

Vážený zákazník
LUNETÁ s.r.o.
Pribešova 47
841 05 Bratislava

VÁŠ LIST ZNAČKY / ZO DŇA

NAŠA ZNAČKA
S-G10000-21-03201
KLASIFIKÁCIA INFORMÁCIÍ: "V"

VYBAVUJE / LINKA
Ing. Čulíková
e-mail: culikova.helena@slposta.sk

DŇA
20.07.2021

VEC: Odpoveď na sťažnosť

Vážený zákazník,

Slovenská pošta, a. s., (ďalej len „SP“) prijala dňa 06.07.2021 Vašu sťažnosť vo veci nespokojnosti s výsledkom reklamačného konania č. R-W00000-21-13414.

Po prijatí sťažnosti sme sa oboznámili s dokumentáciou k vybavenej reklamácií na oneskorené dodanie doporučenej zásielky 1. triedy s podacím číslom RF573130402SK (ďalej len „zásielka“) a konštatujeme, že bola vybavená v súlade s Reklamačným poriadkom a príslušnými poštovými podmienkami. S výsledkom reklamačného konania sa stotožňujeme.

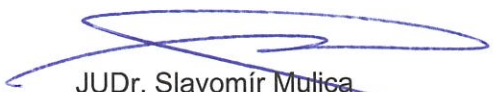
Slovenská pošta, a. s. (ďalej len „SP“) podľa Poštových podmienok – Doporučená zásielka (vnútroštátny styk) bodu 1.1. deklaruje, že doporučená zásielka 1. triedy je dodávaná v lehote prepravy D+1 (dodanie nasledujúci pracovný deň po dni podania).

Ďalej uvádzame, že zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) lehotu prepravy poštových zásielok delí na dve kategórie - lehotu prepravy poštových zásielok so zaručenou lehotou dodania (garantovaná lehota prepravy), ktorá je len pri dodržaní zasielacích podmienok expres zásielok a lehotu prepravy poštových zásielok bez zaručenej lehoty dodania (negarantovaná lehota prepravy). Rozdiel medzi týmito lehotami je v rozsahu zodpovednosti poštového podniku za škodu. V prípadoch, kedy poštový podnik garantuje lehotu prepravy, je povinný uhradiť náhradu pri nedodaní poštovej zásielky so zaručenou lehotou dodania podľa poštových podmienok. SP, preto náhradu škody za oneskorené dodanie poštovej zásielky bez zaručenej lehoty dodania v súlade s ustanovením § 39 ods. 3 písm. b) zákona neposkytuje.

Podľa údajov z informačného systému SP bola zásielka podaná dňa 25.06.2021 a doručená adresátovi dňa 30.06.2021. Konštatujeme, že lehota prepravy pri predmetnej zásielke nebola dodržaná, z toho dôvodu je reklamácia opodstatnená, pričom Vám nevznikol nárok na vrátenie výplatného.

Vaša nespokojnosť nás mrzí, žiaľ, iné stanovisko Vám nie je možné poskytnúť. Dovoľujeme si Vás informovať, že v prípade nespokojnosti s vybavením Vašej sťažnosti sa môžete v zmysle Reklamačného poriadku obrátiť na ombudsmana SP, e-mailom: ombudsman@slposta.sk, poštou na adresu: Slovenská Pošta, a. s., Ombudsman, Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, prípadne osobne.

S pozdravom


JUDr. Slavomír Mulica
vedúci odboru kontroly, inšpekcie a sťažností