

# Reklamačný poriadok Cromwell a. s.

**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 „prevádzkovateľ“ alebo „Cromwell a. s.“).

**Tento Reklamačný poriadok prevádzkovateľa na poskytovanie poštových služieb je vydaný v súlade so Zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o poštových službách“) a Všeobecným povolením na poskytovanie poštových služieb účinné od 30.3.2012 . Reklamačný poriadok v tomto znení je neoddeliteľnou súčasťou Poštových podmienok prevádzkovateľa (časť X).**

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Reklamácia je podanie, ktorým si užívateľ poštovej služby uplatňuje zodpovednosť voči prevádzkovateľovi za nekvalitne poskytnuté poštové služby a to predovšetkým nedodržaním povinností prevádzkovateľa vyplývajúcich z Poštových podmienok alebo poštovej zmluvy.
- 1.2. Užívateľ poštovej služby môže reklamovať predovšetkým : nedodanie, nedodanie v dohodnutej lehote, poškodenie, úbytok obsahu a zničenie zásielky. Náhrady za prípadné škody, ktoré poskytne prevádzkovateľ za opodstatnené reklamácie sú stanovené v časti XI. Poštových podmienok alebo v poštových zmluvách.
- 1.3. Pre súvisiace služby s poštovými službami, ktoré poskytuje prevádzkovateľ (napr. tlač, obáľkovanie) platia osobitné reklamačné poriadky.

## 2. Reklamačné konanie

- 2.1. Reklamáciu môže podať odosielateľ/adresát alebo ním poverená osoba.
- 2.2. Reklamácia sa podáva písomne, elektronicky alebo osobne na prevádzke prevádzkovateľa. Podaná reklamácia musí obsahovať tieto náležitosti:
  - a. Identifikácia reklamujúceho – meno, adresa, telefónny, e-mailový kontakt, poštová zmluva (účinnosť),
  - b. Identifikácia reklamovanej zásielky – odosielateľ, adresát, dátum podania, miesto podania a sken alebo kópiu potvrdenej objednávky,
  - c. Dôvod reklamácie – strata, nedodanie v stanovenej lehote, poškodenie, úbytok obsahu, dodanie neoprávnenému prijímateľovi, nedodržanie podmienok služby a pod.,
  - d. Náhrada škody – kto si uplatňuje prípadnú náhradu škody a komu má byť vyplatená (odosielateľ, adresát),
  - e. Iné – ostatné údaje umožňujúce rýchlejšie identifikovať prípadný vzniknutý problém

V prípade poškodenia zásielky je užívateľ poštovej služby povinný odovzdať poštovému podniku poškodenú zásielku vrátane jej obalu.

- 2.3. Reklamáciu je možné podať v lehote do 6 mesiacov od vybratia zásielky. V prípade reklamácie poškodenia obsahu alebo poškodenia s úbytkom obsahu zásielky, ktoré nebolo zrejmé pri jeho dodaní je možné reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni dodania.
- 2.4. Podanie reklamácie sa považuje za uplatnenie práva na náhradu škody a vrátenie cien v zmysle príslušných obchodných podmienok alebo zmluvy.
- 2.5. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie.
- 2.6. Prevádzkovateľ môže predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 90 dní, ak sa reklamácia týka veľkého množstva zásielok (viac ako 100 ks), alebo iných skutočností (znalecký posudok, chýbajúce doklady alebo údaje od reklamujúceho) spojených s poskytnutou poštovou službou a nie je možné ju v plnom rozsahu vybaviť v lehote do 30 dní. O predĺžení lehoty prevádzkovateľ informuje užívateľa poštovej služby písomne, s uvedením dôvodov predĺženia lehoty.
- 2.7. V rámci reklamačného konania môže prevádzkovateľ od užívateľa poštovej služby požadovať ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie, pričom sa do

lehoty na vybavenie reklamácie nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií.

- 2.8. Rozhodnutie o reklamačnom konaní zašle prevádzkovateľ písomne na adresu užívateľa poštovej služby uvedenú v reklamačnom liste. Prípadnú náhradu škody vyplatí prevádzkovateľ bezhotovostne.
- 2.9. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, kedy prevádzkovateľ nepostupoval v súlade s Poštovými podmienkami alebo poštovou zmluvou.
- 2.10. Ak prevádzkovateľ nedodrží lehotu na vybavenie reklamácie, táto sa považuje za opodstatnenú a vzniká nárok na náhradu škody v rozsahu stanovenom v Poštových podmienkach alebo poštovej zmluve.
- 2.11. Ak užívateľ poštovej služby nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť na spôsob jej vybavenia. Druhé vybavenie reklamačného konania prevádzkovateľom je konečné, následne je možné uplatnenie nároku v zmysle platnej legislatívy.

### **3. Záverečné ustanovenia**

- 3.1. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s § 28 Zákona o poštových službách a je záväzný pre prevádzkovateľa a jeho zákazníkov.
- 3.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na všetkých prevádzkach prevádzkovateľa na jeho web stránke [www.cromwell.sk](http://www.cromwell.sk).
- 3.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 30.4. 2012.