

## Reklamačný poriadok

webovej stránky [www.slovenskaznamka.sk](http://www.slovenskaznamka.sk)

### Článok I

#### Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán a podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácie vyplývajúcich zo zmluvy o poskytovaní služieb medzi poskytovateľom a objednávateľom, predmetom ktorej je poskytovanie služieb súvisiacich so zabezpečením kúpy diaľničnej známky pre Slovenskú republiku pre objednávateľa za podmienok dohodnutých v obchodných podmienkach (ďalej len "zmluva").
2. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady objednávateľom, ktorý nie je spotrebiteľom.
3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy špecifikovanej v čl. 1 ods. 1 tohto reklamačného poriadku (ďalej len "zmluva").
4. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so:
  - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
  - zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
5. Právne vzťahy medzi poskytovateľom a objednávateľom spotrebiteľom týkajúce sa zodpovednosti za vady výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
6. Zodpovednosť za vady poskytovateľa týkajúce sa zmluvy uzatvorenej s objednávateľom, ktorý je podnikateľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.
7. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v slovenskom jazyku.
8. Objednávateľ zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom dôkladne oboznámil, jeho obsahu porozumel a bez výhrad s ním súhlasí.

### Článok II

#### Vymedzenie pojmov

1. **Poskytovateľom** je osoba, ktorá v súvislosti so zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
2. **povolania.** Poskytovateľ je prevádzkovateľom internetovej stránky umiestnenej na doméne [www.slovenskaznamka.sk](http://www.slovenskaznamka.sk):  
Obchodné meno: Supanext s. r. o.  
reg.: v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd. Sro, vl. č. 59638/T  
Sídlo: Ulica Jozefa Adamca 9983/24, Trnava 917 01  
IČO: 56 974 485  
DIČ: 2122519377  
IČ DPH: SK2122519377  
Email: [info@slovenskaznamka.sk](mailto:info@slovenskaznamka.sk)

Poskytovateľ je podnikateľom, ktorý poskytuje služby súvisiace so zabezpečením kúpy diaľničnej známky SR pre objednávateľa od NDS. Poskytovateľ nie je oficiálnym predajcom diaľničnej známky, resp. správcom výberu úhrady diaľničnej známky. Správcom výberu úhrady diaľničnej známky je NDS.

3. **Objednávateľom** je osoba, ktorá uzatvorila zmluvu s poskytovateľom, predmetom ktorej je poskytovanie služieb súvisiacich so zabezpečením kúpy diaľničnej známky pre Slovenskú republiku podľa dohodnutých podmienok, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ.
4. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. **Podnikateľom** je na účely tohto reklamačného poriadku podnikateľ, organizácia alebo iný právny subjekt odlišný od spotrebiteľa, ktorý koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, obdobnej činnosti alebo povolania.
6. **Diaľničná známka** predstavuje úhradu časového poplatku za užívanie vymedzených úsekov diaľnic podľa zákona, pričom má výlučne elektronickú podobu.
7. **NDS** je Národná diaľničná spoločnosť, a.s. zriadená v súlade so zákonom 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, ktorá v súlade so zákonom č. 488/2013 Z. z. o diaľničnej známke je správcom výberu úhrady diaľničnej známky.
8. **Služby** sú všetky služby poskytované poskytovateľom pre objednávateľa podľa podmienok uvedených v obchodných podmienkach, ktoré spočívajú v zabezpečení kúpy diaľničnej známky pre objednávateľa od NDS a s tým súvisiace úkony.
9. **Internetová stránka** je internetová stránka poskytovateľa prevádzkovaná na doméne [www.slovenskaznamka.sk](http://www.slovenskaznamka.sk).
10. **Orgánom dozoru** je:  
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)  
Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj  
Pekárska 23,  
917 01 Trnava 1  
Odbor výkonu dohľadu  
tel. č. 033/321 25 27  
033/321 25 21

### Článok III

#### Požiadavky na služby

1. Na základe platne uzatvorenej zmluvy je poskytovateľ povinný poskytnúť objednávateľovi služby, ktoré spočívajú v kúpe zvolenej diaľničnej známky v prospech objednávateľa. Poskytovateľ riadne poskytne službu tým, že v prospech objednávateľa zakúpi vybranú diaľničnú známku a pošle na email objednávateľa zadaný v objednávke Potvrdenie o aktivácii diaľničnej známky.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že služby budú v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami tak, ako je vymedzené v obchodných podmienkach.

3. Služby sú v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä zodpovedajú opisu, rozsahu a kvalite vymedzeným v zmluve.

#### **Článok IV**

##### **Zodpovednosť za vady**

1. Poskytovateľ zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú majú služby v čase ich poskytnutia a ktorá sa prejaví do dvoch rokov.
2. Poskytovateľ zodpovedá výlučne za vady služieb, ktoré má sám poskytovať v súlade so zmluvou, pričom nezodpovedá za vady vzťahujúce sa k samotnej diaľničnej známke. Prípadné vady týkajúce sa samotnej diaľničnej známky môže objednávatel reklamovať priamo u NDS. Objednávatel berie na vedomie, že podľa č. XI ods. 8 Všeobecných obchodných podmienok NDS "užívateľ má právo uplatniť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy sa dozvedel alebo prvý krát mohol dozvedieť o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie".
3. Poskytovateľ nezodpovedá za vadu služieb, ktorá:
  - a) je spôsobená objednávatelom, resp. jeho nesprávnym zadaním údajov a informácií, príp. zmenou údajov a pod.,
  - b) je spôsobená nesprávnym postupom pri využívaní služieb,
  - c) je spôsobená nefunkčnosťou technických prostriedkov alebo nemožnosťou ich používania.

#### **Článok V**

##### **Uplatnenie reklamácie**

1. Objednávatel môže služby reklamovať v lehote podľa čl. IV ods. 1 tohto reklamačného poriadku zaslaním oznámenia na email [info@slovenskaznamka.sk](mailto:info@slovenskaznamka.sk). Použiť môže reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke poskytovateľa.
2. Prijatie reklamácie poskytovateľ bezodkladne písomne potvrdí s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, okrem prípadu, ak je dlhšia dôvodná z objektívnych dôvodov, ktoré nemôže poskytovateľ ovplyvniť.
3. Ak poskytovateľ odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť.

#### **Článok VI**

##### **Nároky z uplatnenej reklamácie**

1. Ak poskytovateľ zodpovedá za vadu služieb, spotrebiteľ má právo na odstránenie vady, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.
2. Spotrebiteľ má nárok na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo je potrebné uplatniť u najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí záručnej doby, inak zanikne.
3. Uplatnením práva zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody.

##### **Odstránenie vady**

4. Poskytovateľ odstráni vadu služieb v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu služieb a účel, na ktorý spotrebiteľ služby požadoval.
5. Poskytovateľ môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mali služby bez vady a na závažnosť vady.

#### **Zľava z ceny**

6. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny služieb, ak sa služby poskytujú za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
  - a) odstránenie vady nie je možné alebo by spôsobilo poskytovateľovi neprimerané náklady,
  - b) poskytovateľ neodstránil vadu podľa ods. 6,
  - c) služby majú rovnakú vadu napriek snahe poskytovateľa vadu odstrániť,
  - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo spotrebiteľa na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
  - e) poskytovateľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.
7. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty služby a hodnoty, ktorú by služby mali, ak by boli bez väd.
8. Poskytovateľ vyplatí spotrebiteľovi zľavu z ceny do 14 dní od uplatnenia práva spotrebiteľa na zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša poskytovateľ.
9. Ak sa služby poskytli za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že vada je zanedbateľná, nesie poskytovateľ.

#### **Odstúpenie od zmluvy**

10. Po odstúpení od zmluvy poskytovateľ vráti spotrebiteľovi platby prijaté za reklamovanú vyučovaciu hodinu na základe zmluvy do 14 dní od oznámenia odstúpenia od zmluvy rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s vrátením znáša poskytovateľ.
11. Spotrebiteľ nie je povinný platiť cenu za čas pred odstúpením od zmluvy, v ktorom služby nespĺňali všeobecné a dohodnuté požiadavky.
12. Po odstúpení od zmluvy je spotrebiteľ povinný zdržať sa užívania služieb.
13. Po odstúpení od zmluvy môže poskytovateľ zamedziť spotrebiteľovi v ďalšom užívaní služieb.

### **Článok VIII**

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný [advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s. r. o.](#) pre obchodníka, pričom je chránený v zmysle zákona 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je

zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 10.2.2026.