

e.známka



MANUÁL



OBSAH

1	Základné pojmy a Úhrada elektronickej diaľničnej známky (ďalej len „eDZ“)	3
1.1	Úhrada eDZ na Predajnom mieste	3
1.2	Zadanie údajov do aplikácie	3
1.3	Voľba typu elektronickej diaľničnej známky	3
1.4	Úhrada elektronickej diaľničnej známky	4
1.5	Párovanie platieb	6
2	Oprava/ Zmena v evidencii úhrad elektronickej diaľničnej známky	7
2.1	Oprava eDZ na Predajnom mieste	7
2.2	Vykonanie ďalších zmien	8
3	Príjem reklamácií a žiadostí na Predajnom mieste	9
3.1	Reklamácia, sťažnosť, podanie, žiadosť	9
4	Poskytovanie informácií	10
4.1	Poskytovanie informácií o druhoch eDZ	10
4.2	Poskytovanie informácií o spôsoboch úhrady eDZ	10
4.3	Poskytovanie informácií o platnosti úhrady eDZ	11
5	Uzávierky	12
5.1	Uzávierka Predajného miesta	12
5.2	Uzávierka a odovzdanie pokladne na Predajnom mieste	12
5.3	Uzávierka Predajného miesta s predajom elektronickej diaľničnej známky	12
6	Prístupy zamestnancov správcu elektronickej diaľničnej známky do užívateľských častí Predajných miest a označenie Predajného miesta	13
6.1	Identifikácia zamestnancov NDS	13
6.2	Vstup do objektov Predajných miest	13
6.3	Označenie Predajného miesta	13
7	Hlásenie incidentov	14
8	Prílohy	15

1 Základné pojmy a Úhrada elektronickej diaľničnej známky (ďalej len „eDZ“)

Povinnosť úhrady eDZ za používanie diaľnic a vymedzenie základných pojmov sú uvedené v platných Všeobecných podmienkach úhrady diaľničnej známky Správcu výberu úhrady diaľničnej známky, ktoré sú zverejnené na internetovom portáli www.eznamka.sk.

Užívateľ môže uhradiť diaľničnú známku na:

- Predajných miestach,
- Internetovom portáli www.eznamka.sk,
- Mobilných aplikáciách pre mobilné zariadenia eznamka.

Výber konkrétneho obchodného kanála je v kompetencii Užívateľa.

1.1 Úhrada eDZ na Predajnom mieste

V prípade, ak Užívateľ požiada zamestnanca Predajného miesta o úhradu elektronickej diaľničnej známky, zamestnanec Predajného miesta zvolí tlačidlo „Predaj“.

1.2 Zadanie údajov do aplikácie

Zamestnanec Predajného miesta vyžiada od Užívateľa a zadá do aplikácie:

- evidenčné číslo vozidla alebo prípojného vozidla (EČV sa zadáva bez medzier a s diakritikou),
- krajinu registrácie vozidla, pre ktoré je požadovaná úhrada elektronickej diaľničnej známky.

Zamestnanec je povinný uistiť sa o potrebných údajoch (EČV a krajina registrácie) napríklad ich hlasným zopakovaním alebo požiadaním vodiča o zapísanie údajov na papier, prípadne predloženie technického preukazu vozidla.

1.3 Voľba typu elektronickej diaľničnej známky

Zamestnanec zistí od Užívateľa, aký druh a časový rozsah známky požaduje. Položí mu nasledujúce otázky:

- Potrebujete diaľničnú známku pre vozidlo alebo pre prívos?
- Potrebujete 1-dňovú, 10-dňovú, 30-dňovú, alebo 365 - dňovú známku?
- Od kedy má známka začať platiť? (Začiatok platnosti každého typu eDZ sa dá posunúť o 60 dní od aktuálneho dátumu).

Na základe informácií od Užívateľa zamestnanec zvolí druh známky a prípadne označí začiatok platnosti známky.

Na nasledujúcej obrazovke zamestnanec zvolí druh elektronickej diaľničnej známky.

Platnosť:

- 365, 30 a 10 dňových elektronických diaľničných známok je 365, 30 alebo 10 dní odo dňa určenia začiatku platnosti elektronických diaľničných známok pri zadaní zamestnancom pri predaji. Začiatok platnosti elektronických diaľničných známok si určuje Užívateľ.
- Platnosť 1 dňovej eDZ je od 00:00 do 23:59 hod. v deň, na ktorý je určená platnosť. Ak je platnosť určená na deň zakúpenia eDZ, tak je eDZ platná od času registrácie eDZ do systému do 23:59 hod. daného dňa.

Pre elektronické diaľničné známky s 365, 30 alebo 10-dňovou platnosťou zadá zamestnanec Predajného miesta **na základe informácie od Užívateľa dátum začiatku platnosti elektronickej diaľničnej známky** prostredníctvom kalendára, ktorý ponúkne systém.

POS aplikácia upozorní zamestnanca v prípade, ak:

- zadal nesprávny formát údajov,
- pre zadanú EČV je už na zvolené obdobie evidovaná úhrada elektronickej diaľničnej známky,
- zadaná EČV je evidovaná ako vozidlo oslobodené od úhrady diaľničnej známky.

Ak je EČV evidovaná ako vozidlo oslobodené od úhrady diaľničnej známky, **musí zamestnanec položiť otázku, či Užívateľ už dostal od Národnej diaľničnej spoločnosti, a.s. (ďalej len „NDS“) písomné vyrozumienie o oslobodení poštou, alebo emailom, pretože až vtedy je oslobodenie platné.** Ak vyrozumienie neprišlo, vozidlo ešte nie je oslobodené a je potrebné na prechodné obdobie zakúpiť eDZ (napr. 10, alebo 30 dňovú).

Ak pre zadanú EČV je už na zvolené obdobie evidovaná úhrada elektronickej diaľničnej známky, zamestnanec informuje Užívateľa o danej skutočnosti a zistí, či chce aj napriek tomu pokračovať v úhrade elektronickej diaľničnej známky. Ak Užívateľ v úhrade elektronickej diaľničnej známky pokračovať nechce, zamestnanec sa vráti na začiatok procesu kliknutím na logo známky v ľavom hornom rohu obrazovky.

Na nasledujúcej obrazovke aplikácia umožní zadať e-mailovú adresu a telefónne číslo. Uvedenie týchto údajov je pre Užívateľa výhodné, keďže systém zašle na elektronickú adresu potvrdenie o úhrade elektronickej diaľničnej známky ako aj upozornenie pred koncom jej platnosti.

Povinné údaje sú označené hviezdikou.

1.4 Úhrada elektronickej diaľničnej známky

Na ďalšej obrazovke zamestnanec zvolí typ úhrady. Na Predajnom mieste je možné realizovať úhradu elektronickej diaľničnej známky:

- v hotovosti,
- platobnou kartou.

Pri realizácii hotovostnej úhrady potvrdí zamestnanec Predajného miesta prijatie peňažných prostriedkov.

Ak Užívateľ zvolil platbu:

- hotovosťou a Užívateľ nemá dostatok finančnej hotovosti,
- kartou a platba nebola autorizovaná napr. z dôvodu zablokovania platobnej karty alebo nedostatku prostriedkov na karte,

zamestnanec má možnosť zmeniť spôsob platby stlačením tlačidla „Späť“ a opätovne sa objaví obrazovka, kde zamestnanec zvolí iný druh platby.

Ak úhrada neprebehla z dôvodov, že:

- Užívateľ nemal dostatok finančných prostriedkov na karte ani v hotovosti,
- Užívateľ si úhradu rozmyslel,

zamestnanec má možnosť zrušiť celý proces úhrady bez vykonania úhrady kliknutím na logo známky v ľavom hornom rohu obrazovky

Po úspešnej realizácii úhrady systém automaticky zaeviduje elektronickú diaľničnú známku, vygeneruje a vytlačí doklad Potvrdenie o úhrade diaľničnej známky, zjednodušená faktúra (ďalej len „Potvrdenie“).

- V prípade, ak sa faktúra nevytlačila správne, zamestnanec má možnosť opakovať tlač.
- V prípade, ak je na Predajnom mieste pokazená tlačiareň:
 - ak Užívateľ požaduje písomný doklad v papierovej podobe, zamestnanec odporučí Užívateľovi stránku www.eznamka.sk, kde môže podať žiadosť o zaslanie dokladu, alebo kontaktovať Call Centrum 02/32 777 777 a požiadať o zaslanie účtovného dokladu,
 - ak Užívateľ požaduje písomný doklad v elektronickej podobe a zamestnanec zadal e-mailovú adresu Užívateľa už počas predaja elektronickej diaľničnej známky, faktúra mu bola automaticky zaslaná po úhrade, a teda nie je potrebné ďalšie vystavenie faktúry.

Zamestnanec odovzdá Užívateľovi Potvrdenie a vyzve ho, aby skontroloval všetky potrebné náležitosti úhrady elektronickej diaľničnej známky, najmä:

- EČV a krajinu registrácie,
- druh elektronickej diaľničnej známky,
- začiatok platnosti elektronickej diaľničnej známky.

Ak Užívateľ pred odchodom z Predajného miesta pri kontrole zistí chybu v EČV alebo v krajine registrácie, zamestnanec do 15 minút od úhrady chybu opraví a postupuje pritom podľa kapitoly „**Oprava eDZ na Predajnom mieste**“.

Ak Užívateľ pred odchodom z Predajného miesta pri kontrole zistí chybu v druhu alebo začiatku platnosti elektronickej diaľničnej známky, zamestnanec bezodkladne kontaktuje Service Desk na čísle **+421 232 005 333**, požiada o storno a postupuje podľa jeho pokynov. Nadiktuje pritom:

- EČV,
- krajinu registrácie,
- číslo faktúry,
- spôsob úhrady (hotovosť, karta),
- mailový kontakt na Užívateľa.

Ak Užívateľ uviedol svoju e-mailovú adresu alebo telefónne číslo, systém mu automaticky zašle elektronickú správu o úhrade elektronickej diaľničnej známky spolu s Potvrdením vo forme vhodnej na vytlačenie.

1.5 Párovanie platieb

V prípade, ak platba bankovou kartou prebehla cez EFT terminál korektne, terminál vytlačil potvrdenie o platbe, ale aplikácia ju nezaznamenala, na obrazovke voľby spôsobu platby sa sprístupní tlačidlo „**Manuálne párovanie úhrady s faktúrou**“.

Zamestnanec postupuje nasledovne:

- **v žiadnom prípade nestlačí tlačidlo úhrady v hotovosti!**
- skontroluje, či bola potvrdenka z terminálu vytlačená, platba úspešne prebehla,
- skontroluje, či je na potvrdenkách uvedený autorizačný kód transakcie,
- stlačí tlačidlo „**Manuálne párovanie úhrady s faktúrou**“ a zobrazí sa mu obrazovka na spárovanie platby.
- Na nasledujúcich obrazovkách párovania platby zamestnanec Predajného miesta doplní požadované údaje, ktoré sú uvedené na potvrdenke z terminálu, typ a posledné štyri čísla karty, autorizačný kód, variabilný symbol platby, dátum a čas vykonanej transakcie.
- Po potvrdení sa vytvorí faktúra so správne uvedeným spôsobom platby a autorizačnými údajmi.
- Faktúru zamestnanec vytlačí **dva krát** – použije tlačidlo „**Opakovať tlač**“. Jeden rovnopis odovzdá nepodpísaný Užívateľovi.
- Zamestnanec Predajného miesta následne:
 - kontaktuje Service Desk telefonicky na čísle +421 232 005 333 nahlási pritom:
 - číslo známky (číslo faktúry),
 - EČV vozidla,
 - sumu,
 - autorizačný kód,
 - k druhému rovnopisu pripne ústrižok z platobného terminálu, ktorý odloží.

Ak na potvrdenke z platobného terminálu chýba autorizačný kód alebo platba neprebehla z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, prečerpania finančného limitu alebo z iných dôvodov, Užívateľ musí zaplatiť v hotovosti.

UPOZORNENIE: Ak zamestnanec platbu predpísaným spôsobom nespáruje a dokončí úhradu hotovosťou, pričom hotovosť neprijme, zamestnancovi vznikne manko.

2 Oprava/ Zmena v evidencii úhrad elektronickej diaľničnej známky

V evidencii úhrad elektronickej diaľničnej známky je možné vykonávať niekoľko typov zmien. V prípade, ak je poskytnutý údaj chybný a/alebo neúplný, je Užívateľ povinný požiadať Zamestnanca Predajného miesta o opravu a/alebo doplnenie takéhoto údaj, a to bezodkladne po zistení tejto skutočnosti.

Oprava eDZ na Predajnom mieste bezprostredne po vykonaní úhrady elektronickej diaľničnej známky

- Opravu eDZ je možné vykonať len na Predajnom mieste, na ktorom bola vykonaná úhrada elektronickej diaľničnej známky a to len do 15 minút po úhrade elektronickej diaľničnej známky.
- Je možné opraviť:
 - krajinu registrácie,
 - maximálne polovicu znakov EČV,
 - kategóriu vozidla,
 - kontaktné údaje (je možné nielen zmeniť, ale aj doplniť),
 - začiatok platnosti (iba pri neaktívnej eDZ s odloženou platnosťou).

Na upravovanej eDZ nie je možné vykonať viac ako jednu zmenu.

Zmena eDZ v prípade, ak v priebehu platnosti eDZ nastane zmena EČV vozidla alebo krajiny registrácie vozidla, ale vozidlo sa nemení.

Pri požiadavke na zmenu v evidencii úhrad elektronickej diaľničnej známky pri zmene EČV alebo krajiny registrácie, pričom vozidlo sa nemení, môže Užívateľ podať žiadosť na zmenu údajov v evidencii úhrad diaľničných známok ako „Podanie“ prostredníctvom internetového portálu, miest užívateľskej podpory, listovou zásielkou prostredníctvom pošty na adresu sídla Správcu výberu úhrad diaľničnej známky, alebo osobne v podateľni sídla Správcu výberu úhrady diaľničnej známky. K žiadosti je Užívateľ povinný predložiť doklady potvrdzujúce túto zmenu (v zmysle platných Všeobecných podmienok úhrady Správcu výberu diaľničnej známky). Tento typ zmeny nie je možné vykonať na Predajnom mieste.

2.1 Oprava eDZ na Predajnom mieste

Užívateľ predloží obsluhu Predajného miesta Potvrdenie, na ktorom sú nesprávne uvedené údaje o vozidle.

Obsluha Predajného miesta zvolí tlačidlo „**OPRAVA ÚDAJOV**“ a na nasledujúcich obrazovkách zadá údaje z predloženého dokladu Potvrdenie:

- EČV vozidla,
- krajina registrácie vozidla,
- číslo známky.

Číslo známky sa nachádza na Potvrdení.

Aplikácia podľa vložených údajov nájde žiadanú eDZ a pre kontrolu zobrazí elektronickej diaľničnej známky s pôvodnými - nesprávnymi údajmi.

Na nasledujúcej obrazovke zamestnanec zvolí tlačidlom ten údaj, ktorý potrebuje opraviť a zadá správny údaj.

Po vykonaní zmeny systém vygeneruje a vytlačí potvrdenie o zmene v evidencii úhrad elektronických diaľničných známok. V prípade, ak sa potvrdenie nevytlačilo správne, zamestnanec má možnosť opakovať tlač.

Ak je v systéme pre danú elektronickú diaľničnú známku zaevidovaná e-mailová adresa alebo telefónne číslo Užívateľa, systém zašle Užívateľovi elektronickú správu o zmene v evidencii úhrady elektronickej diaľničnej známky.

V evidencii úhrady eDZ je možné na Predajnom mieste takto vykonať **len jednu zmenu**.

2.2 Vykonanie ďalších zmien

Ak sa obsluha pokúša vykonať nepovolenú zmenu, systém uskutočnenie zmeny nepovolí a zamestnanca upozorní textom v červenej lište na obrazovke.

Ak Užívateľ pred odchodom z Predajného miesta do 15 minút od úhrady pri kontrole zistí chybu, ktorú už nie je možné opraviť, úhradu je možné len stornovať. Zamestnanec bezodkladne kontaktuje Service Desk na čísle +421 232 005 333 a postupuje podľa jeho pokynov. Nadiktuje pritom:

- EČV,
- krajinu registrácie,
- číslo faktúry,
- spôsob úhrady (hotovosť, karta),
- mailový kontakt na Užívateľa.

3 Príjem reklamácií a žiadostí na Predajnom mieste

3.1 Reklamácia, sťažnosť, podanie, žiadosť

V prípade, ak chce Užívateľ podať reklamáciu, sťažnosť, podnet alebo žiadosť Zamestnanec Predajného miesta ho informuje, že tak môže urobiť:

- na Call Centre 02/32 777 777,
- na internetovom portáli www.eznamka.sk,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie pre mobilné zariadenia „**e-*znamka***“.

4 Poskytovanie informácií

Na Predajných miestach sú poskytované informácie o:

- druhoch elektronických diaľničných známok,
- spôsoboch úhrady elektronickej diaľničnej známky.

4.1 Poskytovanie informácií o druhoch eDZ

Zamestnanec Predajného miesta poskytne Užívateľovi aktuálne informácie o druhoch eDZ a v krátkosti mu ich vysvetlí alebo ukáže (v prípade, ak neovláda jazyk, ktorým Užívateľ hovorí).

- pre vozidlá (dvojstopové motorové vozidlá alebo jazdné súpravy do 3,5 t a dvojstopové motorové vozidlá kategórie M1 bez ohľadu na ich najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť):
 - 1-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 10-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 30-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 365-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
- Pre prípojné vozidlo (príves, prívesné vozíky):
 - 1-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 10-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 30-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred
 - 365-dňová s voliteľným dátumom začiatku max. 60 dní vopred

Aktuálne ceny elektronickej diaľničnej známky sú prílohou tohto Manuálu.

4.2 Poskytovanie informácií o spôsoboch úhrady eDZ

Zamestnanec Predajného miesta poskytne Užívateľovi aktuálne informácie a v krátkosti mu ich vysvetlí alebo ukáže (v prípade, ak neovláda jazyk, ktorým Užívateľ hovorí).

Užívateľ môže uhradiť diaľničnú známku:

- na Predajnom mieste
 - v hotovosti,
 - platobnou kartou,
- cez internetový portál www.eznamka.sk
 - platobnou kartou,
 - bankovým prevodom,
- mobilnou aplikáciou pre mobilné zariadenia „**eznamka**“
 - platobnou kartou.

4.3 Poskytovanie informácií o platnosti úhrady eDZ

V prípade, ak Užívateľ chce informáciu o platnosti elektronickej diaľničnej známky pre konkrétne vozidlo, zamestnanec Predajného miesta na úvodnej stránke zvolí tlačidlo „PLATNOSŤ“ a po vyplnení údajov o vozidle „EČV a krajina registrácie“ systém vyhľadá zadanú EČV a podá informáciu o existencii, resp. neexistencii platnej EDZ.

Užívateľ si platnosť eDZ môže overiť aj:

- na Call Centre 02/32 777 777,
- na internetovom portáli www.eznamka.sk,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie pre mobilné zariadenia.

5 Uzávierky

Po ukončení pracovného dňa vykonáva zamestnanec Predajného miesta dennú uzávierku Predajného miesta a uzávierku pokladne.

Vykonávané sú dva typy uzávierok:

- denná uzávierka Predajného miesta,
- uzávierka pokladne.

Na základe vykonaných uzávierok vznikajú následne požiadavky na odvod hotovostných platieb pre obchodných partnerov prevádzkujúcich Predajné miesta.

Odporúčame vykonať uzávierku pokladne každý deň približne o 23:50 tak, aby následne do 24:00 nebola vykonaná už žiadna transakcia na pokladni.

5.1 Uzávierka Predajného miesta

Uzávierku Predajného miesta vykonáva systém denne automaticky bez zásahu zamestnanca Predajného miesta v konfiguračne zadefinovaný čas. Systém vykonáva uzávierku Predajného miesta vždy za predchádzajúci deň.

Predajné miesto odvedie hotovosť prijatú za predchádzajúci deň spolu s ostatnými tržbami čerpacej stanice podľa pokynov NDS.

5.2 Uzávierka a odovzdanie pokladne na Predajnom mieste

Zamestnanec končiacej zmeny:

- vykoná uzávierku pokladne v aplikácii, po vykonaní uzávierky je používateľ automaticky odhlásený z aplikácie,
- vytlačenú uzávierku uloží do šanónu, ktorý odovzdá zamestnancovi nastupujúcej zmeny,
- odovzdá nastupujúcej zmene informácie o skutočnostiach týkajúcich sa eDZ, ktoré majú vplyv na hladký priebeh činnosti Predajného miesta.

Zamestnanec nastupujúcej zmeny prevezme od zamestnanca končiacej zmeny:

- šanón s uzávierkami,
- prihlási sa do aplikácie.

5.3 Uzávierka Predajného miesta s predajom elektronickej diaľničnej známky

Aplikácia cez tlačidlo „**POKLADŇA**“ ponúka 2 druhy uzávierky.

Predbežne uzavri pokladňu – slúži na kontrolu stavu pokladne. Umožní nahliadnuť a vytlačiť aktuálny stav pokladne. Po ukončení nahliadnutia ostáva stav pokladne nezmenený a pokračuje sa v predaji.

Uzavri pokladňu – vykoná sumár stavu pokladne. Ten uloží do „archívu“ pokladne, odkiaľ je možné ho opakovane vytlačiť. Po uzavretí pokladne sa stav pokladne vynuluje a odhlási aktuálneho užívateľa. Slúži to pri výmene zmeny.

6 Prístupy zamestnancov správcu elektronickej diaľničnej známky do užívateľských častí Predajných miest a označenie Predajného miesta

Predajné miesta budú na účely kontroly navštevovať zamestnanci NDS a zamestnanci organizácií poverených zo strany NDS.

6.1 Identifikácia zamestnancov NDS

Zamestnanec NDS alebo iná ňou poverená osoba (ďalej spolu len ako „Poverená osoba“), na Predajnom mieste predloží:

- poverenie na výkon kontroly na hlavičkovom tlačive NDS,
- platný občiansky preukaz / cestovný pas.

Poverené osoby s platným poverením sú oprávnení vstúpiť do všetkých priestorov, kde dochádza k činnostiam súvisiacich s úhradou elektronickej diaľničnej známky a vykonávať kontrolu pracovných postupov súvisiacich s úhradou elektronickej diaľničnej známky.

6.2 Vstup do objektov Predajných miest

- Zamestnanec Predajného miesta overí totožnosť Poverenej osoby.
- Zamestnanec umožní Povereným osobám vstup, sprevádza ich počas celého výkonu kontroly a je pri výkone kontroly súčinný a nápomocný.
- Zamestnanec je zodpovedný za to, že Poverené osoby sa pohybujú v priestoroch Predajného miesta výlučne v jeho prítomnosti.
- Pokiaľ je v súvislosti s výkonom kontroly potrebný vstup aj do priestorov, ktoré súvisia aj s výkonom inej činnosti, ako úhrada elektronickej diaľničnej známky, zamestnanec bezodkladne kontaktuje manažéra Predajného miesta. Manažér Predajného miesta zabezpečí súhlas osôb poskytujúcich iné činnosti ako úhrada elektronickej diaľničnej známky.

Rozsah kontroly sa vzťahuje najmä, nie však výlučne na kontrolu vykonávania úhrady elektronickej diaľničnej známky a ostatné súvisiace úkony potrebné na zabezpečenie spoľahlivého, riadneho a neprerušovaného chodu systému komplexnej služby úhrady elektronickej diaľničnej známky.

6.3 Označenie Predajného miesta

Predajné miesto musí byť označené marketingovými materiálmi. NDS dodá tieto materiály vo forme digitálneho vzoru pre možnosť zapracovania do hromadného polepu na vstupe do predajne, a tiež jednotlivými nálepkami pre možnosť samostatného polepu vstupu do predajne a samotného predajného miesta v zákazníkovej zóne predajne.

Vzor nálepky 60X40 mm a 145X145 mm.



7 Hlásenie incidentov

Zamestnanec Predajného miesta je povinný každú neštandardnú situáciu alebo požiadavku hlásiť na Service Desk eDZ.

Žiadosť o storno úhrady eDZ do 15 min. hlási na Service Desk eDZ, tel: + 421 232 005 333.

Takto nahlásenú žiadosť o storno vykoná zamestnanec Service Desku eDZ okamžite v rámci telefonátu.

Žiadosti o storno po termíne 15 min., ohlási obsluha Predajného miesta mailom na adresu: pos.edz@ndsas.sk.

Ďalšie incidenty, ktoré je potrebné hlásiť na Service Desk eDZ:

- Žiadosť o zaslanie duplikátu dokladu,
- Žiadosť o obnovenie hesla do aplikácie,
- Žiadosť o opravu mimo vyššie popísaných prípadov,
- Žiadosť na párovanie platieb mimo vyššie popísaných prípadov,
- oznámenie o nezrovnalosti v uzávierke.

V prípade, ak Zamestnanec má technickú požiadavku týkajúcu sa nefunkčnosti HW (problémy s počítačom, na ktorom beží aplikácia, tlačiarňou, certifikátom a pod.), kontaktuje primárne IT podporu obchodného partnera.

Service Desk eDZ je internou službou, podporujúcou Predajné miesta. Je k dispozícii nonstop. V žiadnom prípade nie je prípustné odovzdať telefonický alebo mailový kontakt Užívateľom. Užívateľom je k dispozícii Call centrum!

8 Prílohy

Príloha č. 1	Zúčtovanie s obchodnými partnermi (len pre obchodných partnerov)
Príloha č. 2	Ceny diaľničných známok
Príloha č. 3	Technické a funkčné požiadavky na zriadenie predajného miesta

Príloha č. 1

Zúčtovanie s obchodnými partnermi

Postup pre odvod hotovosti za úhradu EDZ:

NDS zabezpečuje všetkým obchodným partnerom zasielanie denného reportu zo systému BILLIEN v pdf formáte s názvom mailu **„Požiadavka na zaplatenie - obchodný partner – eDZ (systémové číslo)“** pre potreby posielania platieb od obchodného partnera do NDS za úhradu diaľničných známok.

Na začiatku reportu je systémom vygenerovaný 10-miestny variabilný symbol, pod ktorým je obchodný partner povinný realizovať úhradu za eDZ a to na účet **IBAN: SK93 1100 0000 0029 4201 1546**.

Okrem systémových reportov na Obchodných partnerov, generuje NDS aj pdf reporty na každé jedno obchodné miesto samostatne podľa požiadaviek partnera, a to ako informačný denný výpis transakcii pre konkrétne obchodné miesto pre dennú potrebu kontroly predaja s názvom **„DVP (číslo a názov POS) (dátum)“**.

Mesačne je partnerom od NDS zasielaný aj report „Mesačný sumár“ ako podklad pre výpočet provízie vo formáte xlsx.

Príloha č. 2

Typy elektronických diaľničných známok

Diaľničná známka je poplatok za užívanie vymedzených úsekov diaľnic a rýchlostných ciest, ktorý je viazaný na určité časové obdobie, bez ohľadu na prejezdú vzdialenosť, resp. počet jazd. V Slovenskej republike je možné uhradiť diaľničné známky s 365-dňovou, 30-dňovou, 10-dňovou platnosťou, alebo 1-dňovou platnosťou, pričom:

- diaľničná známka s **365-dňovou platnosťou** je platná 365 dní vrátane odo dňa určeného Užívateľom,
- diaľničná známka s **30-dňovou platnosťou** je platná 30 dní vrátane odo dňa určeného Užívateľom,
- diaľničná známka s **10-dňovou platnosťou** je platná 10 dní vrátane odo dňa určeného Užívateľom,
- diaľničná známka s **1-dňovou platnosťou** je platná 1 deň určený Užívateľom.

Ak je pri známke s vyznačenou platnosťou (365, 30, 10, 1 dňová známka) deň úhrady známky aj dňom, od ktorého má známka platiť, je známka platná od času úhrady elektronickej diaľničnej známky do 23 hodiny 59 minúty 59 sekundy posledného dňa vyznačeného na známke.

Ak je pri známke s vyznačenou platnosťou (365, 30, 10, a 1 dňová známka) vyznačený neskorší deň, ako bol deň úhrady známky, je známka platná od 00 hodiny 00 minúty 00 sekundy dňa vyznačeného ako prvého dňa, od ktorého má známka platiť a je platná do 23 hodiny 59 minúty 59 sekundy posledného dňa vyznačeného na známke.

V zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 488/2013 Z. z. o diaľničnej známke a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinnosť úhrady diaľničnej známky pri užívaní vymedzených úsekov diaľnic a rýchlostných ciest sa vzťahuje na nasledujúce vozidlá:

- dvojstopové motorové vozidlá alebo jazdné súpravy do 3,5 tony,
- dvojstopové motorové vozidlá kategórie M1 bez ohľadu na najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť,
- dvojstopové jazdné súpravy tvorené motorovým vozidlom kategórie M1, N1, bez ohľadu na najväčšiu prípustnú hmotnosť jazdnej súpravy.

Základné pojmy:

- „**vozidlo**“ je dvojstopové motorové vozidlo do 3,5 tony a/alebo dvojstopové motorové vozidlo kategórie M1 bez ohľadu na jeho najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť,
- „**jazdná súprava**“ je dvojstopová jazdná súprava tvorená motorovým vozidlom kategórie M1, N1, a prípojným vozidlom kategórie O1 a O2,
- „**prípojný vozidlo**“ je prípojný vozidlo kategórie O1 a/alebo O2, ktoré môže tvoriť jazdnú súpravu s vozidlom.

Na základe vyššie uvedených skutočností **musí byť diaľničná známka uhradená pre vozidlo a v prípade jazdnej súpravy aj pre prípojný vozidlo**, ak súčet najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti motorového vozidla a najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti prípojného vozidla je nad 3,5 tony.

Typ a potrebný počet diaľničných známok v závislosti od typu a najväčšej prípustnej hmotnosti vozidla znázorňuje nasledujúca schéma:

Typ vozidla	Typ vozidla a najväčšia prípustná celková hmotnosť vozidla*	Typ a potrebný počet zakúpených diaľničných známok
VOZIDLO 	- dvojstopové motorové vozidlo alebo jazdná súprava do 3,5 tony - dvojstopové motorové vozidlo kategórie M1 bez ohľadu na najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť	 Diaľničná známka pre VOZIDLO
JAZDNÁ SÚPRAVA: VOZIDO + PRÍPOJNÉ VOZIDLO 	dvojstopová jazdná súprava tvorené motorovým vozidlom kategórie M1, N1 a prípojným vozidlom kategórie O1, O2, ak súčet najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti motorového vozidla a najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti prípojného vozidla je do 3,5 tony	 Diaľničná známka pre VOZIDLO
JAZDNÁ SÚPRAVA: VOZIDO + PRÍPOJNÉ VOZIDLO 	dvojstopová jazdná súprava tvorené motorovým vozidlom kategórie M1, N1 a prípojným vozidlom kategórie O1, O2, ak súčet najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti motorového vozidla a najväčšej technicky prípustnej celkovej hmotnosti prípojného vozidla je nad 3,5 tony	 Diaľničná známka pre VOZIDLO +  Diaľničná známka pre PRÍPOJNÉ VOZIDLO

Výška úhrady diaľničnej známky za užívanie vymedzených úsekov diaľnic a rýchlostných ciest závisí od najväčšej prípustnej celkovej hmotnosti vozidla a prípojného vozidla a je uvedená v nariadení vlády Slovenskej republiky č. 232/2024 z 18. septembra 2024, ktorým sa ustanovuje výška úhrady diaľničnej známky za užívanie vymedzených úsekov diaľnic.

Typ diaľničnej známky	Časová platnosť diaľničnej známky			
	365 dňová	30 dňová	10 dňová	1 dňová
Diaľničné známky pre dvojstopové motorové vozidlá alebo jazdné súpravy s celkovou hmotnosťou do 3,5 tony a pre dvojstopové motorové vozidlá kategórie M1 bez ohľadu na ich najväčšiu prípustnú celkovú hmotnosť	90 EUR	17,10 EUR	10,80 EUR	8,10 EUR
Diaľničné známky pre prípojnú vozidlá kategórie O1 a O2	90 EUR	17,10 EUR	10,80 EUR	8,10 EUR

Príloha č. 3

Technické a funkčné požiadavky na zriadenie predajného miesta

Partner musí mať k dispozícii vlastné hardvérové vybavenie, ktoré spĺňa nasledovné požiadavky:

Minimálne požiadavky:

- Operačný systém: Windows 11.
- Procesor: Intel Core i3 / 1,3 GHz, 8 GB RAM, HDD/SSD min. 128 GB.
- LAN rozhraní s RJ-45, pokiaľ bude fyzické zapojenie do routera.
- WiFi minimálne v pásme 2,4 GHz pre bezdrôtové napojenie periférií a routeru. Adekvátny počet voľných portov pre pripojenie vstupných/výstupných zariadení podľa konfigurácie POS
- Vstupné/výstupné zariadenia PC:
 - Klávesnica,
 - Myš,
 - Farebný monitor s minimálnym rozlíšením 1920x1080 pixelov,
 - Tlačiareň.
- Vstupné/výstupné zariadenia tabletu:
 - Externá Klávesnica, (nepovinná)
 - Tlačiareň
- Tlačiareň:
 - Termotlačiareň so šírkou pásy 80 mm alebo,
 - Čiernobiela laserová tlačiareň formátu A4

a zariadenia poskytnuté Objednávateľom:

- EFT platobný terminál: Ingenico radu Desk/2600 spolu s PIN Pad Desk/1600,
- segmentačný router Teltonika RUTM10.

Pevný (Mobilný) internet:

Minimálna rýchlosť: download 20 Mbps / upload 2 Mbps zakončená modemom s rozhraním RJ-45

- Právnická osoba alebo fyzická osoba - podnikateľ predloží čestné vyhlásenie, že spĺňa požiadavky na internetové pripojenie vo vzťahu ku všetkým predajným miestam.

Pri napojení viac predajných miest je možné využiť konektivitu pomocou MPLS služieb do vnútornej siete Partnera a z jeho infraštruktúry bude vedená následne jedna linka do predávajúceho bodu.

Za funkčné zostavenie predajného miesta, prepojenie kabeláže alebo bezdrôtové pripojenie cez WiFi sieť je zodpovedný Partner.