

Poštové podmienky

Cromwell a.s.

verzia: 012012

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.“), poskytuje poštové služby na území Slovenskej republiky všetkým podľa týchto Poštových podmienok a 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 účinným od 30.3.2012.

Obsah

I. Časť	3
ZÁKLADNÉ USTANOVENIA	3
1. Úvodné ustanovenia	3
2. Definície pojmov.....	3
II. Časť	4
VŠEOBECNÉ USTANOVENIA O ZÁSIELKACH	4
3. Zásielky	4
4. Poštové tajomstvo a ochrana informácií	4
5. Lehota dodania	5
6. Obmedzenia z vyberania a distribúcie zásielok	6
III. Časť	7
SPOLOČNÉ ZASIELACIE PODMIENKY	7
7. Obal zásielok.....	7
8. Hmotnosť a rozmery	7
9. Adresa	8
10. Adresná strana zásielky	9
11. Zväzkovanie zásielok.....	10
IV. časť	11
DRUHY ZÁSIELOK	11
12. Marketingová adresná zásielky (MaZ).....	11
13. Marketingová hybridná zásielka (MhZ).....	11
14. Marketingová adresná zásielka PLUS (MaZ+).....	12
14. Transakčná adresná zásielka (TaZ)	13
15. Transakčná hybridná zásielka (ThZ)	13
16. Transakčná adresná zásielka PLUS (TaZ+)	14
V. časť	14
SLUŽBY S PRIDANOU HODNOTOU	14
17. Služby s pridanou hodnotou	14
VI. časť	15
VYBERANIE ZÁSIELOK	15
17. Spôsob podávania zásielok	15
VII. časť	16
DODÁVANIE ZÁSIELOK	16
18. Spôsob dodania zásielok.....	16
19. Dodanie zásielky prostredníctvom inej osoby	16
VIII. časť	16
OBMEDZENIA A NEPRAVIDELNOSTI	16
20. Obmedzenia dodávania zásielok.....	16
21. Otvorenie zásielky	17
22. Predaj zásielky.....	17
23. Zničenie zásielky	18
IX. časť	18
CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	18
24. Cena	18
25. Platobné podmienky	18
X. časť	19
REKLAMAČNÝ PORIADOK	19
26. Úvodné ustanovenia	19
27. Reklamačné konanie	19
28. Záverečné ustanovenia	20
XI. časť	20
ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU	20
29. Rozsah zodpovednosti prevádzkovateľa.....	20
XII. časť	21
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	21
30. Účinnosť.....	21

I. Časť

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Poštové služby poskytuje prevádzkovateľ na základe poštovej zmluvy. Poštová zmluva sa uzatvára spravidla písomne. Doručenie objednávky je považované za návrh na uzatvorenie poštovej zmluvy.
- 1.2. Odosielateľ vyplní objednávku na formulári prevádzkovateľa. Doručenie vyplnenej objednávky je považované za návrh na uzatvorenie poštovej zmluvy.
- 1.3. Prevádzkovateľ 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. Odosielateľ sa zaväzuje zaplatiť prevádzkovateľovi cenu podľa tarify, ak nie je v zmluve individuálne dojednaná iná výška ceny.
- 1.4. V poštovej zmluve môžu byť dohodnuté aj ďalšie podmienky poskytnutia poštových služieb, ktoré nie sú uvedené v týchto Poštových podmienkach.
- 1.5. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytovať poštové služby prostredníctvom svojho zmluvného partnera a to najmä zmluvného partnera, s ktorým uzavrel zmluvu na základe Zákona o poštových službách.
- 1.6. Vlastníkom vybranej poštovej zásielky je odosielateľ, a to až do dodania poštovej zásielky adresátovi, ak nie je inak dojednané v písomnej zmluve.
- 1.7. Prevádzkovateľ je oprávnený pri uzatváraní poštovej zmluvy požadovať, aby odosielateľ preukázal, že poštová zásielka a jej úprava zodpovedajú Poštovým podmienkam; nie je však povinný to zisťovať.
- 1.8. Každá poštová zásielka musí byť upravená takým spôsobom, aby bolo vylúčené akékoľvek ohrozenie zdravia alebo života osôb, vrátane zamestnancov prevádzkovateľa, a aby bolo taktiež vylúčené poškodenie ostatných poštových zásielok alebo akýchkoľvek zariadení prevádzkovateľa (vrátane poškodenia znečistením).
- 1.9. Prevádzkovateľ môže pozastaviť plnenie povinností vyplývajúcich mu z poštovej zmluvy uzavretej s odosielateľom v prípade, ak zistí, že obsah zásielky alebo jeho časť je nedovolená v zmysle kapitoly 6 týchto Poštových podmienok. Prevádzkovateľ je povinný informovať odosielateľa o konkrétnom dôvode alebo dôvodoch, pre ktorý/ktoré sa obsah zásielky alebo jeho časť považuje za nedovolený a o podmienkach vrátenia zásielky odosielateľovi (s prihliadnutím na postup uvedený v časti VIII týchto Poštových podmienok). V prípade, ak odosielateľ nezosúladí obsah zásielky s týmito Poštovými podmienkami bez zbytočného odkladu po vrátení zásielky, ak bolo vykonané, prevádzkovateľ nie je povinný doručiť dotknutú zásielku adresátovi a vzniká mu právo odstúpiť od poštovej zmluvy uzavretej s odosielateľom.

2. Definície pojmov

- 2.1. Poštová zásielka (ďalej len „zásielka“) - Označenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta.
- 2.2. Prevádzkovateľ - Poštový podnik poskytujúci poštové služby, t.z. spoločnosť Cromwell a.s.
- 2.3. Prevádzka - Ide o prístupové miesta prevádzkovateľa, kde je možné počas prevádzkových hodín podávať zásielky na ich ďalšiu distribúciu. Zoznam prevádzok je uvedený na web stránke prevádzkovateľa-poštového podniku www.cromwell.sk.
- 2.4. Doručovateľ - zamestnanec prevádzkovateľa poverený doručením zásielky.
- 2.5. ICS kód (identifikačné číslo sektoru) - Vlastné identifikačné číslo prevádzkovateľa priradené jednotlivým územným oblastiam Slovenskej republiky určeným prevádzkovateľom za

účelom poskytovania poštových služieb. Zloženie ICS kódu: TBL 0xXX00/X00 resp. 0xX000/X00, pričom X znamená akékoľvek písmeno a 0 akékoľvek číslo.

- 2.6. Jednorázové podanie - Hromadné poštové podanie minimálneho alebo väčšieho ako minimálneho počtu zásielok.
- 2.7. Schránka - Domová listová schránka, ktorá je určená, alebo o ktorej je možné sa domnievať, že je určená na dodanie zásielky.
- 2.8. Zväzok - Skupina takých zásielok z jednorázového podania, ktoré majú rovnaký ICS kód, a ktoré sú viditeľne a jednoznačne fyzicky oddelené v rámci jednorázového podania od ostatných zásielok s iným ICS kódom spôsobom uvedeným v prílohe.
- 2.9. Zväzovka - Je súhrnný lístok zväzku, ktorý obsahuje atribúty: okres, obec, pobočka prevádzkovateľa, názov distribučného sektora prevádzkovateľa, skratka manažéra a distribútora prevádzkovateľa, ICS, počet zásielok vo zväzku, zväzok x z celkového počtu zväzkov y na ICS (napr. 1/3), poradové číslo zväzku.
- 2.10. 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.
- 2.11. Podávateľ - Osoba, ktorá v mene odosielateľa odovzdá poštovú zásielku na účel jej vybrania.
- 2.12. Oprávnený prijímateľ - Osoba, ktorá je v mene adresáta oprávnená prevziať poštovú zásielku.
- 2.13. Užívateľ poštových služieb - Odosielateľ a adresát poštových zásielok.

II. Časť

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA O ZÁSIELKACH

3. Zásielky

- 3.1. Prevádzkovateľ poskytuje vyberanie 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.

4. Poštové tajomstvo a ochrana informácií

- 4.1. Informácie a údaje o zásielkach a o poštových službách k nim poskytnutých alebo poskytovaných (okrem informácií štatistického charakteru, z ktorých nevyplýva, kto bol odosielateľom alebo adresátom zásielky), obsah korešpondencie (listové tajomstvo) a obsah ostatných zásielok sú predmetom poštového tajomstva. Každý, kto príde do styku s poštovým tajomstvom, je povinný zachovávať mlčanlivosť a zabrániť, aby sa s ním oboznámila iná osoba.
- 4.2. Informácie o zásielkach na základe písomnej žiadosti oznamuje prevádzkovateľ len:

- a. odosielateľovi, adresátovi a ich právny nástupcom, ak svoje oprávnenie preukážu a zásielku dostatočne označia alebo osobe konajúcej v ich mene na základe písomného splnomocnenia, v ktorom je pravosť podpisu splnomocnenca osvedčená,
 - b. štátnemu orgánu oprávnenému na zabezpečenie obrany a ochrany štátu, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu a na odhaľovanie a stíhanie trestných činov podľa osobitných predpisov,
 - c. iným orgánom, ktorým je zo zákona povinný poskytnúť súčinnosť.
- 4.3.** Doklady a údaje o zásielke uchováva prevádzkovateľ tri roky odo dňa vybratia zásielky, ak ide o podacie doklady, alebo tri roky odo dňa dodania, ak ide o dodacie doklady a doklady a údaje o poskytnutej poštovej službe tri roky odo dňa ich poskytnutia.
- 4.4.** Lehota uchovávanía dokladov podľa bodu 4.3. platí aj na doklady a údaje obsahujúce osobné údaje odosielateľa a adresáta a nimi splnomocnených osôb.
- 4.5.** Prevádzkovateľ je povinný pri tvorbe, spracúvaní a uchovávaní informácií a údajov v informačných systémoch a pri poskytovaní poštových služieb zabezpečiť ich ochranu pred sprístupnením inej osobe, zverejnením alebo zneužitím.
- 4.6.** Prevádzkovateľ je pri poskytovaní poštových služieb oprávnený požadovať a zaznamenávať o odosielateľovi a adresátovi a o ich zástupcoch osobné údaje minimálne v rozsahu určenom Poštovým zákonom a spracúvať a uchovávať ich v informačných systémoch v rozsahu potrebnom na poskytovanie poštových služieb.
- 4.7.** Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov, možno poskytnúť len osobe, ktorej sa týkajú, a súdu, prokuratúre alebo inému štátnemu orgánu na účely obrany a ochrany štátu, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu, alebo na účely odhaľovania a stíhania trestných činov a iným osobám, ak tak ustanovujú platné právne predpisy.
- 4.8.** Prevádzkovateľ 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.

5. Lehota dodania

- 5.1.** Lehota dodania zásielky je doba za ktorú je zásielka dodaná adresátovi. Počíta sa v dňoch od vybrania zásielky.
- 5.2.** Dňom vybrania zásielky sa rozumie deň prevzatia zásielky prevádzkovateľom od odosielateľa alebo od podávateľa na svojej prevádzke alebo na inom dohodnutom mieste. Ak prevádzkovateľ pre odosielateľa alebo podávateľa zabezpečuje vytvorenie zásielky z elektronicky zaslaných údajov alebo iným spôsobom, je zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov a jej zaradenia do procesu distribúcie. Ak prevádzkovateľ na základe dohody s odosielateľom alebo podávateľom prevezme zásielky skôr, ako bolo dohodnuté, za deň vybrania zásielky sa považuje deň zaradenia zásielky do distribúcie dohodnutý s odosielateľom alebo podávateľom v príslušnej poštovej zmluve. Za deň vybrania zásielky sa nepovažuje:
- a. deň, kedy bola zásielka prijatá prevádzkovateľom po stanovenom čase pre vyberanie zásielok v rámci jeho prevádzky,
 - b. deň, kedy zásielka bola vytvorená prevádzkovateľom z elektronických údajov odosielateľa alebo skompletizovaná prevádzkovateľom po stanovenom čase pre vyberanie zásielok v rámci danej prevádzky,
 - c. deň, kedy bola zásielka prevzatá u odosielateľa po stanovenom čase pre vyberanie zásielok;

V týchto prípadoch je dňom vybrania zásielky deň, v ktorý prevádzkovateľ zaradí zásielku do distribúcie.

5.3. Dodaním zásielky adresátovi sa rozumie jej vhoďenie do jeho schránky, osobné odovzdanie adresátovi alebo inému oprávnenému prijímateľovi.

5.4. Lehota dodania zásielok je nasledovná:

- a. MaZ - dodanie najneskôr tretí pracovný deň po dni vybratia (D+3),
- b. MhZ - dodanie najneskôr druhý pracovný deň po dni vybratia (D+2),
- c. MaZ+- dodanie najneskôr druhý pracovný deň po dni vybratia (D+2),
- d. TaZ - dodanie najneskôr tretí pracovný deň po dni vybratia (D+3),
- e. ThZ - dodanie najneskôr druhý pracovný deň po dni vybratia (D+2),
- f. TaZ+ - dodanie najneskôr druhý pracovný deň po dni vybratia (D+2).

Iná lehota dodania zásielky môže byť s odosielateľom dohodnutá v zmluve.

5.5. Do určenej lehoty a času dodania zásielok sa nezapočítava:

- a. iný ako pracovný deň,
- b. deň, ktorý podľa ustanovenia bodu 5.2. týchto Poštových podmienok nemožno považovať za deň vybratia zásielky,
- c. čas zapríčinený udalosťou, ktorá vznikla nezávisle od prevádzkovateľa a ktorej nemohol prevádzkovateľ zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia.

5.6. Časové limity platia aj na doposielanie zásielok, ktoré nie sú doručované v sieti prevádzkovateľa alebo ktoré neboli doručené v sieti prevádzkovateľa alebo vrátenie zásielok; dňom ich vybratia sa rozumie deň ich doposlania alebo vrátenia.

6. Obmedzenia z vyberania a distribúcie zásielok

6.1. Prevádzkovateľ je oprávnený neprevziať zásielky s nedovoleným obsahom. Nedovoleným obsahom je akýkoľvek obsah odporujúci predpisom platným v krajine vyberania a dodania a akýkoľvek nebezpečný obsah, najmä:

- a. platné a neplatné bankovky a mince, kolkové a poštové známky a iné ceniny, šperky, drahokamy, drahé kovy, cenné papiere s vyznačenou nominálnou hodnotou, starožitnosti, a predmety podobnej povahy,
- b. výbušniny a horľaviny, jedy, prekurzory, žieraviny, jadrové materiály, rádioaktívne látky, nákazlivé biologické látky a omamné a psychotropné látky, vysoko rizikové chemické látky a vysoko rizikové biologické agensy a toxíny alebo iné obdobne nebezpečné veci alebo látky,
- c. tuhý oxid uhličitý, tlakové nádoby, stlačené skvapalnené plyny a plyny v roztokoch, toxíny, oxidujúce, horľavé a ostatné nebezpečné chemické látky,
- d. potraviny vrátane tekutín a látky, ktoré môžu podliehať skaze a mohli by ohrozovať ľudské zdravie,
- e. zásielky, ktorých obsah alebo úprava môžu ohroziť život alebo zdravie ľudí, poškodiť životné prostredie a zničiť alebo poškodiť iné zásielky alebo dopravné prostriedky alebo by ich vlastníctvo, držba alebo preprava bola v rozpore s právnymi predpismi,
- f. živé alebo neživé organizmy,
- g. exempláre ohrozených druhov voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín, ak osobitný predpis neustanovuje inak
- h. skaze podliehajúce biologické látky,
- i. zásielky, ktorých úprava alebo viditeľný obsah sú urážlivé alebo hanlivé,

- j. veci alebo tovary, ktorých obeh je obmedzený alebo zakázaný¹.
- 6.2. Prevádzkovateľ je oprávnený pri uzatváraní poštovej zmluvy požadovať, aby odosielateľ preukázal, že zásielka a jej úprava zodpovedajú týmto Poštovým podmienkam; nie je však povinný to zisťovať. Za obsah a úpravu zásielky zodpovedá odosielateľ.

III. Časť

SPOLOČNÉ ZASIELACIE PODMIENKY

7. Obal zásielok

- 7.1. Obal, uzáver a vnútorné balenie zásielok musí byť primerané povahe, hmotnosti, spôsobu vyberania, distribúcie a lehote dodania.
- 7.2. Voliť vhodný obal a uzáveru zásielky je vecou odosielateľa. V prípade, že na základe dohody zásielky z elektronických údajov odosielateľa vytvára prevádzkovateľ, táto povinnosť sa prenáša na prevádzkovateľa.
- 7.3. Zásielky možno podávať v uzatvorenom obale alebo bez obalu.
- 7.4. Zásielky sa spravidla podávajú v papierových obálkach alebo taškách. Papier obálok musí byť vyrobený papierenskou technikou, ktorá podporuje mechanické spracovanie.
- 7.5. Obal zásielky musí zabezpečiť neporušiteľnosť jej obsahu pri bežnej manipulácii v priebehu doručovania (zodpovednosť prevádzkovateľa za úmyselné porušenie obalu zásielky resp. odcudzenie obsahu zásielky prevádzkovateľom zostáva zachovaná).
- 7.6. Zásielky podávané bez obalu musia byť vyhotovené na dostatočne pevnom a celistvom materiály. V prípade papiera musí byť jeho minimálna plošná hmotnosť 160 g/m².
- 7.7. Obal zásielky musí vylučovať zasunutie jednej zásielky do druhej. Uvedené sa nevzťahuje na MaZ, MhZ a MaZ+, ktoré je možné zasilať 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.).
- 7.8. 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.
- 7.9. Obal zásielky musí umožňovať:
- a. vyznačenie adresných údajov (adresy adresáta a odosielateľa),
 - b. vyznačenie poznámok alebo iných údajov prevádzkovateľa potrebných pre distribúciu,
- 7.10. Prevádzkovateľ neprijme zásielky, z obalov ktorých vyčnievajú predmety nebezpečné pre manipuláciu.

8. Hmotnosť a rozmery

- 8.1. Pre zásielky sú stanovené rozmery a hmotnosť takto:

Druh zásielky	Minimálne povolené rozmery	Maximálne povolené rozmery	Maximálne povolená hmotnosť
MaZ	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 2000 g

¹ Napríklad zákon č. 140/1998 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach, o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 220/1996 Z. z. o reklame v znení neskorších predpisov, zákon č. 106/2004 Z. z. o spotrebnej dani z tabakových výrobkov v znení neskorších predpisov.

MhZ	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 500 g
MaZ+	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 500 g
TaZ	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 2000 g
ThZ	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 500 g
TaZ+	140 x 90 mm	400 mm (dĺžka) x 300 mm (šírka) x 250 mm (hrúbka)	Do 500 g

8.2. S odosielateľom môžu byť v zmluve dohodnuté aj iné ako v bode 8.1. stanovené rozmery a hmotnosť.

9. Adresa

9.1. Povinnou súčasťou každej zásielky je adresa adresáta.

9.2. Adresa adresáta obsahuje v nasledujúcom poradí:

- a. ICS kód,
- b. označenie adresáta, t. j. pri fyzickej osobe jej celé meno a priezvisko a pri právnickej osobe jej celý názov (vrátane napr. označenia organizačnej zložky a pod.),
- c. 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,
- d. smerové číslo a názov obce.

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

9.4. Ak je v poštovej adrese uvedený na prvom mieste názov právnickej osoby a na druhom mieste meno a priezvisko fyzickej osoby, za adresáta sa považuje právnická osoba. Ak je v poštovej adrese uvedené na prvom mieste meno a priezvisko fyzickej osoby a na druhom mieste názov právnickej osoby, za adresáta sa považuje fyzická osoba s tým, že zásielka má byť dodaná prostredníctvom tejto právnickej osoby. Ak je v poštovej adrese namiesto mena a priezviska určitej fyzickej osoby uvedená iba jej funkcia v právnickej osobe, za adresáta sa považuje právnická osoba.

9.5. Vyhotovenie adresy adresáta musí spĺňať tieto podmienky:

- a. text adresy musí byť napísaný alebo vytlačený čitateľne a prehľadne latinkou a arabskými číslicami; ak sa v krajine určenia používa iná forma písma a číslic, odporúča sa uviesť adresu rovnako takýmto písmom a číslicami,
- b. pri písaní adresy písacím strojom, výpočtovou technikou a pod., nemôže byť veľkosť písma menšia ako 3 mm,
- c. názov miesta určenia (vrátane krajín určenia, ak má byť zásielka doručená mimo územia Slovenskej republiky) s počiatočnými veľkými písmenami musí byť doplnený uvedením ICS kódu,
- d. adresné údaje uvedené v bode 9.2. musia byť uvedené na maximálne 5 riadkoch.

9.6. 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.

10. Adresná strana zásielky

- 10.1. Umiestnenie poštovej adresy adresáta musí byť orientované súbežne s dlhšou stranou zásielky; v prípade zásielok v obálke musí byť adresa adresáta umiestnená na lícovej hladkej strane obálky (t.j. na strane obálky bez uzatváracej chlopne).
- 10.2. Do pravej polovice tej strany zásielky, na ktorej je umiestnená adresa (tzv. adresná časť), sa umiestňuje adresa adresáta.
- 10.3. Adresa adresáta musí byť napísaná alebo vytlačená tak, aby takto popísaná plocha bola pokiaľ možno obdĺžnikového (pravouholníkového) tvaru, a aby sa nachádzala v týchto vzdialenostiach od krajov zásielky:
 - a. minimálne 40 mm od horného okraja (s toleranciou ± 2 mm),
 - b. minimálne 15 mm od pravého okraja,
 - c. minimálne 15 mm od spodného okraja,
 - d. maximálne 140 mm od pravého okraja.
- 10.4. Na adresnej strane zásielky musí byť ponechaná voľná plocha bez akýchkoľvek údajov, poznámok alebo grafických vyobrazení v priestore:
 - a. pod adresou,
 - b. vpravo od adresy, od oblasti pre výplatné a otláčenie pečiatky až k dolnému okraju zásielky,
 - c. vľavo od adresy, v stĺpci širokom najmenej 15 mm, merané od prvého riadku adresy k dolnému okraju zásielky,
 - d. v kódovacej oblasti, t.j. v páse širokom 15 mm od spodného okraja zásielky a dlhom 140 mm od pravého okraja zásielky; táto oblasť môže čiastočne splyvať s oblasťami vymedzenými vyššie.
- 10.5. Pre zjednodušenie automatizovaného čítania adresy musí byť adresa napísaná alebo vytlačená súvislým textom, bez previsu písmen a bez prázdných riadkov medzi jednotlivými riadkami textu adresy (najmä nesmie byť prázdny riadok medzi riadkom s miestom určenia a ostatnými časťami adresy).
- 10.6. Miesto a krajina určenia, rovnako ako ICS kód, sa nepodčiarkuje.
- 10.7. Pokiaľ sa na zásielke uvádza meno a adresa odosielateľa, musia tieto údaje spĺňať nasledujúce podmienky:
 - a. umiestnenie do ľavého horného rohu adresnej strany zásielky;
 - b. dostatočne zreteľné oddelenie od adresy adresáta tak, aby bola vylúčená akákoľvek zámena týchto údajov;
 - c. adresa odosielateľa musí byť adresou miesta na území Slovenskej republiky – zásielky, na ktorých je ako adresa odosielateľa uvedené miesto mimo Slovenskej republiky, je prevádzkovateľ oprávnený neprevziať.
- 10.8. Zásielky v okienkovej obálke s tzv. priesvitkou (okienkom 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:
 - a. priesvitka je umiestnená na lícovej hladkej strane obálky (t.j. na strane obálky bez uzatváracej chlopne);
 - b. 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,
 - c. priesvitka je obdĺžnikového tvaru, pričom dlhšia strana obdĺžnika je orientovaná súbežne s dlhšou stranou obálky,
 - d. adresa adresáta je orientovaná súbežne s dlhšou stranou obdĺžnika,
 - e. priesvitka je vytvorená takým spôsobom a z takých materiálov, aby nemohlo dôjsť k úplnému alebo čiastočnému oddeleniu materiálu tvoriaceho priesvitku od samotnej obálky.
- 10.9.** Nepoštové známky a dobročinné alebo iné nálepky, rovnako aj kresby, ktoré by mohli byť omylom považované za poštové známky, iné znaky, služobné nálepky a pod. sa nesmú umiestňovať alebo tlačiť na adresnú stranu zásielky. To isté platí pre odtlačky pečiatok, ktoré by mohli byť omylom považované za výplatné odtlačky.
- 10.10.** Uvedenie ICS kódu podľa bodu 2.5. 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.
- 10.11.** Údaje adresnej strany nie je dovolené písať obyčajnou ceruzkou, atramentovým perom, akoukoľvek zmazateľnou látkou.
- 10.12.** Údaje adresnej strany zásielky je možné uvádzať na zásielke aj prostredníctvom adresného štítka, ktorý sa celou plochou prilepí na adresnú stranu zásielky. 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 vybrania a distribúcie odpadne.
- 10.13.** Podávateľ, ktorý realizuje hromadné podaje za viacerých odosielateľov, môže byť na adresnej strane uvedený súčasne s odosielateľom. Adresa podávateľa je v tomto prípade viditeľne označená poznámkou „Podávateľ“ a adresa odosielateľa je umiestnená v ľavej hornej štvrtine adresnej strany zásielky. Rovnaký spôsob označenia sa použije pri okienkových obálkach.
- 10.14.** Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť prijatie zásielky, ak ju odosielateľ neoznačí adresou podľa týchto Poštových podmienok, resp. ak sú údaje adresnej strany prepisované alebo škrtané.

11. Zväzkovanie zásielok

- 11.1.** Odosielateľ je povinný zabezpečiť zväzkovanie zásielok MhZ, MaZ+, ThZ a TaZ+. U ostatných druhov zásielok môže byť zväzkovanie zabezpečené na základe zmluvného dojednaní.
- 11.2.** Zväzkovanie zásielok - zásielky v jednom jednorazovom podaní musia byť:
- a. rovnakej veľkosti (jednotný formát);
 - b. rovnakej hmotnosti;
 - c. usporiadané vo zväzkoch podľa ICS kódu tak, aby každý zväzok obsahoval iba zásielky s rovnakým ICS kódom.
- 11.3.** Zväzok zásielok musí byť vytvorený jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a. usporiadaním zásielok s rovnako orientovanou adresnou stranou v balíku vytvorenom pomocou baliacich pásov, pričom každý jednotlivý balík musí byť na vrchnej strane označený zväzkovou, t.j. samostatným listom s viditeľným údajom o ICS kóde, ktorý je spoločný pre všetky zásielky v balíku; alebo
 - b. v prípade zásielok s rovnako orientovanou adresnou stranou v prepravnom boxe tak, aby zásielky s rovnakým ICS kódom boli fyzicky oddelené zväzkovou (t.j. samostatným listom

s rozmermi väčšími ako rozmer listovej zásielky) s viditeľným údajom o ICS kóde, ktorý je spoločný pre všetky zásielky nasledujúce v prepravnom boxe za zväzovkou (zväzovka sa vždy umiestňuje pred prvú zásielku v prepravnom boxe a ďalej vždy pred prvú listovú zásielku zo skupiny zásielok s rovnakým ICS kódom);

IV. časť

DRUHY ZÁSIELOK

12. Marketingová adresná zásielka (MaZ)

- 12.1. MaZ je oznámenie, ktoré pozostáva výlučne z reklamných, marketingových alebo propagačných materiálov a obsahuje rovnakú správu okrem mena adresáta, adresy a identifikačného čísla, ktoré nemia obsah správy, a ktoré sa posielajú značnému počtu adresátov a má sa dodať na adresu uvedenú na oznámení alebo na obálke.
- 12.2. 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.
- 12.3. Zásielky MaZ v rámci jedného podaja musia byť z hľadiska obsahu a grafickej úpravy rovnaké a musia mať rovnakú hmotnosť. Minimálny počet MaZ v rámci jednorázového podania musí byť 100 ks.
- 12.4. 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 podaja a nemôže narušiť formátový obrys zásielok a tým znemožniť ich doručenie do schránok.
- 12.5. MaZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) týchto Poštových podmienok. MaZ je možné podávať tiež v fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.

13. Marketingová hybridná zásielka (MhZ)

- 13.1. MhZ je zásielka, ktorá pozostáva výlučne z reklamných, marketingových alebo propagačných materiálov a obsahuje rovnakú správu okrem mena adresáta, adresy a identifikačného čísla, ktoré nemia obsah správy, a ktoré sa posielajú značnému počtu adresátov a má sa dodať na adresu uvedenú na oznámení alebo na obálke.
- 13.2. Zásielky MhZ sú tvorené formou hybridnej pošty, t.j. prevádzkovateľ zabezpečuje vytvorenie týchto zásielok z elektronických údajov odosielateľa. Súčasťou služby je výroba zásielok (tlač, personalizácia, kompletizácia, obáľkovanie), ich triedenie a zväzkovanie a následné dodanie adresátom.
- 13.3. Obsahom MhZ 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 MhZ.
- 13.4. Zásielky MhZ v rámci jedného podaja musia byť z hľadiska obsahu a grafickej úpravy rovnaké a musia mať rovnakú hmotnosť. Minimálny počet MhZ v rámci jednorázového podania musí byť 100 ks.
- 13.5. Súčasťou MhZ 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 podaja a nemôže narušiť formátový obrys zásielok a tým znemožniť ich doručenie do schránok.

- 13.6.** MhZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) týchto Poštových podmienok. MhZ je možné podávať tiež v fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.
- 13.7.** MhZ musia byť označené poznámkou „MhZ“ na adresnej strane zásielky a musia byť podané vyzväzkované v súlade [s kapitolou 11](#) týchto Poštových podmienok.
- 13.8.** K MhZ poskytuje prevádzkovateľ tieto služby s pridanou hodnotou, ktorých cena je zahrnutá v cene poštovej služby:
- Wybranie zásielky v mieste jej pôvodu,
 - Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy,
 - Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky,
 - Monitorovanie a vysledovateľnosť pohybu zásielky,
 - Report nedoručiteľných zásielok.
- 13.9.** Na základe individuálneho zmluvného dojednania môže prevádzkovateľ ku konkrétnym MhZ poskytnúť tiež službu s pridanou hodnotou Osobné doručenie adresátovi.

14. Marketingová adresná zásielka PLUS (MaZ+)

- 14.1.** MaZ+ je zásielka, ktorá pozostáva výlučne z reklamných, marketingových alebo propagačných materiálov 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.
- 14.2.** 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+.
- 14.3.** Zásielky MaZ+ v rámci jedného podaja musia byť z hľadiska obsahu a grafickej úpravy rovnaké a musia mať rovnakú hmotnosť. Minimálny počet MaZ+ v rámci jednorázového podania musí byť 100 ks.
- 14.4.** 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 podaja a nemôže narušiť formátový obrys zásielok a tým znemožniť ich doručenie do schránok.
- 14.5.** MaZ+ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) týchto Poštových podmienok. MaZ+ je možné podávať tiež v fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.
- 14.6.** MaZ+ musia byť označené poznámkou MaZ+ na adresnej strane zásielky a musia byť podané vyzväzkované v súlade [s kapitolou 11](#) týchto Poštových podmienok.
- 14.7.** K MaZ+ poskytuje prevádzkovateľ tieto služby s pridanou hodnotou:
- Wybranie zásielky v mieste jej pôvodu,
 - Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy,
 - Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky,
 - Monitorovanie a vysledovateľnosť pohybu zásielky,
 - Report nedoručiteľných zásielok.

14.8. Na základe individuálneho zmluvného dojednanja môže prevádzkovateľ ku konkrétnym MaZ+ poskytnúť tiež službu s pridanou hodnotou Osobné doručenie adresátovi.

15. Transakčná adresná zásielka (TaZ)

- 15.1.** TaZ slúži na zasielanie písomných oznámení 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. Obsahom TaZ môže byť napr. korešpondencia, účet, faktúra, finančný výkaz alebo aj napr. drobný predmet.
- 15.2.** TaZ môže byť zasielaný v obálke (obale) alebo aj bez obálky. Obal a vnútorné balenie TaZ musí byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehote dodania.
- 15.3.** TaZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) 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.

16. Transakčná hybridná zásielka (ThZ)

- 16.1.** ThZ slúži na zasielanie písomných oznámení 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. Obsahom ThZ môže byť napr. korešpondencia, účet, faktúra, finančný výkaz alebo aj napr. drobný predmet.
- 16.2.** Zásielky ThZ sú tvorené formou hybridnej pošty, t.z. prevádzkovateľ zabezpečuje vytvorenie týchto zásielok z elektronických údajov odosielateľa. Súčasťou služby je výroba zásielok (tlač, personalizácia, kompletizácia, obáľkovanie), ich triedenie a zväzkovanie a následné dodanie adresátom.
- 16.3.** ThZ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) týchto Poštových podmienok. ThZ je možné podávať tiež v fólii (opatrené adresným štítkom), formou zloženého listu, ktorého kratšie strany uzatvorené alebo tiež s nepravidelnými tvarmi.
- 16.4.** Obal a vnútorné balenie ThZ musí byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehote dodania.
- 16.5.** ThZ musia byť označené poznámkou ThZ na adresnej strane zásielky a musia byť podané vyzväzkované v súlade s [kapitolou 11](#) týchto Poštových podmienok.
- 16.6.** K ThZ poskytuje prevádzkovateľ tieto služby s pridanou hodnotou:
- Wybranie zásielky v mieste jej pôvodu,
 - Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy,
 - Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky,
 - Monitorovanie a výsledovateľnosť pohybu zásielky,
 - Report nedoručiteľných zásielok.
- 16.7.** Na základe individuálneho zmluvného dojednanja môže prevádzkovateľ ku konkrétnym ThZ poskytnúť tiež službu s pridanou hodnotou Osobné doručenie adresátovi.

17. Transakčná adresná zásielka PLUS (TaZ+)

- 17.1. TaZ+ slúži na zasielanie písomných oznámení 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. Obsahom TaZ+ môže byť napr. korešpondencia, účet, faktúra, finančný výkaz alebo aj napr. drobný predmet.
- 17.2. TaZ+ je možné zasielať v otvorenom alebo uzatvorenom obale alebo bez obalu. V prípade zasielania bez obalu musia byť vyhotovené v súlade s podmienkami [kapitoly 7](#) 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.
- 17.3. Obal a vnútorné balenie TaZ+ musí byť primerané povahe a hmotnosti ich obsahu, tiež spôsobu vyberania, distribúcie a lehoty dodania.
- 17.4. TaZ+ musia byť označené poznámkou TaZ+ na adresnej strane zásielky a musia byť podané vyzväzkované v súlade s [kapitolou 11](#) týchto Poštových podmienok.
- 17.5. K TaZ+ poskytuje prevádzkovateľ tieto služby s pridanou hodnotou:
- Vybranie zásielky v mieste jej pôvodu,
 - Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy,
 - Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky,
 - Monitorovanie a vysledovateľnosť pohybu zásielky,
 - Report nedoručiteľných zásielok.
- 17.6. Na základe individuálneho zmluvného dojednania môže prevádzkovateľ ku konkrétnym TaZ+ poskytnúť tiež službu s pridanou hodnotou Osobné doručenie adresátovi.

V. časť

SLUŽBY S PRIDANOU HODNOTOU

18. Služby s pridanou hodnotou

18.1. Služby s pridanou hodnotou výrazným spôsobom zvyšujú kvalitatívnu úroveň poskytnutej služby – vyberania a distribúcie zásielok pre jej užívateľa (odosielateľa alebo adresáta zásielky). Služby s pridanou hodnotou uvedené pri jednotlivých druhoch zásielok v IV. časti týchto Poštových podmienok sú poskytované ako súčasť základnej služby bez dodatočných poplatkov. Odosielateľ na základe dohody s prevádzkovateľom služby pridanej hodnoty nemusí využívať alebo sa môže dohodnúť s prevádzkovateľom na rozšírení poskytovaných služieb s pridanou hodnotou v rámci základnej služby a a podmienkach jej poskytovania.

18.2. Služby s pridanou hodnotou sú:

18.2.1 Vybranie zásielky v mieste jej pôvodu

Prevádzkovateľ zabezpečí prevzatie zásielky dohodnutým spôsobom a v dohodnutom čase na mieste vzniku zásielky. Miestom vzniku zásielky môže byť pracovisko prevádzkovateľa ak pre neho túto službu zabezpečuje alebo iné dohodnuté miesto, kam ju príde prevádzkovateľ prevziať.

18.2.2 Osobné doručenie adresátovi

Prevádzkovateľ doručí zásielku adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi osobne a preukázateľne mu ju odovzdá.

18.2.3 Možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy

Prevádzkovateľ na základe žiadosti užívateľa služby (odosielateľ, adresát) podanej počas prepravy konkrétnej zásielky zabezpečí je dodanie na inú adresu, ako je na zásielke uvedená alebo na dohodnutý čas pozastaví jej ďalšiu prepravu.

18.2.4 Potvrdenie odosielateľovi o doručení zásielky

Prevádzkovateľ odosielateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia zásielok vybraných v rámci jedného podania, zašle súhrnnú informáciu o doručení každej jednotlivej zásielky. Súčasťou tejto informácie je identifikácia každej zásielky prostredníctvom kódu zásielky a adresáta zásielky. Zároveň je pri každej zásielke uvedený dátum doručenia zásielky, prípadne informácia o tom, že zásielka nebola doručená.

18.2.5 Monitorovanie a výsledovateľnosť pohybu zásielky

Prevádzkovateľ prostredníctvom IT kanálu poskytne odosielateľovi možnosť zistiť aktuálny stav každej jednotlivej zásielky v prepravnom procese. Minimálne informáciu o čase vybratia zásielky, prepravy v rámci globálnej prepravnej siete, príchodu do lokálnej siete, doručenia, prípadne nedoručenia zásielky alebo jej doposlania.

18.2.6 Report nedoručiteľných zásielok

Zákazník najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia zásielok obdrží elektronický report všetkých nedoručiteľných zásielok s ich presnou identifikáciou (adresát zásielky a kód zásielky) ako aj s uvedením dôvodu nedoručiteľnosti alebo s informáciou o doposlaní zásielky.

18.2.7 Personalizovaná služba na základe individuálneho dojednania a špecifických požiadaviek užívateľa

Môže zahŕňať individuálne a špecifické požiadavky na služby výberu a distribúcie zásielok, napr. na žiadosť odosielateľa o pozastavenie, vrátenie alebo likvidáciu jednotlivej zásielky počas jej distribúcie alebo na žiadosť adresáta digitalizácia zásielky a doručenie zásielky adresátovi v elektronickej podobe.

VI. časť

VYBERANIE ZÁSIELOK

19. Spôsob podávania zásielok

19.1. Zásielky je možné podávať:

- a. v určených prevádzkach prevádzkovateľa, v dobe na to prevádzkovateľom určenej, za podmienok stanovených týmito Poštovými podmienkami, najmä za podmienok vyplývajúcich z [II.](#) a [III.](#) časti týchto Poštových podmienok,
- b. odovzdaním prevádzkovateľovi v sídle alebo na inom dohodnutom mieste odosielateľa.

19.2. Zásielka sa považuje za podanú momentom jej prevzatia prevádzkovateľom od odosielateľa alebo od podávateľa na dohodnutom mieste. Pre počítanie lehoty dodania platia ustanovenia kapitoly [5](#) týchto Poštových podmienok.

19.3. Samostatné potvrdenie o prevzatí zásielky (podacia potvrdenka) sa nevydáva; prevzatie zásielky sa potvrdzuje na požiadanie odosielateľa vydaním potvrdenej kópie objednávky.

VII. časť

DODÁVANIE ZÁSIELOK

20. Spôsob dodania zásielok

- 20.1.** Dodaním zásielky adresátovi sa rozumie jej vhoďenie do jeho schránky, osobné odovzdanie adresátovi alebo inému oprávnenému prijímateľovi.
- 20.2.** Zásielku, ktorej adresátom je fyzická osoba, prevádzkovateľ vloží na mieste určenom v adrese do schránky adresáta. Za schránku fyzickej osoby sa považuje:
- schránka, ktorá je označená menom a priezvisko adresáta,
 - pokiaľ nie je na mieste schránka podľa písmena **a.** tohto bodu, schránka, ktorá je označená priezviskom zhodným s priezviskom adresáta,
 - 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.
- 20.3.** Zásielku, ktorej adresátom je fyzická osoba, môže prevádzkovateľ 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.
- 20.4.** Zásielku, ktorej adresátom je právnická osoba, vloží prevádzkovateľ na mieste určenom v adrese do schránky adresáta. Za schránku právnickej osoby sa považuje:
- schránka, ktorá je označená názvom adresáta,
 - 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,
- 20.5.** Zásielku, ktorej adresátom je právnická osoba, môže prevádzkovateľ 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.
- 20.6.** Pokiaľ má byť zásielka dodaná adresátovi osobne a pri prvom pokuse sa prevádzkovateľovi jej dodanie nepodarí, bude na základe predchádzajúcej písomnej dohody s odosielateľom uskutočnený za úhradu druhý pokus o dodanie.

21. Dodanie zásielky prostredníctvom inej osoby

- 21.1.** Prevádzkovateľ zabezpečuje dodanie zásielok vlastnou distribučnou sieťou. Prevádzkovateľ je podľa svojho vlastného uváženia oprávnený poveriť dodaním zásielok ďalšie osoby.

VIII. časť

OBMEDZENIA A NEPRAVIDELNOSTI

22. Obmedzenia dodávania zásielok

- 22.1.** Za nemožnosť dodania sú považované tieto prípady:
- zásielka je nedoručiteľná alebo
 - zásielka nemôže byť vložená do schránky z dôvodu, že táto je zaplnená, nebola spôsobilá pre doručenie (napr. poškodená, otvorená) alebo schránka fyzicky neexistuje

- c. zásielku nie je možné vrátiť odosielateľovi.
- 22.2.** Ak prevádzkovateľ po vybraní poštovej zásielky zistí, že jej skutočným obsahom sú veci vylúčené z vybraní a distribúcie uvedené v [bode 6.1.](#) týchto Poštových podmienok, zásielku nedodá, a ak je to možné, oznámi odosielateľovi dôvod nedodania.
- 22.3.** Zásielka sa považuje za nedoručiteľnú ak:
- a. na zásielke chýba adresa alebo je adresa nečitateľná, neúplná alebo nesprávna, nepresná, spôsobom, ktorý znemožňuje zistiť miesto dodania,
 - b. podľa adresy uvedenej na zásielke má byť doručovaná do P.O.Box-u,
 - c. na uvedenej adrese sa adresát nenachádza,
 - d. adresát odmieta zásielku prevziať.
- 22.4.** Ak zásielku nemožno dodať adresátovi ani vrátiť odosielateľovi, budú nedodané zásielky prevádzkovateľom zaevidované a uložené po dobu troch mesiacov od ich vybratia.

23. Otvorenie zásielky

- 23.1.** Prevádzkovateľ je oprávnený otvoriť zásielku pokiaľ:
- a. zásielku nie je možné dodať a súčasne ju nie je možné vrátiť alebo nemá byť podľa poštovej zmluvy vrátená, pokiaľ zároveň uplynula minimálna úložná lehota uvedená v [bode 22.4.](#) týchto Poštových podmienok,
 - b. je odôvodnené podozrenie, že obsahuje nedovolený obsah podľa [kapitoly 6](#) týchto Poštových podmienok,
 - c. je poškodená alebo existuje odôvodnená obava, že by do dodania mohla vzniknúť škoda,
 - d. je to nevyhnutné k dodržaniu povinností prikázaných prevádzkovateľovi osobitným právnym predpisom.
- 23.2.** Prevádzkovateľ o otvorení zásielky informuje pri dodaní adresáta, prípadne odosielateľa pri vrátení zásielky. Obsah zásielky bude pri jej otvorení preskúmaný len v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie účelu otvorenia. Prevádzkovateľ bude pri otváraní zásielky postupovať tak, aby bola zabezpečená ochrana poštového tajomstva, listového tajomstva a iných skutočností chránených podľa osobitného právneho predpisu.

24. Predaj zásielky

- 24.1.** Prevádzkovateľ je oprávnený predáť zásielku alebo jej časť po uplynutí úložnej lehoty uvedenej v [bode 22.4.](#) týchto Poštových podmienok, ak:
- a. ide o zásielku, ktorú nie je možné dodať ani vrátiť alebo ktorá nemá byť podľa poštovej zmluvy vrátená,
 - b. zistí po jej otvorení, že ide o zásielku, ktorej obsah by sa do dodania znehodnotil.
- 24.2.** Zásielku nie je možné predáť, ak jej obsah je predmetom listového tajomstva. Zásielky, ktorých obsah je predmetom listového tajomstva alebo ktorých obsah je bezcenný, môže prevádzkovateľ zničiť.
- 24.3.** Predaj zásielky prevádzkovateľ zrealizuje verejnou dražbou spôsobom, ktorý bude s prihliadnutím na všetky okolnosti považovať za najvhodnejší. Pri predaji budú prítomní dvaja zamestnanci prevádzkovateľa. O predaji prevádzkovateľ vyhotoví písomný záznam.
- 24.4.** Výťažok z predaja po odpočítaní nákladov na uskladnenie, nákladov predaja a nezaplatenej časti ceny (čistý výťažok) odovzdá prevádzkovateľ odosielateľovi, pokiaľ je to možné. Právo na vydanie čistého výťažku zaniká, pokiaľ nie je možné čistý výťažok

odovzdať a odosielateľ právo na jeho vydanie neuplatnil v lehote jedného (1) roku od podania zásielky.

25. Zničenie zásielky

- 25.1. Prevádzkovateľ je oprávnený zásielku zničiť, pokiaľ nedošlo k jej dodaniu, vráteniu alebo predaju a zároveň uplynula minimálna úložná lehota podľa [bodu 22.4.](#) týchto Poštových podmienok. Prevádzkovateľ je oprávnený zásielku alebo jej časť zničiť ihneď, pokiaľ je to nevyhnutné pre zabezpečenie ochrany zdravia ľudí.
- 25.2. Zničenie zásielky prevádzkovateľ zrealizuje spôsobom, ktorý bude s prihliadnutím na všetky okolnosti považovať za najvhodnejší. Pri zničení zásielky budú prítomní dvaja zamestnanci prevádzkovateľa. O zničení zásielky prevádzkovateľ vyhotoví písomný záznam.
- 25.3. Ak sú obsahom zásielky veci vylúčené z vybranía a distribúcie podľa [bodu 6.1., písm. b., c., d., e. a h.](#) týchto Poštových podmienok prevádzkovateľ zabezpečí ich bezpečné zničenie na náklady odosielateľa.

IX. časť

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

26. Cena

- 26.1. Uzatvorením poštovej zmluvy vznikne odosielateľovi povinnosť uhradiť prevádzkovateľovi cenu za poskytnuté poštové služby.
- 26.2. Cena za vyberanie a distribúciu sa určuje na základe druhu zásielky, jej hmotnosti, využitia osobitných služieb, rozmerov. Celková cena poštovej služby je rovná súčtu cien 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.
- 26.3. Všetky ceny za poskytované poštové služby sú uvedené v Tarife, ktorá je dostupná v každej prevádzke prevádzkovateľa alebo na jeho web stránke. Ceny 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 ceny uvedené v poštovej zmluve.
- 26.4. Odosielateľ zásielky musí poskytnúť prevádzkovateľovi také informácie, aby bolo možné určiť cenu poštových služieb. Prevádzkovateľ stanoví peňažnú čiastku na základe počítania a/alebo merania zásielky. Prevádzkovateľ je oprávnený overiť si správnosť informácií poskytovaných odosielateľom. Odosielateľ je povinný umožniť takéto overenie a môže byť požiadaný, aby umožnil kontrolu obsahu zásielky.

27. Platobné podmienky

- 27.1. Cena sa hradí poukázaním na účet prevádzkovateľa uvedený na daňovom doklade, a to so splatnosťou do 14 dní od jeho vystavenia; celú cenu alebo jej časť je možné na základe vzájomnej dohody uhradiť aj v hotovosti súčasne s podaním zásielky.
- 27.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vyžadovať zloženie zálohy pred realizáciou podania, a to na základe zálohovej faktúry a vo výške minimálne 50% predpokladanej ceny za poskytnutie poštových služieb. Záloha sa uhrádza poukázaním na účet prevádzkovateľa uvedený na daňovom doklade; celú zálohu alebo jej časť je možné na základe vzájomnej dohody uhradiť aj v hotovosti súčasne s podaním zásielky.

- 27.3.** Odosielateľ je povinný uhradiť ceny za čiastkové služby a činnosti uvedené v Poštovej zmluve, pokiaľ ich prípadné poskytnutie alebo realizácia z dohodnutej Poštovej zmluvy vyplýva.
- 27.4.** Rozsah nárokov odosielateľa na vrátenie alebo zľavu z ceny, pokiaľ prevádzkovateľ porušil povinnosť podľa poštovej zmluvy, je obmedzený zodpovednosťou prevádzkovateľa podľa týchto Poštových podmienok.

X. časť

REKLAMAČNÝ PORIADOK

28. Úvodné ustanovenia

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

29. Reklamačné konanie

- 29.1.** Reklamáciu môže podať odosielateľ/adresát alebo ním poverená osoba.
- 29.2.** 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.
- 29.3.** 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.
- 29.4.** Podanie reklamácie sa považuje za uplatnenie práva na náhradu škody.
- 29.5.** Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie.

- 29.6.** 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.
- 29.7.** V rámci reklamačného konania môže prevádzkovateľ požadovať od užívateľa poštovej služby ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie, pričom sa do lehoty na vybavenie reklamácie nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií.
- 29.8.** Rozhodnutie o reklamačnom konaní zašle prevádzkovateľ písomne na adresu užívateľa poštovej služby uvedenú v reklamačnom liste. Prípadnú náhradu škody vyplatí prevádzkovateľ bezhotovostne.
- 29.9.** Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, kedy prevádzkovateľ nepostupoval v súlade s Poštovými podmienkami alebo poštovou zmluvou.
- 29.10.** 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.
- 29.11.** 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.

30. Záverečné ustanovenia

- 30.1.** Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s § 28 Zákona o poštových službách a je záväzný pre prevádzkovateľa a jeho zákazníkov.
- 30.2.** Reklamačný poriadok je k dispozícii na všetkých prevádzkach prevádzkovateľa a na jeho web stránke www.cromwell.sk.
- 30.3.** Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 30.4. 2012.

XI. časť

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

31. Rozsah zodpovednosti prevádzkovateľa

- 31.1** Za škodu vzniknutú stratou, poškodením alebo úbytkom obsahu zásielky zodpovedá prevádzkovateľ 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 pri nesplnení lehôt uvedených v bode 5.4. nevyplýva nárok na náhradu škody.
- 31.2** Odosielateľovi nepatrí náhrada za ušlý zisk.
- 31.3** V prípade straty zásielky, uhradí prevádzkovateľ skutočnú škodu najviac však do výšky skutočne zaplatenej ceny za dodanie zásielky.
- 31.4** Pokiaľ dôjde k poškodeniu alebo úbytku zásielky, uhradí prevádzkovateľ skutočnú škodu najviac však do výšky skutočne zaplatenej ceny za dodanie zásielky.
- 31.5** Nárok na náhradu škody nevzniká v prípadoch stanovených zákonom 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.
- 31.6** 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.
- 31.7** Zásielka je považovaná za stratenú, pokiaľ nebola dodaná adresátovi a nebola nájdená do 14 dní odo dňa jej vybratia.
- 31.8** V prípade, že zásielka bola dodaná, prevádzkovateľ odosielateľovi oznámi okolnosti dodania.
- 31.9** V prípade, že zásielka nebola dodaná z dôvodu, že s ňou bolo zaobchádzané spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom o poštových službách, s inými zákonmi a s týmito Poštovými podmienkami alebo poštovou zmluvou, prevádzkovateľ odosielateľovi oznámi, ako bolo s zásielkou zaobchádzané.

XII. časť

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

32. Účinnosť

- 32.1.** Prevádzkovateľ poskytuje poštové služby na území Slovenskej republiky všetkým subjektom výhradne podľa týchto Poštových podmienok a poštovej zmluvy. Záležitosti neupravené týmito Poštovými podmienkami sa riadia najmä zákonom o poštových službách a ostatnou legislatívou platnou v SR.
- 32.2.** Tieto Poštové podmienky sú vyhlásené ich zverejnením na verejne prístupnom mieste v prevádzkach prevádzkovateľa a takisto v rovnaký deň vykonaným vyhlásením na internetovej stránke www.cromwell.sk. Ukončiť platnosť alebo vykonať zmenu či doplnenie týchto Poštových podmienok je možné vykonať oznámením vyhláseným rovnakým spôsobom ako tieto Poštové podmienky; práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe týchto Poštových podmienok, zostávajú ich neskoršou zmenou alebo zrušením nedotknuté.
- 32.3.** Tieto Poštové podmienky platia od 30.04.2012 a sú dostupné k nahliadnutiu vo všetkých prevádzkach prevádzkovateľa resp. na jeho internetovej stránke www.cromwell.sk.