

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok

1.1 Úvodné ustanovenia

1. Reklamácia je písomná žiadosť o nápravu nedostatku, ktorý mohol vzniknúť v priamej súvislosti s poskytovaním poštových služieb.
2. Reklamovať možno:
 - a) nedodanie poštovej zásielky, do dohodnutého termínu,
 - b) poškodenie, úbytok obsahu alebo stratu poštovej zásielky,
 - c) iné nedostatky,
3. Reklamáciu možno podať vyplnením povinných údajov na predpísanom tlačive dostupnom v sídlach stálych prevádzok prevádzkovateľa, faxom na centrálu prevádzkovateľa.
4. Reklamáciu možno uplatniť v lehote 1 mesiac od podania zásielky.
5. Za podanie reklamácie nevyberá prevádzkovateľ sadzbu.

1.2 Reklamačné konanie

1. Reklamačné konanie je činnosť, v rámci ktorej prevádzkovateľ posudzuje opodstatnenosť podanej reklamácie. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prijatia reklamácie.
2. Prevádzkovateľ ukončí reklamačné konanie do 14 kalendárnych dní, v odôvodnených prípadoch môže prevádzkovateľ reklamačné konanie predĺžiť do 30 dní od jej podania.
3. Výsledok reklamačného konania oznamuje poskytovateľ písomne:
 - a) odosielateľovi zásielky v prípade že podal reklamáciu,
 - b) adresátovi zásielky v prípade že podal reklamáciu,
 - c) adresátovi alebo odosielateľovi v prípade že jeden z nich podal reklamáciu a uviedol že chce aby boli informované obidve strany.
4. Ak bola reklamácia opodstatnená odosielateľ dostane náhradu škody v rozsahu stanovenom v Poštových podmienkach Mediaprint – Kapa Pressegrasso, a.s. odstavce 16.3, 16.4 a 16.5.

1.3 Reklamácia dodania zásielky

1. Na základe reklamácie dodania zásielky prevádzkovateľ zisťuje, či a ako bola zásielka dodaná.
2. Ak prevádzkovateľ zistí, že reklamovaná zásielka bola dodaná, odosielateľovi písomne oznámi kedy a komu zásielku dodal.

3. Ak v rámci reklamačného konania prevádzkovateľ zistí, že reklamovaná zásielka nebola dodaná adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, ani nebola vrátená odosielateľovi a ani nebola uložená, zásielka sa považuje za stratenú.
4. Ak v rámci reklamačného konania prevádzkovateľ zistí, že reklamovaná zásielka nebola dodaná, bolo s ňou však zaobchádzané v súlade s ustanoveniami Poštových podmienok Mediaprint – Kapa Pressegrasso, a.s. , odosielateľovi písomne oznámi zistené údaje.
5. Ak v rámci reklamačného konania prevádzkovateľ zistí, že reklamovaná zásielka bola dodaná adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi, ale nebola dodržaná dohodnutá lehota na dodanie prevádzkovateľ odosielateľovi oznámi, kedy a komu bola zásielka dodaná a k akému nedostatku došlo.
6. V prípadoch podľa ods. 1.3.3, 1.3.4 a 1.3.5 sa reklamácia považuje za opodstatnenú a prevádzkovateľ ďalej postupuje podľa Poštových podmienok.

1.4. Reklamácia poškodenia, úbytku obsahu alebo zničenia zapísanej zásielky

1. Na základe reklamácie prevádzkovateľ zisťuje, či a v akom rozsahu došlo k poškodeniu, úbytku alebo strate zapísanej zásielky.
2. Reklamáciu poškodenia zásielky, ktorá nebola zrejmá pri dodaní je možné uplatniť najneskôr nasledujúci deň po dni dodania zásielky adresátom, alebo odosielateľom zásielky, inak právo na náhradu škody zaniká.
3. Prevádzkovateľ môže podmieniť prijatie reklamácie tým, že si reklamovanú zásielku na čas nevyhnutný pre riešenie reklamácie ponechá.
4. Ak prevádzkovateľ zistí, že jeho pričinením došlo k poškodeniu, úbytku alebo zničeniu zásielky reklamácia sa považuje za opodstatnenú a prevádzkovateľ ďalej postupuje podľa Poštových podmienok.

1.5 Iná reklamácia

1. Na základe takejto reklamácie prevádzkovateľ zisťuje, či a v akom rozsahu nesplnil povinnosti pri prijímaní a distribúcii zásielok podľa Poštových podmienok a nejde o reklamáciu podľa bodu 1.3
2. Na vedenie reklamačného konania podľa tohto článku sa vzťahujú príslušné ustanovenia článkov 1.3 tohto Reklamačného poriadku.
3. Ak prevádzkovateľ zistí, že pri poskytovaní poštových služieb neboli splnené jeho povinnosti vyplývajúce z Poštových podmienok Mediaprint - Kapa Pressegrasso, a.s. a zákona o poštových službách, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.
4. Ak bola reklamácia opodstatnená, ďalej postupuje podľa Poštových podmienok Mediaprint - Kapa Pressegrasso, a.s.