

Elektronický kolok (ďalej len „eKolok“) je jednoznačný a unikátny záznam platby vo forme grafického QR alebo čiarového kódu určený na úhradu správneho alebo súdneho poplatku (ďalej aj ako „poplatok“). Slovenská pošta, a.s. (ďalej len „SP“ alebo „Prevádzkovateľ systému“) ako prevádzkovateľ centrálného systému evidencie a zúčtovania súdnych a správnych poplatkov v zmysle zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov prevádzkuje systém E-KOLOK na základe týchto obchodných podmienok.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Úhrada správnych alebo súdnych poplatkov prostredníctvom systému E-KOLOK sa vykonáva v sídlach, pobočkách alebo prevádzkach štátnych orgánov, štátnych archívov, DataCentra, orgánov štátnej správy súdov, prokuratúry, Kontaktných Administratívnych Miest Občana (KAMO) (ďalej len „Úrad“) a na poštách, ktoré sú pripojené do centrálného systému evidencie poplatkov. Zoznam zapojených Úradov a pôšt je zverejnený na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk) a [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 1.2. eKolok je vytlačený na:
  - *Potvrdení o úhrade poplatku* prostredníctvom technických zariadení inštalovaných na Úrade alebo
  - *Potvrdení pre evidenciu poplatku*, ktoré je vydávané na vybraných poštách.
- 1.3. *Potvrdenie o úhrade poplatku* obsahuje predovšetkým informácie o:
  - mieste zaplatenia,
  - názve dokladu a poplatku,
  - čísle eKolku a jeho grafickej prezentácie v QR kóde,
  - výške poplatku,
  - dátume a čase vygenerovania a
  - platnosti eKolku.
- 1.4. *Potvrdenie pre evidenciu poplatku* vydávané prostredníctvom pôšt obsahuje predovšetkým informácie o:
  - čísle eKolku a jeho grafickej prezentácie v čiarovom kóde a
  - výške poplatku.

## 2. Úhrada správnych a súdnych poplatkov a ich zmeny

### Úhrada poplatku (predaj eKolku)

- 2.1. Úhrada správnych a súdnych poplatkov je zabezpečovaná prostredníctvom nasledujúcich technických zariadení:
  - a) **Samoobslužný platobný kiosk** (ďalej len „kiosk“) je samoobslužné platobné zariadenie, ktoré umožňuje zákazníkovi úhradu požadovaného správneho/súdneho poplatku. Platobný kiosk na KAMO umožňuje úhradu poplatku aj na základe zadania jeho nominálnej hodnoty.
  - b) **Soft pokladňa** je aplikácia pre evidenciu poplatkov sprístupnená na počítači prihradky pošty, ktorú obsluhuje prihradkový zamestnanec.
- 2.2. Úhradu poplatku, resp. doplatku pri výmene eKolku, je možné realizovať na Úrade bezhotovostne platobnou kartou alebo hotovostne (len poplatky do výšky 300 Eur) prostredníctvom technických zariadení uvedených v bode 2.1.
- 2.3. Úhradu poplatku je možné realizovať na vybraných poštách hotovostne alebo Poštovou kartou.

### **Úhrada poplatku prostredníctvom kiosku**

- 2.4. Výber požadovaného poplatku zvolí zákazník prostredníctvom dotykovej obrazovky kiosku pred predložením podania. Platobný kiosk umožňuje výber len zo zadaných poplatkov príslušného Úradu. Jednotlivé poplatky sú v menu kiosku zobrazované podľa príslušného predmetu poplatku.
- 2.5. Po vykonaní úhrady kiosk vytlačí *Potvrdenie o úhrade poplatku* a *Doklad o platbe v hotovosti, resp. platobnou kartou*. *Potvrdenie o úhrade poplatku* sa predkladá pri podaní podania príslušnému Úradu, voči ktorému vzniká zákazníkovi poplatková povinnosť po podaní podania.
- 2.6. V prípade hotovostných úhrad kiosk vráti výdavok maximálne do výšky 99,50 Eur. V prípade, ak je výdavok vyšší ako 99,50 Eur, kiosk vytlačí *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku*, ktoré zákazníkovi bude preplatené Prevádzkovateľom systému v zmysle bodu 3. týchto obchodných podmienok.
- 2.7. Platbu môže zákazník stornovať. V prípade storna hotovostnej platby kiosk vydá vloženú sumu len do výšky 99,50 Eur. Ak stornovaná suma je vyššia ako 99,50 Eur, kiosk vytlačí *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku* na hodnotu rovnajúcu sa rozdielu medzi stornovanou sumou a sumou vo výške 99,50 Eur, ktoré mu bude preplatené Prevádzkovateľom systému v zmysle bodu 3. týchto obchodných podmienok.

### **Úhrada poplatku na vybraných poštách**

- 2.8. Platbu môže zákazník vykonať na vybraných poštách, ktoré sú zverejnené na [www.elektronickekolkky.sk](http://www.elektronickekolkky.sk) alebo [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 2.9. Po vykonaní úhrady zákazník dostane *Potvrdenie(a) pre evidenciu poplatku*, ktoré môže(u) byť vydané v rôznych (ôsmich) nominálnych hodnotách. *Potvrdenie pre evidenciu* sa predkladá pri podaní príslušnému Úradu, voči ktorému vzniká zákazníkovi poplatková povinnosť po podaní podania.
- 2.10. Úhradu je možné stornovať do uzávierky priehradky pošty. Po uzávierke priehradky pošty nie je možné storno. Nespotrebované *Potvrdenie pre evidenciu poplatku* bude preplatené Prevádzkovateľom systému v zmysle bodu 3. týchto obchodných podmienok.

### **Výmena eKolku**

- 2.11. Platný eKolok je možné vymeniť
- a) za iný eKolok len prostredníctvom kiosku, na ktorom bol zakúpený alebo
  - b) za peňažné prostriedky v hotovosti len u Prevádzkovateľa systému, t.j. na poštách, na základe žiadosti zákazníka.
- 2.12. Výmena eKolku na kiosku je možná po načítaní QR kódu na *Potvrdení o úhrade poplatku* len v deň jeho zakúpenia.
- 2.13. eKolok na kiosku je možné vymeniť aj za eKolok v inej nominálnej hodnote. Doplatočok poplatku je možné uskutočniť v hotovosti alebo platobnou kartou. V prípade preplatu kiosk vytlačí žiadateľovi *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku*, ktoré mu bude preplatené Prevádzkovateľom systému v zmysle bodu 3. týchto obchodných podmienok.
- 2.14. Výmena eKolku za peňažné prostriedky v hotovosti sa vykoná na základe *Žiadosti o vrátenie správneho/súdneho poplatku a o vyplatenie výdavku* (ďalej len „*Žiadosť*“) v zmysle bodu 3. týchto obchodných podmienok.

### **Spotreba eKolku – vybavenie služby**

- 2.15. Úrad je povinný poskytnúť služby po splnení poplatkovej povinnosti. V prípade, ak zákazník zákonom stanovený poplatok uhradza prostredníctvom eKolku, musí Úradu predložiť spolu s podaním aj *Potvrdenie o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenie pre evidenciu poplatku*.
- 2.16. Zamestnanec Úradu zabezpečí vybavenie podania po načítaní:
- QR kódu z *Potvrdenia o úhrade poplatku*, kontrole platnosti eKolku v systéme, správnosti účelu, na ktorý bol vydaný, výšky zaplateného poplatku a jeho nepoužitia alebo
  - čiarového kódu z *Potvrdenia pre evidenciu poplatku*, kontrole platnosti eKolku v systéme, kontrole výšky zaplateného poplatku, overenia ochranných prvkov a jeho nepoužitia.
- Zamestnanec Úradu je oprávnený vykonať overenie totožnosti zákazníka a zaznamenanie údajov

z jeho dokladu totožnosti.

- 2.17. Ak zamestnanec Úradu po overení správnosti účelu, na ktorý bol vydaný, pravosti, platnosti, a nepoužitia eKolku zistí, že je zakúpený v nesprávnej výške, resp. je určený na iný úkon, ako zákazník požaduje, informuje ho o možnosti jeho výmeny, resp. vrátenia zaplateného poplatku.
- 2.18. V prípade, ak eKolok nie je platný, zamestnanec Úradu zaznamená identifikačné údaje o zákazníkovi a pozastaví vybavenie podania. Zároveň zákazníka informuje o tejto skutočnosti a poučí ho o možnostiach vrátenia neplatného eKolku, prípadne jeho reklamácie.

### **3. Vrátenie správneho/súdneho poplatku a vyplatenie výdavku**

#### **Žiadosť o vrátenie správneho/súdneho poplatku**

- 3.1. Poplatky za eKolky vráti Prevádzkovateľ systému na základe
  - a) *Žiadosti* zákazníka,
  - b) právoplatného rozhodnutia Úradu.
- 3.2. *Žiadosť* zákazníka o vrátenie poplatku alebo o vyplatenie výdavku sa podáva v nasledujúcich prípadoch:
  - a) pri vrátení eKolku,
  - b) pri vrátení výdavku prevyšujúceho sumu 99,50 Eur,
  - c) pri vrátení stornovanej sumy,
  - d) pri vrátení výdavku, ak Platobný kiosk nedisponuje dostatočnou finančnou hotovosťou na vydávanie, alebo došlo k technickej chybe, ktorá znemožní vydávanie hotovostí alebo
  - e) pri vrátení výdavku pri výmene eKolku na kiosku.
- 3.3. O vrátenie poplatku alebo vyplatenie výdavku žiada zákazník prostredníctvom predloženia *Žiadosti* a *Potvrdenia o úhrade poplatku*, alebo *Potvrdenia pre evidenciu poplatku*, resp. *Potvrdenia pre vyplatenie výdavku*. *Žiadosť* je dostupná na poštách, na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk) a na [www.posta.sk](http://www.posta.sk). Svoje oprávnenie na podanie *Žiadosti* preukáže zákazník predložením *Potvrdenia o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenia pre evidenciu poplatku* resp. *Potvrdenia pre vyplatenie výdavku*, dokladu totožnosti, u organizácií predložením dokladu o registrácii (napr. výpis z Obchodného registra, výpis zo Živnostenského registra, doklad o registrácii na MV SR a pod.) a dokladu potvrdzujúceho oprávnenie osoby, ktorá *Žiadosť* predkladá, konať v mene danej organizácie.
- 3.4. *Žiadosť* je možné podať na ktorejkoľvek pošte.
- 3.5. Vrátenie poplatku na základe právoplatného rozhodnutia Úradu sa vykonáva automaticky, bez vypisovania *Žiadosti*.

#### **Vrátenie správneho/súdneho poplatku**

- 3.6. Ak je predložené *Potvrdenie o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenie pre evidenciu poplatku* pravé a eKolok nebol použitý, resp. vrátený alebo stornovaný, SP najneskôr do 30 dní zabezpečí vyplatenie sumy peňažných prostriedkov v hotovosti na adresu zákazníka.
- 3.7. Ak si zákazník v stanovenej lehote neprevezme vrátený poplatok, tento je vrátený na účet Ministerstva financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“). O jeho znovuyplatenie je potrebné požiadať novou *Žiadosťou*. Namiesto *Potvrdenia o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenia pre evidenciu poplatku* sa k *Žiadosti* priložuje fotokópia *Žiadosti*, v ktorej zákazník žiadal o vyplatenie poplatku, ktorý si neprevzal.
- 3.8. Ak si zákazník v stanovenej lehote neprevezme vrátený poplatok na základe rozhodnutia Úradu, tento je vrátený na účet MF SR. O jeho znovuyplatenie je potrebné požiadať *Žiadosťou*, ku ktorej sa priložuje fotokópia právoplatného rozhodnutia z príslušného Úradu.
- 3.9. Ak sa po overení nároku na vrátenie poplatku preukáže, že *Potvrdenie o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenie pre evidenciu poplatku* nie je pravé, alebo bol eKolok použitý, resp. vrátený, SP zákazníkovi nevyplatí sumu poplatku a vykoná všetky potrebné kroky požadované platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom o tejto skutočnosti informuje zákazníka.

### **Vyplatenie výdavku**

- 3.10. Ak je predložené *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku* pravé a výdavok nebol vyplatený, SP zabezpečí najneskôr do 30 dní vyplatenie sumy peňažných prostriedkov v hotovosti na adresu zákazníka..
- 3.11. Ak si zákazník v stanovenej lehote neprevezme výdavok, tento je vrátený na účet MF SR. O jeho znovuvyplatenie je potrebné požiadať novou *Žiadosťou*. Namiesto *Potvrdenia pre vyplatenie výdavku* sa k *Žiadosti* priložuje fotokópia *Žiadosti*, v ktorej zákazník žiadal o vyplatenie výdavku, ktorý si neprevzal.
- 3.12. Ak sa po overení nároku na vyplatenie výdavku preukáže, že *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku* nie je pravé alebo bol už výdavok vyplatený, SP nevyplatí zákazníkovi hodnotu výdavku a vykoná všetky potrebné kroky požadované platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom o tejto skutočnosti informuje zákazníka.

## **4. Reklamácie a zodpovednosť**

### **Zodpovednosť:**

- 4.1. SP zodpovedá za dodržiavanie podmienok poskytovania systému E-KOLOK v zmysle týchto obchodných podmienok.

### **Reklamácie:**

- 4.2. Reklamovať možno najmä nevygenerovanie eKolku pri úhrade správneho/súdneho poplatku, nevytlačenie potvrdení, nesprávne zúčtovanie transakcie, resp. prípadné problémy s prevádzkou kioskov.
- 4.3. Pri podaní reklamácie je potrebné priložiť *Potvrdenie o úhrade poplatku* alebo *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku* a všetky relevantné doklady (napr. *Doklad o platbe v hotovosti, resp. platobnou kartou*, výpis z účtu).
- 4.4. V prípade, ak reklamujúcemu nebolo vydané ani *Potvrdenie o úhrade poplatku*, ani *Doklad o platbe v hotovosti, resp. platobnou kartou*, reklamujúci je povinný uviesť miesto, čas a druh poplatku, ktorý uhradil na kiosku. Zároveň reklamujúci musí priložiť Čestné prehlásenie.
- 4.5. Reklamáciu je možné podať v lehote do 3 rokov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni poskytnutia služby.
- 4.6. Pre reklamácie platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP, ktorý je k dispozícii na poštách, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP, a ustanovenia bodov 4.2. – 4.5., ktoré majú prednosť pred ustanoveniami Reklamačného poriadku.

## **5. Osobitné dojednania**

- 5.1. SP sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov zákazníkov v informačných systémoch, pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania podľa zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Na tento účel prijímú primerané technické, organizačné a personálne opatrenia (ďalej len "bezpečnostné opatrenia") zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom berú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.
- 5.2. Osobné údaje môžu byť spracúvané len v súlade s ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení za účelom plnenia úloh spojených so systémom E-KOLOK.
- 5.3. Spracúvanými osobnými údajmi sú najmä titul, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo OP, suma vracaného poplatku, číslo eKolku, názov poplatku, číslo bankového účtu, telefónne číslo.

## **6. Záverečné ustanovenia**

- 6.1. Tieto obchodné podmienky sú záväzné pre SP a pre všetkých používateľov systému E-KOLOK.
- 6.2. SP je oprávnená kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tieto obchodné podmienky. Zmenené/nové obchodné podmienky sú uverejnené na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) , [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk) a stávajú sa záväznými dňom nadobudnutia ich účinnosti, nie však skôr ako boli uverejnené na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) alebo [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk)
- 6.3. Tieto obchodné podmienky sú k dispozícii na Úradoch, na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk) a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 6.4. Akékoľvek informácie súvisiace so systémom E-KOLOK sú zákazníkom k dispozícii telefonicky na čísle 18 666, e-mailom na [ekolky@slposta.sk](mailto:ekolky@slposta.sk) alebo písomne na adrese:

Slovenská pošta, a. s.  
Zákaznícky servis  
Komenského 16  
975 88 Banská Bystrica  
Slovenská republika.

- 6.5. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 11.04.2014.
- 6.6. Pri zmene a doplnení týchto obchodných podmienok, je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
  - 03.11. 2014