

Elektronický kolok (ďalej len „E-KOLOK“) je jednoznačný a unikátny záznam platby vo forme grafického QR 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 poskytuje službu E-KOLOK na základe týchto Obchodných podmienok.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Úhrada správnych alebo súdnych poplatkov prostredníctvom služby 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“), ktoré sú pripojené do centrálného systému evidencie poplatkov. Zoznam zapojených Úradov je zverejnený na www.elektronickekolky.sk
- 1.2. E-KOLOK je vytlačený na *Potvrdení o úhrade poplatku* prostredníctvom technických zariadení inštalovaných na Úrade.
- 1.3. Potvrdenie o úhrade správneho alebo súdneho poplatku obsahuje predovšetkým informácie o:
 - mieste zaplatenia,
 - názve dokladu a poplatku,
 - čísle E-KOLKU a jeho grafickej reprezentácie v QR kóde,
 - výške poplatku,
 - dátume a čase vygenerovania a
 - platnosti E-KOLKU.

2. Úhrada a zmeny správnych a súdnych poplatkov

- 2.1. Úhrada správnych a súdnych poplatkov je na Úradoch 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) **E-kolkovač** je špeciálna registračná pokladňa, inštalovaná na priehradke príslušného Úradu, ktorú obsluhuje zamestnanec Úradu.
 - c) **Soft pokladňa** je softvér inštalovaný na počítači priehradky príslušného Úradu, ktorý obsluhuje zamestnanec Úradu.
- 2.2. Úhradu poplatku, resp. doplatku pri výmene E-KOLKU, je možné realizovať na Úrade bezhotovostne platobnou kartou alebo hotovostne (len poplatky do výšky 300 Eur).

Úhrada poplatku (predaj E-KOLKU)

- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. V prípade hotovostných úhrad kiosk vráti výdavok maximálne do výšky 99,50 Eur. V prípade, že výdavok je vyšší ako 99,50 Eur, kiosk vytlačí *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku*, ktoré mu bude preplatené Prevádzkovateľom systému v zmysle bodu 3. týchto Obchodných podmienok.

- 2.6. 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.
- 2.7. Ak Úrad nedisponuje kiosk, úhrada sa vykonáva zamestnancovi Úradu, ktorý obsluhuje E-kolokovač alebo Soft pokladňu. Po zaplatení požadovanej čiastky zamestnanec Úradu vytlačí *Doklad o platbe v hotovosti resp. platobnou kartou* spolu s *Potvrdením o úhrade poplatku*.

Výmena E-KOLKU na kiosku

- 2.8. Platný E-KOLOK je možné vymeniť
- a) za iný E-KOLOK len na kiosku, na ktorom bol zakúpený alebo
 - b) za peniaze len u Prevádzkovateľa systému, na základe žiadosti zákazníka.
- 2.9. Výmena E-KOLKU na kiosku je možná po načítaní QR kódu na *Potvrdení o úhrade poplatku* len v deň jeho zakúpenia.
- 2.10. E-KOLOK na kiosku je možné vymeniť aj za E-KOLOK v inej nominálnej hodnote. Doplatok 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.

Spotreba E-KOLKU – vybavenie služby

- 2.11. Úrad je povinný poskytnúť služby po splnení poplatkovej povinnosti. V prípade, ak zákazník zákonom stanovený poplatok uhrádza prostredníctvom E-KOLKU, musí Úradu predložiť spolu s podaním aj *Potvrdenie o úhrade poplatku*.
- 2.12. Zamestnanec Úradu zabezpečí vybavenie podania po načítaní QR kódu z *Potvrdenia o úhrade poplatku*, kontrole platnosti E-KOLKU v systéme, správnosti účelu, na ktorý bol vydaný, výšky zaplateného poplatku a jeho nepoužitia. Zamestnanec Úradu je oprávnený vykonať overenie totožnosti zákazníka a zaznamenanie údajov z jeho dokladu totožnosti.
- 2.13. Ak zamestnanec Úradu po overení správnosti účelu, na ktorý bol vydaný, pravosti, platnosti, a nepoužitia E-KOLKU zistí, že je zakúpený s nesprávnou výškou poplatku, resp. je určený na iný úkon, ako zákazník požaduje, informuje ho o možnosti jeho výmeny, resp. vrátenia zaplateného poplatku.
- 2.14. V prípade, že E-KOLOK 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 E-KOLKU, prípadne jeho reklamácie.

3. Vrátenie správneho/súdneho poplatku a vyplatenie výdavku

- 3.1. Poplatky za E-KOLKY 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 E-KOLKU
 - 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 E-KOLKU na kiosku.
- 3.3. O vrátenie poplatku alebo vyplatenie výdavku žiada zákazník prostredníctvom predloženia *Žiadosti o vrátenie správneho/súdneho poplatku alebo vyplatenia výdavku* (ďalej len „*Žiadosť*“) a *Potvrdenia o úhrade poplatku, resp. Potvrdenia pre vyplatenie výdavku*. *Žiadosť* je dostupná na vybraných poštách a na www.posta.sk. Svoje oprávnenie na podanie *Žiadosti* preukáže zákazník predložením *Potvrdenia o úhrade 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 dokladom potvrdzujúcim oprávnenie osoby, ktorá *Žiadosť* predkladá, konať v mene danej organizácie.

- 3.4. *Žiadosť* je možné podať na vybraných poštách. Zoznam pôšt je zverejnený na www.posta.sk a www.elektronickekolky.sk
- 3.5. Vrátene poplatku na základe právoplatného rozhodnutia Úradu sa vykonáva automaticky, bez vypisovania *Žiadosti*.

Vrátene správneho/súdneho poplatku

- 3.6. Ak je predložené *Potvrdenie o úhrade poplatku* pravé a E-KOLOK 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 znovuvyplatenie je potrebné požiadať novou *Žiadosťou*. Namiesto *Potvrdenia o úhrade poplatku* sa k *Žiadosti* prikladá fotokópia *Žiadosti*, v ktorej zákazník žiadal o vyplatenie poplatku, ale neprevzal si ho.
- 3.8. Ak si zákazník v stanovenej lehote neprevezme vrátený poplatok na základe rozhodnutia Úradu, tento je vrátený na účet MF SR. O jeho znovuvyplatenie je potrebné požiadať *Žiadosťou*, ku ktorej sa prikladá fotokópia právoplatného rozhodnutia z príslušného Úradu.
- 3.9. Ak sa po overení nároku na vrátenie poplatku preukáže, že *Potvrdenie o úhrade poplatku* nie je pravé, alebo bol E-KOLOK použitý, resp. vrátený, SP zákazníkovi nevypláti 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 jeho vyplatenie požadovanou formou najneskôr do 30 dní.
- 3.11. Ak v podávanej *Žiadosti* nebola uvedená forma vyplatenia výdavku, suma bude vyplatená v hotovosti na adresu zákazníka.
- 3.12. 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* prikladá fotokópia *Žiadosti*, v ktorej zákazník žiadal o vyplatenie výdavku, ale neprevzal si ho.
- 3.13. Ak sa po overení nároku na vyplatenie výdavku preukáže, že *Potvrdenie pre vyplatenie výdavku* nie je pravé alebo bol už výdavok vyplatený, SP nevypláti 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 služby E-KOLOK v zmysle týchto Obchodných podmienok.

Reklamácie:

- 4.2. Reklamovať možno napríklad nevygenerovanie E-KOLKU 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 správneho/súdneho 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 správneho/súdneho poplatku*, ani *Doklad o platbe v hotovosti*, resp. *platobnou kartou*, reklamujúci je povinný uviesť miesto, čas

a druh poplatku, ktorý uhrádzal transakcie 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 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 prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba E-KOLOK pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek 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, dôvernoscť 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 službou E-KOLOK.
- 5.3. Spracúvanými osobnými údajmi sú najmä titul, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo OP, suma vracanáho poplatku, číslo E-KOLKU, názov poplatku, číslo bankového účtu, telefónne číslo.
- 5.4. Akékoľvek informácie súvisiace so službou E-KOLOK sú zákazníkom k dispozícii telefonicky na čísle 18 666, e-mailom na ekolky@slposta.sk alebo písomne na adrese:

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

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Tieto Obchodné podmienky sú záväzné pre SP a pre všetkých používateľov služby 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, www.elektronickekolky.sk a stávajú sa záväzné dňom nadobudnutia ich účinnosti, nie však skôr ako boli uverejnené na www.posta.sk alebo www.elektronickekolky.sk.
- 6.3. Tieto Obchodné podmienky sú k dispozícii na Úradoch, na www.posta.sk, www.elektronickekolky.sk a na požiadanie na Zákazníckom servise SP.
- 6.4. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 11.04.2014.