

Správca výberu úhrady diaľničnej známky vydáva s platnosťou a účinnosťou odo dňa 01.12.2015 nasledujúce Všeobecné obchodné podmienky:

Článok I.

Základné ustanovenia

- 1) Národná diaľničná spoločnosť, a.s., so sídlom Dúbravská cesta 14, 841 04 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 919 001, zapísaná oddelením Obchodného registra vedeného Okresným súdom Bratislava I. v Odd.: Sa, vložke č. 3518/B, je na základe príslušných ustanovení zákona č. 639/2004 Z. z. o Národnej diaľničnej spoločnosti a o zmene a doplnení zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov v platnom znení a ustanovenia § 8 zákona č. 488/2013 Z. z. o diaľničnej známke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení Správcom výberu úhrady diaľničnej známky (ďalej len „Správca výberu úhrady diaľničnej známky“).
 - 2) Správca výberu úhrady diaľničnej známky, predovšetkým v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 488/2013 Z. z. o diaľničnej známke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon“), nariadenia vlády č. 410/2014 Z. z., ktorým sa ustanovuje výška úhrady diaľničnej známky za užívanie vymedzených úsekov diaľnic a rýchlostných ciest v platnom znení (ďalej len „Nariadenie“), vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky Správcu výberu úhrady diaľničnej známky (ďalej len „Podmienky“), ktoré upravujú predovšetkým podrobnosti vo vzťahu k právam a povinnostiam Správcu výberu úhrady diaľničnej známky, Prevádzkovateľov vozidiel, Vodičov vozidiel, Prevádzkovateľov vozidiel alebo jazdných súprav oslobodených od úhrady diaľničnej známky za užívanie vymedzených úsekov diaľnic a rýchlostných ciest Slovenskej republiky (ďalej len „Vymedzené úseky ciest“).
 - 3) Okrem prípadov, ak z kontextu týchto Podmienok vyplýva niečo iné, v Podmienkach:
 - a) slová v jednotnom čísle zahŕňajú tiež množné číslo a slová v množnom čísle zahŕňajú aj číslo jednotné,
 - b) ustanovenia obsahujúce slovo „súhlasit“, „súhlas“ alebo „dohoda“ alebo slová podobného významu vyjadrujúce súhlasný prejav vôle vyžadujú, aby súhlas alebo dohoda boli urobené písomne,
 - c) bez zbytočného odkladu alebo bezodkladne znamená v lehote nie dlhšej, ako takej, ktorá je pri plnení s náležitou odbornou starostlivosťou, ktorú možno od dotknutej osoby spravodlivo, s ohľadom na charakter plnenia/povinnosti požadovať, nevyhnutná na splnenie príslušnej povinnosti, a „písomný“ alebo „písomne“ znamená písaný rukou, strojom, tlačným, prípadne vyhotovený elektronicky a existujúci vo forme trvalého záznamu.
 - 4) Nadpisy jednotlivých článkov Podmienok sú len pre účely prehľadnejšej orientácie sa v texte Podmienok a nebudú sa používať pri výklade jednotlivých ustanovení Podmienok.
- ### Článok II.
- #### Vymedzenie základných pojmov
- Nižšie uvedené pojmy Podmienok majú nasledovný význam, a sú v rámci Podmienok písané veľkým začiatočným písmenom:
- a) „Diaľničná známka“ znamená úhradu časového poplatku za užívanie Vymedzených úsekov ciest podľa Zákona, a má výlučne elektronickú podobu;
 - b) „Internetový portál“ je webové sídlo www.eznamka.sk, kde je možné získať informácie všeobecnej povahy, uhradiť Diaľničnú známku, obdržať „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“, resp. „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, faktúra“, podať žiadosť o registráciu vozidiel a/alebo jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničnej známky, uplatniť reklamáciu alebo požiadať o zmeny v evidencii úhrady Diaľničnej známky;
 - c) „Mobilná aplikácia“ je aplikácia, určená pre mobilné zariadenia, prostredníctvom ktorej je možné najmä získať informácie všeobecnej povahy, uhradiť Diaľničnú známku, obdržať „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“, resp. „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, faktúra“ v elektronickej forme a uplatniť reklamáciu;
 - d) „Obchodné miesto“ je miesto, kde sú alebo budú poskytované zákaznícke služby uvedené v týchto Podmienkach, predovšetkým však miesto, kde je možné uhradiť Diaľničnú známku;
 - e) „Platobná karta“ je platobný prostriedok, vydaný peňažným ústavom, ktorým je možné vykonať bezhotovostnú úhradu Diaľničnej známky. Zoznam Platobných kariet, ktoré za účelom zaplatenia/úhrady Diaľničnej známky akceptuje Správca výberu úhrady diaľničnej známky, je uverejnený na Internetovom portáli;
 - f) Poskytovateľom služby výberu a evidencie úhrady Diaľničných známok za užívanie Vymedzených úsekov ciest je Národná diaľničná spoločnosť, a.s. a spoločnosť SkyToll, a. s. ako osoba poverená Správcom výberu úhrady diaľničnej známky podľa ustanovenia § 8 Zákona (ďalej len „Poskytovateľ služby“);
 - g) „Potvrdenie o registrácii oslobodenia vozidiel/jazdných súprav od úhrady Diaľničných známok“ je potvrdenie, ktoré Zákazníkovi vystaví Poskytovateľ služby v zmysle ustanovenia článku VII. Podmienok;
 - h) „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“ a „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, faktúra“ sú doklady, ktoré obsahujú všetky náležitosti stanovené príslušnými ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení pre zjednodušenú faktúru/faktúru, a zároveň všetky náležitosti stanovené príslušnými ustanoveniami Zákona pre potvrdenie o úhrade Diaľničnej známky (ďalej spoločne aj ako „Potvrdenie“);
 - i) „Potvrdenie o zmene údajov“ je potvrdenie, ktoré Zákazníkovi vystaví Poskytovateľ služby na základe úspešne zrealizovaných zmien v evidencii úhrad Diaľničných známok, ktoré sa týkajú zmeny evidenčného čísla vozidla/prípojného vozidla a/alebo krajiny registrácie vozidla/prípojného vozidla;
 - j) „Prevádzkovateľ vozidla“ (v prípade jazdnej súpravy „Prevádzkovateľ jazdnej súpravy“) je v zmysle ustanovenia § 2 písm. am) zákona č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení vlastník vozidla alebo ním určený držiteľ osvedčenia o evidencii časť I. a časť II., ktorí sú zapísaní v osvedčení o evidencii časť I. a časť II. a oprávnení rozhodovať o použití vozidla, alebo vlastník vozidla alebo ním určený držiteľ technického osvedčenia vozidla, ktorí sú oprávnení rozhodovať o používaní vozidla;
 - k) „Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky“ je Prevádzkovateľ vozidla/Prevádzkovateľ jazdnej súpravy v zmysle ustanovenia § 7 Zákona;
 - l) „Samoobslužné zariadenie“ je technické zariadenie, ktoré v rámci systému výberu úhrad Diaľničných známok umožňuje bez prítomnosti personálu Poskytovateľa služby najmä bezhotovostnú úhradu Diaľničných známok;
 - m) „Vodič vozidla“ (v prípade jazdnej súpravy „Vodič jazdnej súpravy“) je vodič, ktorý má oprávnenie viesť vozidlo Prevádzkovateľa vozidla, ktoré preukazuje predložením osvedčenia o evidencii vozidla alebo technickým preukazom vozidla alebo iným obdobným dokladom;
 - n) „Zákazník“ je Vodič vozidla alebo Vodič jazdnej súpravy, ktorý má v zmysle Zákona povinnosť úhrady Diaľničnej známky, alebo Prevádzkovateľ vozidla alebo Prevádzkovateľ jazdnej súpravy, ktorý je povinný zabezpečiť, aby pri užívaní Vymedzených

úsekov ciest vozidlom alebo jazdnou súpravou bola splnená povinnosť úhrady Diaľničnej známky, pričom Zákazníkom je aj akákoľvek iná osoba, ktorá sa prostredníctvom Obchodných miest, Call-centra alebo elektronických kanálov zaujíma o otázky spojené s úhradou Diaľničných známok alebo zamýšľa vykonať úhradu Diaľničnej známky k akémukoľvek vozidlu/prípojnému vozidlu, bez ohľadu na jej právny alebo iný vzťah k tomuto vozidlu/prípojnému vozidlu, resp. ju vykoná.

Článok III.

Povinnosť úhrady Diaľničnej známky

- 1) Vymedzené úseky ciest, označené príslušnými dopravnými značkami, ktorých zoznam je uvedený na webovom sídle Správcu výberu úhrady diaľničnej známky, možno užívať výlučne po zaplatení/úhrade Diaľničnej známky za ich užívanie:
 - a) dvojstopovými motorovými vozidlami alebo jazdnými súpravami do 3,5 t a dvojstopovými motorovými vozidlami kategórie M1 bez ohľadu na ich najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť (ďalej len „vozidlo“),
 - b) dvojstopovými jazdnými súpravami tvorenými motorovým vozidlom kategórie M1, N1, M1G a N1G bez ohľadu na najväčšiu prípustnú hmotnosť jazdnej súpravy (ďalej len „jazdná súprava“).
- 2) Povinnosť úhrady Diaľničnej známky má Vodič vozidla alebo Vodič jazdnej súpravy.
- 3) Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Prevádzkovateľ jazdnej súpravy je povinný zabezpečiť, aby pri užívaní Vymedzených úsekov ciest vozidlom alebo jazdnou súpravou bola splnená povinnosť úhrady Diaľničnej známky.

Článok IV.

Výška a platnosť úhrady Diaľničnej známky

- 1) Výška úhrady Diaľničnej známky, stanovená Nariadením, je určená z najväčšej prípustnej celkovej hmotnosti motorového vozidla a prípojného vozidla, pričom úhrada Diaľničnej známky sa platí na kalendárny rok, na 30 dní alebo na 10 dní bez ohľadu na počet vykonaných jazd, pričom:
 - a) Diaľničná známka s ročnou platnosťou je platná odo dňa 1. januára kalendárneho roka do dňa 31. januára nasledujúceho kalendárneho roka;
 - b) Diaľničná známka s 30-dňovou platnosťou je platná 30 dní vrátane dňa určeného Zákazníkom;
 - c) Diaľničná známka s 10-dňovou platnosťou je platná 10 dní vrátane dňa určeného Zákazníkom.
- 2) Diaľničná známka s ročnou platnosťou, v prípade jej úhrady v rámci kalendárneho roka, je platná odo dňa úhrady Diaľničnej známky Zákazníkom (vrátane) do dňa 31. januára nasledujúceho kalendárneho roka.

Článok V.

Úhrada Diaľničnej známky

- 1) Úhradu Diaľničnej známky je možné vykonať:
 - a) na Obchodných miestach, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, v hotovosti a/alebo Platobnou kartou,
 - b) prostredníctvom Internetového portálu Platobnou kartou,
 - c) prostredníctvom Mobilných aplikácií pre mobilné zariadenia Platobnou kartou,
 - d) prostredníctvom Samoobslužných zariadení, lokalizovaných predovšetkým v rámci Obchodných miest na hraničných priechodoch, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, Platobnou kartou.
- 2) Za účelom úhrady Diaľničnej známky je Zákazník povinný poskytnúť Poskytovateľovi služby nasledovné údaje:
 - a) krajinu registrácie vozidla,
 - b) evidenčné číslo vozidla alebo prípojného vozidla kategórie O1 a O2,
 - c) typ vozidla a to, či ide o vozidlo alebo o prípojnú vozidlo,
 - d) platnosť Diaľničnej známky a začiatok jej platnosti a

- e) kontaktné údaje pre doručovanie dokladov, elektronických správ, Potvrdení, písomností a informácií, ak sú k dispozícii.
- 3) V prípade, ak sa Zákazník rozhodol realizovať/realizuje hromadnú úhradu Diaľničnej známky prostredníctvom Internetového portálu, je povinný, okrem údajov uvedených v bode 2) tohto článku Podmienok, poskytnúť Poskytovateľovi služby aj nasledovné údaje:
 - a) obchodné meno, adresu miesta podnikania, ak je Prevádzkovateľom vozidla fyzická osoba-podnikateľ; ak je Prevádzkovateľom vozidla iná fyzická osoba, meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu bydliska a štátnu príslušnosť,
 - b) názov alebo obchodné meno a adresu sídla, ak je Prevádzkovateľom vozidla právnická osoba,
 - c) Identifikačné číslo organizácie (IČO),
 - d) Daňové identifikačné číslo (DIČ),
 - e) Identifikačné číslo pre daň (IČ DPH) a krajinu registrácie IČ DPH.
- 4) Za správnosť údajov poskytnutých podľa bodu 2) a 3) tohto článku Podmienok je zodpovedný výlučne Zákazník. V prípade, ak je poskytnutý údaj chybný a/alebo neúplný, je Zákazník povinný Poskytovateľovi služby oznámiť opravu, doplnenie a/alebo zmenu takéhoto údaje, a to bezodkladne po zistení tejto skutočnosti, najneskôr však do 15 minút od poskytnutia týchto údajov Poskytovateľovi služby.
- 5) V súlade s vyššie uvedeným bodom 4) tohto článku Podmienok je Zákazník zodpovedný za realizáciu práve jednej úhrady Diaľničnej známky, evidovanej v rámci evidencie úhrad Diaľničných známok k jednému a jedinečnému evidenčnému číslu vozidla/prípojeného vozidla a práve pre jednu platnosť úhrady Diaľničnej známky.
- 6) Poskytovateľ služby, na základe zaplatenia úhrady Diaľničnej známky, vydá Potvrdenie, ktoré okrem náležitostí stanovených v príslušných ustanoveniach zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, bude obsahovať:
 - a) miesto, dátum a čas predaja Diaľničnej známky,
 - b) krajinu registrácie vozidla,
 - c) evidenčné číslo vozidla alebo prípojného vozidla kategórie O1 a O2,
 - d) typ vozidla a to, či ide o vozidlo alebo o prípojnú vozidlo,
 - e) platnosť Diaľničnej známky, začiatok a koniec jej platnosti,
 - f) názov a sídlo Správcu výberu úhrady diaľničnej známky.
- 7) Poskytovateľ služby, v závislosti od spôsobu zaplatenia úhrady Diaľničnej známky, vystaví/vygeneruje Potvrdenie:
 - a) po prijatí hotovostných finančných prostriedkov od Zákazníka obsluhou Obchodného miesta (do pokladne) alebo
 - b) v prípade úhrady Diaľničnej známky Platobnou kartou, až na základe úspešnej autorizácie transakcie.
- 8) V prípade úhrady Diaľničnej známky v hotovosti, Platobnou kartou na Obchodnom mieste a v prípade úhrady Diaľničnej známky Platobnou kartou prostredníctvom Samoobslužného zariadenia, Poskytovateľ služby vystaví „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“ v papierovej podobe.
- 9) V prípade úhrady Diaľničnej známky Platobnou kartou prostredníctvom Internetového portálu a prostredníctvom Mobilných aplikácií pre mobilné zariadenia, Poskytovateľ služby vygeneruje „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“ v elektronickej podobe, vhodnej na vytlačenie, ktorú Zákazníkovi odošle na kontaktný údaj pre doručovanie dokladov/Potvrdení elektronicke.
- 10) V prípade, ak Zákazník bude požadovať úhradu Diaľničných známok pre viac vozidiel/prípojných vozidiel, okrem Internetového portálu v prípade hromadnej úhrady Diaľničných známok, Poskytovateľ služby vystaví/vygeneruje pre každú úhradu Diaľničnej známky samostatné „Potvrdenie o úhrade

diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“, t. j. jedno „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra“ bude vždy reprezentovať len jednu úhradu Diaľničnej známky.

- 11) V prípade hromadnej úhrady Diaľničných známok prostredníctvom Internetového portálu Platobnou kartou, Poskytovateľ služby vygeneruje „Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, faktúra“, a to v elektronickej podobe, vhodnej na vytlačenie, ktorú Zákazníkovi odošle na kontaktný údaj pre doručovanie dokladov/Potvrdení elektronickej.
- 12) Celková výška hromadnej úhrady Diaľničných známok Platobnou kartou nie je Poskytovateľom služby obmedzená, jej výška však závisí výlučne od limitov dohodnutých medzi Zákazníkom a jeho zmluvnou komerčnou bankou, ktorá vedie Zákazníkovi príslušný účet a Zákazníkovi vydala príslušnú Platobnú kartu.

Článok VI.

Zmena údajov v evidencii úhrady Diaľničnej známky

- 1) Diaľničná známka je medzi vozidlami alebo prípojnými vozidlami neprenosná.
- 2) Žiadosť o zmenu v evidencii úhrady Diaľničnej známky je možné podať prostredníctvom Internetového portálu a prostredníctvom vybraných Obchodných miest, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, pričom zmenu údajov v evidencii úhrady Diaľničnej známky je možné vykonať výlučne v prípade, ak nastane zmena evidenčného čísla vozidla/prípojného vozidla a/alebo krajiny registrácie vozidla/prípojného vozidla (tzn. nemení sa samotné vozidlo/prípojný vozidlo, a ani typ a platnosť Diaľničnej známky).
- 3) Za účelom zmeny registrácie vozidla/prípojného vozidla je Zákazník povinný predložiť, v prípade Internetového portálu predložiť elektronickej, príslušné Potvrdenie a relevantný doklad preukazujúci dôvod na realizáciu požadovanej zmeny. Konkrétne doklady, prostredníctvom ktorých je možné preukázať dôvod na realizáciu vyššie požadovanej zmeny, sú uverejnené na Internetovom portáli.
- 4) Poskytovateľ služby, na základe realizovaných zmien údajov v evidencii úhrady Diaľničných známok, vystaví Zákazníkovi Potvrdenie o zmene údajov.

Článok VII.

Oslobodenie od úhrady Diaľničnej známky

- 1) Povinnosť registrácie vozidiel/jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničných známok do centrálnej evidencie úhrad Diaľničných známok sa vzťahuje podľa ustanovenia § 7 Zákona na vozidlá/jazdné súpravy:
 - a) základných záchranných zložiek integrovaného záchranného systému, obecných alebo mestských hasičských zborov, obecnej polície a Slovenského červeného kríža,
 - b) správcov diaľnic a ciest vo vlastníctve štátu okrem koncesionára,
 - c) ktoré sú zaregistrované osobou, ktorá je držiteľom parkovacieho preukazu,
 - d) ktorých prevádzkovateľom je osoba, ktorá používa vozidlo na poskytovanie sociálnej služby podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 50/2012 Z. z. v platnom znení a neposkytuje sociálnu službu s cieľom dosiahnuť zisk a o tomto vozidle účtuje podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov v platnom znení,
 - e) ktorých prevádzkovateľom je zariadenie sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately podľa zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí

- a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v platnom znení,
 - f) cudzích štátnych príslušníkov oslobodených podľa medzishátnej dohody za podmienky vzájomnosti,
 - g) historické,
 - h) finančnej správy.
- 2) Žiadosť o registráciu vozidiel a/alebo jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničnej známky môže podať Poskytovateľovi služby Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky, a to:
 - a) na vybraných Obchodných miestach, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli alebo
 - b) priamo prostredníctvom Internetového portálu.
 - 3) V rámci žiadosti o registráciu vozidiel a/alebo jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničnej známky do centrálnej evidencie úhrad Diaľničných známok je Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky povinný predložiť doklady preukazujúce osobu Prevádzkovateľa vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky a doklady preukazujúce dôvod oslobodenia. Konkrétne doklady, prostredníctvom ktorých je možné preukázať dôvod oslobodenia, sú uverejnené na Internetovom portáli. Ak je oslobodenie vozidla alebo jazdnej súpravy od úhrady Diaľničnej známky časovo obmedzené, Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky uvedie čas, na ktorý sa vzťahuje oslobodenie vozidla alebo jazdnej súpravy od úhrady Diaľničnej známky. V prípade žiadosti o registráciu vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady Diaľničnej známky do centrálnej evidencie úhrad Diaľničných známok prostredníctvom Internetového portálu je Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky povinný predložiť vyššie uvedené doklady v elektronickej podobe.
 - 4) V rámci žiadosti o registráciu podľa bodu 3) tohto článku Podmienok je Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky povinný predložiť najmä nasledovné údaje:
 - a) obchodné meno, adresu miesta podnikania, ak je Prevádzkovateľom vozidla alebo jazdnej súpravy fyzická osoba podnikateľ; ak je Prevádzkovateľom vozidla alebo jazdnej súpravy iná fyzická osoba, meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu bydliska, štátnu príslušnosť, číslo občianskeho preukazu alebo cestovného pasu,
 - b) názov alebo obchodné meno a adresu sídla, ak je Prevádzkovateľom vozidla alebo jazdnej súpravy právnická osoba,
 - c) evidenčné číslo vozidla a krajinu, v ktorej je vozidlo alebo jazdná súprava registrované,
 - d) kontaktné údaje prevádzkovateľa vozidla alebo jazdnej súpravy, najmä kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a adresu elektronickej pošty, ak sú k dispozícii.
 - 5) Za správnosť údajov poskytnutých podľa bodu 3) a 4) tohto článku Podmienok je zodpovedný výlučne Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky. V prípade, ak je poskytnutý údaj chybný alebo neúplný, je Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky povinný Poskytovateľovi služby oznámiť, spôsobom uvedeným v bode 2) tohto článku Podmienok, opravu, doplnenie alebo zmenu takéhoto údaje, a to bezodkladne po zistení tejto skutočnosti.
 - 6) Poskytovateľ služby nie je zodpovedný za registráciu vozidiel/jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničnej známky v prípade, ak:
 - a) registrácia/žiadosť o registráciu nebude realizovaná podľa ustanovenia bodu 2) tohto článku Podmienok,

- b) Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky neposkytne doklady podľa bodu 3) tohto článku Podmienok,
- c) Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky neposkytne údaje uvedené podľa bodu 4) tohto článku Podmienok.
- 7) V prípade, ak registrácia/žiadosť o registráciu vozidiel a/alebo jazdných súprav oslobodených od úhrady Diaľničnej známky nebude realizovaná podľa ustanovenia písm. a) a b) bodu 2) tohto článku Podmienok a/alebo doklady, prostredníctvom ktorých Prevádzkovateľ vozidla alebo Prevádzkovateľ jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky preukazuje dôvod oslobodenia, budú obsahovať údaje nad rámec údajov stanovených v príslušných dokladoch uverejnených na Internetovom portáli, Poskytovateľ služby všetky takto doručené doklady bezodkladne skartuje – trvale zničí bez možnosti ich obnovenia.
- 8) Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady Diaľničnej známky môže podať Poskytovateľovi služby výlučne jednu žiadosť o registráciu jedného vozidla a/alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady Diaľničnej známky, ktorá sa týka jedného parkovacieho preukazu, vystaveného v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. V prípade, ak Zákazník podá novú žiadosť o registráciu vozidla a/alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady Diaľničnej známky, ktorá sa týka parkovacieho preukazu, ktorý už je zaregistrovaný v evidencii úhrad Diaľničných známok, pôvodná registrácia vozidla a/alebo jazdnej súpravy, oslobodených od úhrady Diaľničnej známky, ku dňu podania tejto novej žiadosti zaniká.
- 9) Prevádzkovateľ vozidla/Vodič vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky môže užívať Vymedzené úseky ciest výlučne na základe Poskytovateľom služby vystaveného potvrdenia o registrácii oslobodenia vozidiel/jazdných súprav od úhrady Diaľničných známok.
- 10) Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky nie je povinný počas oslobodenia zaplatiť/uhradiť Diaľničnú známku. V prípade, ak Prevádzkovateľ vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky zaplatil úhradu Diaľničnej známky pred nadobudnutím platnosti a účinnosti oslobodenia, vystavením potvrdenia o oslobodení, sa táto platba Prevádzkovateľovi vozidla/Vodičovi vozidla alebo jazdnej súpravy oslobodených od úhrady diaľničnej známky nevracia.
- 11) Ministerstvo obrany Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo obrany“) je povinné zaregistrovať do centrálnej evidencie úhrad Diaľničných známok v dostatočnej časovej lehote pred začatím užívania Vymedzených úsekov ciest vozidlo alebo jazdnú súpravu oslobodené od úhrady diaľničnej známky podľa ustanovenia §7 odseku 1 písm. d) Zákona, pričom poskytne tieto údaje:
- plánovanú trasu,
 - miesto a čas vstupu na územie Slovenskej republiky a miesto a čas opustenia územia Slovenskej republiky,
 - evidenčné číslo vozidla a krajinu, v ktorej je vozidlo registrované.
- 12) V prípade, ak bezprostredne pred začatím užívania alebo počas užívania Vymedzených úsekov ciest vozidlom alebo jazdnou súpravou oslobodenou podľa ustanovenia § 7 odseku 1 písm. d) Zákona dôjde k zmene niektorého z údajov, ministerstvo obrany je povinné poskytnúť zmenený údaj na zaregistrovanie Poskytovateľovi služby do piatich dní odo dňa vzniku zmeny.
- 1) Poskytovateľ služby zabezpečuje zákaznicke služby, ktoré zahŕňajú najmä poskytovanie služieb Prevádzkovateľom vozidiel a/alebo Vodičom vozidiel, spravidla prostredníctvom Obchodných miest, Samoobslužných zariadení, zákaznickej linky (Call-centra), Mobilných aplikácií a Internetového portálu.
- 2) Obchodné miesta s personálnou obsluhou, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, poskytujú najmä tieto služby:
- úhradu Diaľničných známok a vystavenie Potvrdenia,
 - príjem platieb v hotovosti a bezhotovostne Platobnou kartou,
 - zmeny v evidencii úhrady Diaľničnej známky (iba prostredníctvom vybraných Obchodných miest, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli) v prípade, ak nastane zmena evidenčného čísla vozidla/prípojného vozidla alebo krajiny registrácie vozidla/prípojného vozidla (tzn. nemení sa samotné vozidlo/prípojné vozidlo, a ani typ a platnosť Diaľničnej známky),
 - príjem žiadostí a podkladov k zapísaniu vozidla na zoznam vozidiel oslobodených od úhrady Diaľničných známok (iba prostredníctvom vybraných Obchodných miest, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli) a nadväzujúce vybavenie žiadosti Poskytovateľom služby,
 - poskytovanie informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku, o výške úhrady Diaľničnej známky a o postupe uplatnenia reklamácie.
- 3) Obchodné miesta na hraničných priechodoch, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, poskytujú najmä tieto služby:
- úhradu Diaľničných známok a vystavenie Potvrdenia,
 - príjem platieb v hotovosti a bezhotovostne Platobnou kartou,
 - zmeny v evidencii úhrady Diaľničnej známky (iba prostredníctvom vybraných Obchodných miest, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli) v prípade, ak nastane zmena evidenčného čísla vozidla/prípojného vozidla alebo krajiny registrácie vozidla/prípojného vozidla (tzn. nemení sa samotné vozidlo/prípojné vozidlo, a ani typ a platnosť Diaľničnej známky),
 - príjem žiadostí a podkladov k zapísaniu vozidla na zoznam vozidiel oslobodených od úhrady Diaľničných známok (iba prostredníctvom vybraných Obchodných miest, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli) a nadväzujúce vybavenie žiadosti Poskytovateľom služby,
 - poskytovanie informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku, o výške úhrady Diaľničnej známky a o spôsobe uplatnenia reklamácie.
- 4) Samoobslužné zariadenia, ktorých zoznam je uverejnený na Internetovom portáli, poskytujú najmä tieto služby:
- úhradu Diaľničných známok a vystavenie Potvrdenia,
 - príjem platieb bezhotovostne Platobnou kartou,
 - poskytovanie všeobecných informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku a o výške úhrady Diaľničnej známky.
- 5) Call-centrum poskytuje najmä tieto zákaznicke služby:
- overenie obdobia platnosti uhradenej Diaľničnej známky na základe evidenčného čísla vozidla/prípojného vozidla s odoslaním potvrdzujúcej elektronickej správy s unikátnym identifikačným číslom transakcie, evidenčným číslom vozidla/prípojného vozidla a obdobiem platnosti uhradenej Diaľničnej známky,
 - opakované odoslanie Potvrdenia elektronickou cestou Zákazníkovi,
 - poskytovanie informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku a o výške úhrady Diaľničnej známky,
 - príjem reklamácií, sťažností a podnetov od Zákazníkov.
- 6) Mobilné aplikácie zabezpečeným spôsobom poskytujú najmä nasledovné služby:

Článok VIII. Zákaznicke služby

- a) úhradu Diaľničnej známky bezhotovostne Platobnou kartou,
 - b) vystavenie Potvrdenia v elektronickej forme vhodnej k vytlačeniu,
 - c) odoslanie potvrdzujúcej elektronickej správy s unikátnym identifikačným číslom transakcie, evidenčným číslom vozidla/prípojného vozidla a obdobím platnosti uhradenej Diaľničnej známky,
 - d) overenie obdobia platnosti uhradenej Diaľničnej známky s odoslaním potvrdzujúcej elektronickej správy s unikátnym identifikačným číslom transakcie, evidenčným číslom vozidla/prípojného vozidla a obdobím platnosti uhradenej Diaľničnej známky,
 - e) poskytovanie všeobecných informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku a o výške úhrady Diaľničnej známky,
 - f) príjem reklamácií, sťažností a podnetov od Zákazníkov.
- 7) Internetový portál zabezpečujúcim spôsobom poskytuje najmä nasledovné zákaznícke služby:
- a) úhradu Diaľničnej známky bezhotovostne Platobnou kartou,
 - b) hromadnú úhradu Diaľničných známok Platobnou kartou,
 - c) vystavenie Potvrdenia v elektronickej forme vhodnej k vytlačeniu,
 - d) odoslanie potvrdzujúcej elektronickej správy s unikátnym identifikačným číslom transakcie, evidenčným číslom vozidla/prípojného vozidla a obdobím platnosti uhradenej Diaľničnej známky,
 - e) overenie obdobia platnosti uhradenej Diaľničnej známky,
 - f) poskytovanie všeobecných informácií o povinnosti uhradiť Diaľničnú známku a o výške úhrady Diaľničnej známky,
 - g) príjem reklamácií, sťažností a podnetov od Zákazníkov,
 - h) príjem žiadostí o zmenu údajov v evidencii úhrady Diaľničnej známky,
 - i) príjem žiadostí a podkladov k zapísaniu vozidla na zoznam vozidiel oslobodených od úhrady Diaľničných známok a nadväzujúce vybavenie žiadosti Správcom výberu úhrady Diaľničnej známky.

Článok IX.

Reklamačný poriadok

- 1) Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Správcom výberu úhrady diaľničnej známky a Zákazníkom pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality služby úhrady Diaľničných známok, poskytovanej Poskytovateľom služby.
- 2) Reklamačný poriadok sa spravuje platnou legislatívou Slovenskej republiky.
- 3) Reklamáciu sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie Zákazníkom, predovšetkým Prevádzkovateľom vozidla a/alebo Vodičom vozidla, uplatnené právo zo zodpovednosti za nevalitné a/alebo chybné poskytovanie služieb Poskytovateľom služby, dôsledkom čoho požaduje Prevádzkovateľ vozidla a/alebo Vodič vozidla nápravu a/alebo náhradu za vadné plnenie (ďalej len „reklamácia“).
- 4) V zmysle tohto reklamačného poriadku môže Zákazník začať reklamačné konanie nasledovným spôsobom:
 - a) na základe reklamácie podanej na Internetovom portáli,
 - b) na základe reklamácie podanej telefonicky, prostredníctvom Zákazníckej linky (Call-centra) a
 - c) na základe reklamácie podanej prostredníctvom Mobilnej aplikácie.
- 5) Písomnú reklamáciu je možné podať v slovenskom jazyku a/alebo anglickom jazyku.
- 6) Reklamáciu, s výnimkou vyššie uvádzaného bodu 4) písm. b) tohto článku Podmienok, je možné zrealizovať vyplnením a odoslaním formulára na Internetovom portáli alebo prostredníctvom Mobilnej aplikácie pre mobilné zariadenia.
- 7) Reklamačné konanie sa považuje za začaté riadnym podaním reklamácie v súlade s bodom 3) a 4) tohto článku Podmienok. V prípade uplatnenia reklamácie prostredníctvom Zákazníckej linky sa reklamácia považuje za podanú momentom ukončenia telefonického hovoru.
- 8) Zákazník má právo uplatniť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy sa dozvedel alebo prvýkrát mohol dozvedieť o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie.
- 9) Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo neprijíť reklamáciu:
 - a) ak nebola podaná na mieste a spôsobom požadovaným týmto reklamačným poriadkom a/alebo nebola podaná v stanovenej lehote,
 - b) ak nie je kompletná a/alebo je neurčitá/anonymná a Zákazník ani do 14 dní od doručenia výzvy Poskytovateľa služby na doplnenie reklamáciu nedoplní o chýbajúce údaje a dokumenty uvedené v písomnej výzve na doplnenie alebo
 - c) ak sa týka skutočností, na ktoré sa nevzťahuje tento reklamačný poriadok a/alebo, ktoré sa týkajú kontroly úhrady Diaľničných známok podľa Zákona.
- 10) Náklady reklamačného konania až do rozhodnutia o reklamáci znáša Poskytovateľ služby – to neplatí pri akýchkoľvek nákladoch Zákazníka vzniknutých v súvislosti s reklamačným konaním.
- 11) V prípade neprijatia reklamácie podľa bodu 9) tohto článku Podmienok nie je reklamačné konanie začaté.
- 12) Reklamačné konanie začína dňom riadneho uplatnenia reklamácie v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou Podmienok. Začatím reklamačného konania podľa týchto Podmienok sa rozumie:
 - a) na Internetovom portáli: odoslaním správne vyplnenej reklamácie z Internetového portálu - najbližší pracovný deň po riadnom elektronickej odoslaní úplne vyplneného reklamačného protokolu,
 - b) pri riadnom telefonickom nahlásení: dátum a čas telefonátu. V prípade uplatnenia reklamácie telefonicky nie je podmienkou písomná forma vybavenia reklamácie,
 - c) prostredníctvom Mobilnej aplikácie: odoslaním správne vyplnenej reklamácie z Mobilnej aplikácie - najbližší pracovný deň po riadnom elektronickej odoslaní úplne vyplneného reklamačného formulára.
- 13) Poskytovateľ služby má povinnosť vybaviť reklamáciu v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení. Poskytovateľ služby, po určení spôsobu vybavenia reklamácie, vybaví reklamáciu ihneď, pričom v odôvodnených prípadoch vybaví reklamáciu aj neskôr - vybavenie reklamácie však nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 14) V prípade, že reklamácia bola neúplná, nekompletná a/alebo nejednoznačná a/alebo anonymná, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom úplného doplnenia chýbajúcich informácií.
- 15) Reklamačné konanie končí dňom vybavenia reklamácie, ktorý je ukončením reklamačného konania.
- 16) O vybavení reklamácie je oboznámený Zákazník, a to formou odoslania písomného stanoviska/odoslania písomného stanoviska na e-mailovú adresu Zákazníka. Ak je reklamácia podaná telefonicky, nie je podmienkou jej písomná forma vybavenia. Pri nahlásení reklamácie telefonicky sa považuje za jej vybavenie telefonické oznámenie o vybavení alebo odoslanie stanoviska k vybaveniu reklamácie na e-mailovú adresu Zákazníka.

Článok X.

Záverečné ustanovenia

- 1) Správca výberu úhrady Diaľničnej známky je oprávnený tieto Podmienky jednostranne meniť, doplniť a/alebo ich nahradiť novými Podmienkami, a to najmä v prípade zmien a doplnení legislatívy v oblasti úhrady Diaľničnej známky, na základe ktorej

- boli tieto Podmienky vydané. Aktuálna verzia Podmienok je uverejnená na Internetovom portáli.
- 2) Zmeny, doplnenie, resp. nahradenie Podmienok nadobúda účinnosť ich zverejnením Správcom výberu úhrady Diaľničnej známky na Internetovom portáli.
 - 3) Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Podmienkami sa spravujú predovšetkým legislatívou v oblasti úhrady Diaľničných známok, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, ako aj ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
 - 4) Tieto Podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku. V prípade vyhotovenia iných jazykových verzii týchto Podmienok má, v prípade akéhokoľvek rozporu/sporu/interpretačného problému či akejkol'vek nejasnosti, prednosť znenie vyhotovené v slovenskom jazyku.
 - 5) Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.12.2015.

Národná diaľničná spoločnosť, a.s.