví poštovú sadzbu v závislosti od počtu, hmotnosti a rozmerov zásielok. Poskytovateľ je oprávnený overiť si správnosť informácií poskytovaných odosielateľom. Odosielateľ je povinný umožniť takéto overenie, a to aj kontrolou obsahu zásielky.

#### 30. Platobné podmienky

- 30.1. Poštová sadzba je splatná na základe faktúry vystavenej poskytovateľom bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa v lehote splatnosti 14 dní od jeho vystavenia.



- 30.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo vyžadovať zloženie zálohy pred poskytnutím poštových služieb, a to na základe zálohovej faktúry až do výšky 100% predpokladanej poštovej sadzby za poskytnutie poštových služieb.
- 30.3. Odosielateľ je povinný uhradiť poštovú sadzbu za čiastkové služby a činnosti uvedené v poštovej zmluve, pokiaľ ich prípadné poskytnutie alebo realizácia z dohodnutej poštovej zmluvy vyplýva.
- 30.4. Rozsah nárokov odosielateľa na vrátenie alebo zľavu z poštovej sadzby, pokiaľ poskytovateľ porušil povinnosť podľa poštovej zmluvy, je obmedzený zodpovednosťou poskytovateľa podľa týchto poštových podmienok.

## IX. časť REKLAMÁCIE a ZODPOVEDNOSŤ

### 31. Reklamačný poriadok

- 31.1. Pre reklamácie poštových služieb poskytovaných poskytovateľom platia ustanovenia Reklamačného poriadku zverejneného na webovom sídle poskytovateľa, ktorý tvorí súčasť týchto poštových podmienok.

### 32. Zodpovednosť poskytovateľa za škodu

- 32.1. Poskytovateľ zodpovedá odosielateľovi za škodu, ktorá vznikla odosielateľovi nedodaním, stratou, poškodením, zničením alebo odcudzením zásielky.
- 32.2. Právo na náhradu škody, za ktorú zodpovedá poskytovateľ je odosielateľ povinný uplatniť do šiestich mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní zásielky; inak toto právo zanikne.
- 32.3. Adresát má právo na náhradu škody voči poskytovateľovi za škodu, ktorá vznikla poškodením zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jej dodaní, ak preukáže, že poškodenie vzniklo počas distribúcie tejto zásielky a najneskôr v pracovný deň nasledujúci po dni dodania zásielky uplatní reklamáciu a odovzdá poskytovateľovi poškodenú zásielku aj s obalom. Právo na náhradu škody podľa prvej vety musí adresát uplatniť do šiestich mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybraní zásielky; inak toto právo zanikne. Adresát má nárok na náhradu škody v rozsahu podľa článku 33. poštových podmienok zníženú o náhradu škody z poškodenia tej istej zásielky už priznanú odosielateľovi.
- 32.4. Poskytovateľ sa zbaví zodpovednosti za škodu podľa odseku 32.1. alebo 32.3., ak preukáže, že
  - a) škodu spôsobil odosielateľ, adresát alebo podávateľ,
  - b) vznikla vadou zásielky alebo jej osobitnou povahou,
  - c) bola zapríčinená udalosťou, ktorá nastala nezávisle od vôle poskytovateľa a bránila mu v splnení jeho povinností, ktorých porušením škoda vznikla, ak nemožno rozumne predpokladať, že poskytovateľ by túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, že v čase vzniku povinnosti by túto udalosť predvídal,
  - d) zásielka bola zadržaná alebo zabavená podľa Trestného poriadku, alebo
  - e) obsahom zásielky boli veci vylúčené z vybraní a distribúcie.
- 32.5. Poskytovateľ nezodpovedá za únik informácií a osobných údajov o zásielkach a o ich obsahu, ak je možnosť ich priameho prečítania, rozmnoženia alebo iného nechráneného získania pred ich vybraním od odosielateľa alebo po ich dodaní adresátovi. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za colné vyhlásenia a za rozhodnutia colných úradov pri prejednávaní poštových zásielok predložených na colnú kontrolu.
- 32.6. Pri posudzovaní rozsahu poškodenia zásielky sa zohľadňuje miera poškodenia zásielky, rozsah úbytku jej obsahu a strata alebo obmedzenie funkčnosti alebo použiteľnosti jej obsahu. Škoda sa vypočíta ako rozdiel pôvodnej ceny obsahu a ceny obsahu po poškodení.

- 32.7. Ak má na vzniku škody účasť aj odosielateľ, podávateľ konajúci v mene alebo z poverenia odosielateľa alebo adresát, zodpovednosť poskytovateľa sa primerane zníži.

### 33. Rozsah náhrady škody

- 33.1. Za škodu vzniknutú stratou, poškodením alebo úbytkom obsahu zásielky zodpovedá poskytovateľ v rozsahu stanovenom Zákonom o poštových službách, týmito poštovými podmienkami a poštovou zmluvou. Za iné škody prevádzkovateľ nezodpovedá. Zásielky definované v týchto poštových podmienkach sa nepovažujú za zásielky so zaručenou lehotou dodania a užívateľovi poštových služieb pri nesplnení lehôt uvedených v bode 23.1. poštových podmienok nevyplýva nárok na náhradu škody.
- 33.2. Odosielateľovi nepatrí náhrada za ušlý zisk ani náhrada inej ako v tomto článku uvedenej škody.
- 33.3. V prípade nedodania alebo straty zásielky, uhradí poskytovateľ skutočnú škodu najviac však do výšky skutočne zaplatenej poštovej sadzby za dodanie zásielky.
- 33.4. Pokiaľ dôjde k poškodeniu alebo úbytku zásielky, uhradí prevádzkovateľ skutočnú škodu najviac však do výšky skutočne zaplatenej poštovej sadzby za dodanie zásielky.
- 33.5. Nárok na náhradu škody nevzniká v prípadoch stanovených Zákonom o poštových službách a ďalej v prípadoch, keď škoda vznikne v dôsledku:
- a) nedostatočného balenia;
  - b) neuvedenia adresy alebo uvedenia nesprávnej, neúplnej alebo nečitateľnej adresy;
  - c) porušenia podmienok podania zásielky odosielateľom.
- 33.6. Nárok na náhradu škody bude posudzovaný iba v prípade, ak odosielateľ v rámci reklamačného konania predloží potvrdenie o podaní alebo môže iným spôsobom preukázať, že zásielka bola podaná.
- 33.7. Zásielka je považovaná za stratenú, pokiaľ nebola dodaná adresátovi a nebola nájdená do 14 dní odo dňa jej vybratia.

### 34. Zodpovednosť odosielateľa za škodu

- 34.1. Odosielateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi zásielkou po jej vybraní. Škoda je spôsobená odosielateľom, ak odosielateľ alebo podávateľ konajúci v mene alebo z poverenia odosielateľa zatajil skutočný obsah zásielky alebo poskytovateľa uviedol do omylu a škoda vznikla obsahom zásielky, jej osobitou povahou alebo jej chybnou úpravou. Vybraním zásielky zodpovednosť odosielateľa nezaniká.
- 34.2. Odosielateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú zásielkou počas jej distribúcie, ak škoda vznikla neodbornou manipuláciou alebo udalosťou, ktorá nastala nezávisle od vôle odosielateľa a bránila mu v splnení jeho povinností, ktorých porušením škoda vznikla, ak nemožno rozumne predpokladať, že by odosielateľ túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, že by v čase vzniku povinnosti túto udalosť predvídal.
- 34.3. Ak poskytovateľ po vybraní zásielky zistí, že jej skutočným obsahom sú veci vylúčené z vybrania a distribúcie, zásielku nedodá, a ak je to možné, oznámi odosielateľovi dôvod nedodania.
- 34.4. Ak sú obsahom zásielky veci vylúčené z vybrania a distribúcie podľa bodu 20.1. poštových podmienok, poskytovateľ po dohode s odosielateľom zabezpečí ich vrátenie odosielateľovi alebo bezpečné zničenie na náklady odosielateľa.

### 35. Zmena poštovej zmluvy a poštových podmienok

- 35.1. Poskytovateľ je oprávnený poštové podmienky vrátane tarify jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými poštovými podmienkami, osobitne v prípade zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich právoplatnosti a účinnosti.

- 35.2. Poskytovateľ je v prípade, že zmena poštových podmienok má charakter podstatnej jednostrannej zmeny poštových podmienok povinný oznámiť odosielateľovi skutočnosť, že sa bude meniť znenie poštových podmienok, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou takej zmeny a vhodným spôsobom sprístupniť nové znenie poštových podmienok alebo zmeny poštových podmienok. Vhodným spôsobom sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety sa rozumie sprístupnenie zmeny poštových podmienok alebo nového znenia poštových podmienok na webovom sídle poskytovateľa.
- 35.3. V prípade, že odosielateľ nebude súhlasiť so zmenou poštových podmienok, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny poštových podmienok, je odosielateľ z predmetného dôvodu oprávnený poštovú zmluvu vypovedať, pokiaľ toto svoje právo uplatní u poskytovateľa do 15 dní odo dňa sprístupnenia takto zmenených podmienok a/alebo tarify. Výpovedná lehota je v takomto prípade 1 mesiac a začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností počas plynutia výpovednej lehoty sú poštové služby poskytované za podmienok a za poštovú sadzbu platnú pred zmenou uskutočnenou v súlade s týmto článkom podmienok.
- 35.4. V prípade, že sa menia poštové podmienky a/alebo tarifa v zmysle tohto článku poštových podmienok, je dohoda o zmene týchto dokumentov platná okamihom prvého využitia poštových služieb odosielateľom za účinnosti zmenených poštových podmienok a/alebo tarify, s ktorými bol odosielateľ riadne oboznámený podľa bodu 35.2. poštových podmienok, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny poštových podmienok a/alebo tarify. Zmena v zmysle tohto článku poštových podmienok sa vzťahuje výlučne na tie poštové zmluvy vo vzťahu ku ktorým bola zmena poštových podmienok oznámená odosielateľovi v súlade s bodom 35.2. poštových podmienok.
- 35.5. Poštovú zmluvu je inak možné meniť výlučne po dohode oboch zmluvných strán formou platne uzavretého dodatku.

### 36. Trvanie a zánik poštovej zmluvy

- 36.1. Poštová zmluva je uzatvorená na dobu uvedenú v poštovej zmluve. Ak nie je doba, na ktorú je poštová zmluva uzatvorená v poštovej zmluve uvedená, platí, že poštová zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.
- 36.2. Poštová zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
  - dohodou zmluvných strán;
  - v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú výpoveďou;
  - odstúpením;
  - iným spôsobom alebo z iného dôvodu, ak to vyplýva z poštovej zmluvy alebo niektorej jej súčasti.
- 36.3. Poštovú zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže vypovedať ktorákoľvek zo zmluvných strán z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a je rovnaká pre obe zmluvné strany. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 36.4. V prípade, ak niektorá zo zmluvných strán poruší ustanovenia poštovej zmluvy a/alebo poštových podmienok je zmluvná strana, ktorá poštovú zmluvu neporušila oprávnená v prípade, že zmluvná strana, ktorá porušila svoje povinnosti, nevykoná nápravu ani po písomnom upozornení v náhradnej primeranej lehote poskytnutej jej druhou zmluvnou stranou, ktorej dĺžka musí byť min. 14 dní, odstúpiť od poštovej zmluvy s účinnosťou odo dňa doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.

- 36.5. Odstúpenie od poštovej zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane na adresu uvedenú v poštovej zmluve alebo zapísanej v príslušnom registri.
- 36.6. Zmluvné strany sa dohodli v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, že ak žiadna zo zmluvných strán nedoručí druhej zmluvnej strane najneskôr 3 mesiace pred uplynutím doby, na ktorú je zmluva uzatvorená písomný prejav vôle nepredĺžiť platnosť a účinnosť poštovej zmluvy, predlžuje sa platnosť a účinnosť poštovej zmluvy automaticky o rok, v opačnom prípade sa platnosť a účinnosť poštovej zmluvy skončí k poslednému dňu doby, na ktorú je zmluva uzatvorená.
- 36.7. Pre ukončenia jednotlivých záväzných objednávok platia vyššie uvedené ustanovenia pre ukončenie trvania poštovej zmluvy.
- 36.8. Ukončenie poštovej zmluvy sa nedotýka nároku každej zo zmluvných strán na náhradu škody vzniknutej z porušenia poštovej zmluvy druhou zo zmluvných strán. Žiadna zo zmluvných strán sa takisto nezbuvauje povinnosti vyrovnáť svoje záväzky vzniknuté nedodržaním povinností, vrátane záväzkov vzniknutých po dobu účinnosti poštovej zmluvy.

### 37. Komunikácia zmluvných strán

- 37.1. Výzva, oznámenie alebo akýkoľvek iný právny úkon /ďalej len „Výzva“/ jednej zmluvnej strany sa považuje za doručenie druhej zmluvnej strane, ak bola uskutočnená osobne alebo doporučenou zásielkou s doručenkou „do vlastných rúk“ na adresu zmluvnej strany uvedenú v poštovej zmluve, resp. na adresu, ktorú príslušná zmluvná strana naposledy písomne oznámila druhej zmluvnej strane. Výzva sa považuje za doručenie dňom, v ktorom príslušná zmluvná strana zásielku prevzala alebo odmietla prevziať, alebo dňom, v ktorom sa zásielka zaslaná na adresu príslušnej zmluvnej strane po márnom uplynutí úložnej lehoty vrátila späť druhej zmluvnej strane, a to aj v prípade, ak bude na vrátenej zásielke uvedený údaj „adresát neznámy“. Ak bola Výzva zasielaná e-mailom alebo doručovaná osobne v pracovný deň v čase do 16.00 hod., považuje sa za doručenie v momente úspešného prenosu, resp. doručenia, ak sa tieto udiali v čase do 16.00 hod. pracovného dňa, inak v nasledujúci pracovný deň.
- 37.2. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si navzájom akékoľvek zmeny údajov, ktoré sa ich týkajú a sú potrebné na prípadné uplatnenie Výzvy, najmä všetky zmeny týkajúce sa uzavretia poštovej zmluvy, adresu ich bydliska alebo miesta podnikania, bankového spojenia ktorejkoľvek zmluvnej strany. Ak niektorá zmluvná strana nesplní túto povinnosť, nebude oprávnená namietat', že neobdržala akúkoľvek Výzvu, a zároveň zodpovedá za akúkoľvek takto spôsobenú škodu.

## X. časť ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 38.1. Tieto poštové podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.05.2018.
- 38.2. Tieto poštové podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej platne uzavretej poštovej zmluvy.
- 38.3. V prípade, že zásah vyššej moci obmedzí poskytovanie služby podľa poštovej zmluvy, sú zmluvné strany oslobodené od svojich záväzkov počas trvania tohto zásahu. Zásahom vyššej moci sa rozumie mimoriadna, objektívne neodvratiteľná a nepredpokladateľná okolnosť, ktorej nie je možné zabrániť ani pri vynaložení mimoriadneho úsilia, ktoré je rozumné a spravodlivé požadovať za daných podmienok konkrétneho prípadu.
- 38.4. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené poštovou zmluvou, ktoré však poštová zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 38.5. V prípade, že niektoré z ustanovení poštovej zmluvy alebo poštových podmienok je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení poštovej zmluvy

a poštových podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu poštovej zmluvy.

- 38.6. Ak z poštovej zmluvy výslovne nevyplýva niečo iné, poštovú zmluvu uzatvorenú písomne možno meniť len na základe písomných zmien a dodatkov odsúhlasených a podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 38.7. Odosielateľ uzatvorením poštovej zmluvy potvrdzuje, že si poštové podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto poštovým podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi.