

Poštová karta – Komerčná umožňuje vykonať platby za vybrané tovary a/alebo služby prostredníctvom elektronických peňazí Zákazníka Poštovej karty - Komerčnej (ďalej len „Platobná funkcionálna Poštovej karty - Komerčnej“) u Obchodníkov a umožňuje využívať výhody v rámci SK CLUB, ktorý zahŕňa Prémiový program a Internetový obchod SK CLUB a zároveň umožňuje využívať ďalšie Služby Slovenskej pošty, a.s.

Poštová karta – Komerčná je určená výhradne právnickým osobám a fyzickým osobám – podnikateľom.

Vydavateľom elektronických peňazí a Karty je spoločnosť SKPAY, a. s., IČO: 46 552 723, so sídlom: Nám. SNP 35, 811 01 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 5488/B, kontaktný email: skpay@skpay.sk (ďalej len „SKPAY“).

SKPAY do 30.06.2021 pôsobilo pod obchodným menom SPPS, a. s. Všetky produktové, obchodné a zmluvné dokumenty s označením SPPS, a. s. sú platné aj naďalej v prípade, že ich platnosť nebola osobitne ukončená.

Poskytovateľom SK CLUB a ďalších Služieb Slovenskej pošty, a.s. je spoločnosť Slovenská pošta, a.s., IČO: 36 631 124, so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S (ďalej len „SP“).

Ustanovenia týchto Obchodných podmienok Poštová karta - Komerčná - Prémiový program (ďalej len „OP“) upravujú právny vzťah medzi SP a Zákazníkom Poštovej karty – Komerčnej z dôvodu využitia SK CLUB, ktorý zahŕňa Prémiový program a Internetový obchod SK CLUB a podmienky ďalších Služieb Slovenskej pošty, a.s..

## 1. Definície pojmov

- 1.1. Nasledujúce pojmy majú pre účely týchto OP a Zmluvy o poskytnutí Prémiového programu Poštovej karty – Komerčnej a ďalších Služieb Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „Zmluva“) nasledujúci význam:
  - 1.1.1. **Bonusové finančné prostriedky** – finančné prostriedky pripísané zákazníkovi zo strany SP za zrealizovaný nákup vybraných tovarov a/alebo služieb. Zákazník môže získané Bonusové finančné prostriedky použiť výlučne na opakovanú úhradu cien za vybrané tovary a/alebo vybrané služby na Obchodných miestach. Zákazník sa o výške svojich Bonusových finančných prostriedkov môže dozvedieť prostredníctvom výpisu alebo na základe Kontroly Finančného zostatku;
  - 1.1.2. **Číslo Zákazníka/Variabilný symbol** – jedinečný číselný identifikátor uvedený v Zmluve, pridelený spoločnosťou SKPAY Zákazníkovi, ktorý slúži pre správne zaúčtovanie Platobnej transakcie alebo Prémiovej transakcie;
  - 1.1.3. **Držiteľ Karty** – fyzická osoba, ktorej Zákazník poskytol Kartu a PIN kód, a ktorá je oprávnená realizovať v mene Zákazníka Platby prostredníctvom Karty. Pre vylúčenie pochybností práva a povinnosti Zákazníka sa v rozsahu dotýkajúceho sa úkonov v zmysle predchádzajúcej vety vzťahujú rovnako na Držiteľa Karty, pokiaľ nie je v týchto OP uvedené inak;
  - 1.1.4. **Finančný zostatok** - zostatok finančnej hodnoty uchováanej elektronicky v rámci Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej, aktuálny v okamihu jeho overenia; Finančný zostatok tvorí zostatok Vlastných finančných prostriedkov a Bonusových finančných prostriedkov Zákazníka;
  - 1.1.5. **Internetový obchod SK CLUB** - internetový obchod PK, prevádzkovaný SP. Podmienky využívania internetového obchodu SK CLUB sú bližšie špecifikované v Obchodných podmienkach pre Internetový obchod SK CLUB;

- 1.1.6. **Karta** – karta vydaná Zákazníkovi spoločnosťou SKPAY na základe Zmluvy o vydaní Karty a poskytnutí Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej (Zmluvy o vydávaní elektronických peňazí) uzatvorenej medzi Zákazníkom a SKPAY, ktorá umožňuje Zákazníkovi prístup k elektronickým peniazom Zákazníka v súlade s OP Poštová karta – Komerčná/Vydanie Karty a poskytnutie Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej (ďalej len „OP SKPAY“) ako aj k výhodám v rámci SK CLUB; Karta súčasne slúži ako identifikátor Zákazníka na Obchodných miestach;
- 1.1.7. **Kartový účet** - je evidenčný účet vedený v SKPAY pod Číslom Zákazníka/Variabilným symbolom, ku ktorému sú priradené všetky Karty vydané Zákazníkovi; slúži na evidenciu elektronických peňazí Zákazníka a Platobných alebo Prémiových transakcií Zákazníka uskutočnených Kartou;
- 1.1.8. **Klientsky účet** – sa rozumie klientsky účet, prostredníctvom ktorého sa Objednávateľ elektronických poukážok prihlasuje na Portál zamestnávateľa;
- 1.1.9. **Kontrola Finančného zostatku** – požiadavka Zákazníka na overenie Finančného zostatku, na ktorej realizáciu sa vyžaduje potvrdenie PIN Zákazníkom;
- 1.1.10. **Obchodné miesta** – znamenajú miesta, na ktorých môže Zákazník uplatňovať výhody Prémiového programu a ďalších služieb SP a úkony vo vzťahu k Platobnej funkcionalite uvedené v OP SKPAY. Pre účely Prémiového programu Poštovej karty - Komerčnej predstavujú Obchodné miesta pošty, uvedené na Webových stránkach SP. Obchodné miesto je označené nálepkou s vyobrazením Karty a/alebo loga SKPAY a/alebo SK CLUB;
- 1.1.11. **Platba** - definované v OP SKPAY;
- 1.1.12. **Platobná transakcia** – definované v OP SKPAY;
- 1.1.13. **PIN** - štvormiestne osobné bezpečnostné identifikačné číslo špecifické pre každú Kartu vydanú Zákazníkovi, ktorým je podmienené používanie Karty vo vzťahu k Platobnej funkcionalite Poštovej karty – Komerčnej; pri správnom zadaní PIN SKPAY bude považovať Platobnú transakciu alebo Kontrolu Finančného zostatku za autorizovanú Zákazníkom;
- 1.1.14. **Prémiový program** - je program výhod pre Zákazníkov, ktorý im umožňuje získavať Bonusové finančné prostriedky pri nákupe vybraných tovarov a/alebo služieb na Obchodných miestach a využívať ďalšie výhody určené pre účastníkov programu za podmienok uvedených v týchto OP;
- 1.1.15. **Prémiová transakcia** – najmä pripísanie Bonusových finančných prostriedkov na Kartový účet Zákazníka;
- 1.1.16. **Reklamačný poriadok** – pod pojmom reklamačný poriadok sa rozumie Reklamačný poriadok SP;
- 1.1.17. Služba Rekreačných poukazov umožňuje Zákazníkovi poskytovať svojim zamestnancom Rekreačné poukazy v požadovanej hodnote na Poštovú kartu s funkcionalitou Rekreačných poukazov, ktoré slúžia na pokrytie ceny alebo časti ceny oprávnených výdavkov na rekreáciu zamestnanca. Predaj tejto služby bol 31.12.2023 ukončený.
- 1.1.18. **Služby** – ďalšie služby SP poskytované Zákazníkovi na základe Zmluvy uzatvorenej medzi SP a Zákazníkom, ktorých zoznam je zverejnený na Webových stránkach SP;
- 1.1.19. **Súhrnná faktúra** – je sumarizačný daňový doklad, zasielaný klientovi najneskôr do 15.dňa v nasledujúcom mesiaci podľa §75 Zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH, v prípade, že v predchádzajúcom mesiaci bola realizovaná aspoň jedna Platobná transakcia, pri ktorej bola načítaná Karta;
- 1.1.20. **Vklad - Dobitie** – prijatie finančných prostriedkov v prospech Kartového účtu Zákazníka za účelom vydania elektronických peňazí vo výške nominálnej hodnoty prijatých finančných prostriedkov, ktoré môže Zákazník využiť v rámci Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej. Maximálna výška jedného Vkladu (Dobitia) je 1 999,99 EUR (slovom: tisícdeväťstodevät'desiatdeväť eur deväťdesiatdeväť centov). Pre vylúčenie pochybností Vklad (Dobitie) v zmysle týchto OP nie je vklad definovaný zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

- 1.1.21. **Vlastné finančné prostriedky** – elektronické peniaze Zákazníka vydané vo výške nominálnej hodnoty prijatých finančných prostriedkov v prospech Kartového účtu Zákazníka, ktoré môže Zákazník využiť na realizáciu Platobných transakcií, ktoré nepredstavujú Bonusové finančné prostriedky;
- 1.1.22. **Webové stránky SP** – [www.posta.sk](http://www.posta.sk), [www.postova-karta.sk](http://www.postova-karta.sk), [www.postovakarta.sk](http://www.postovakarta.sk), [www.skclub.sk](http://www.skclub.sk); pre vylúčenie pochybností majú vždy prednosť ustanovenia zverejnené na webovej stránke [www.postova-karta.sk](http://www.postova-karta.sk) ;
- 1.1.23. **Zákazník** – je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorá je s SKPAY v záväzkovom vzťahu v súvislosti s používaním Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej a s SP v záväzkovom vzťahu v súvislosti s využívaním Prémiového programu a ďalších Služieb SP; pre vylúčenie pochybností, práva a povinnosti Zákazníka v zmysle týchto OP sa vzťahujú aj na Zástupcu, pokiaľ nie je v týchto OP výslovne uvedené inak;
- 1.1.24. **Zástupca** – splnomocnenec pre vykonávanie právnych úkonov v mene Zákazníka v rámci Poštovej karty – Komerčnej s výnimkou úkonu ukončenia Zmluvy; údaje Zástupcu sa uvádzajú v Zmluve alebo v Žiadosti o zmenu;
- 1.1.25. **Zmluva** - Zmluva o poskytnutí Prémiového programu Poštovej karty – Komerčnej a ďalších Služieb Slovenskej pošty, a.s. uzatvorená medzi Zákazníkom a SP, ktorá upravuje podmienky poskytovania Prémiového programu Poštovej karty – Komerčnej a ďalších Služieb SP, pričom podrobnejšia úprava podmienok je uvedená v týchto OP;
- 1.1.26. **Žiadosť o zmenu** - Žiadosť o zmenu/Doplnenie Služby Poštová karta – Komerčná, tlačivo, prostredníctvom ktorého je Zákazník oprávnený požiadať o zmenu svojich identifikačných údajov alebo o zmenu nastavenia jednotlivých parametrov Karty.

## 2. SK CLUB

- 2.1 SK CLUB je marketingová schéma, pod ktorou SP prevádzkuje Internetový obchod SK CLUB a zároveň umožňuje využívať výhody Prémiového programu SP ako aj ďalšie výhody pre Zákazníkov.
- 2.2 Bližšie informácie o využívaní Internetového obchodu SK CLUB sú upravené v Obchodných podmienkach pre Internetový obchod SK CLUB.

## 3. Prémiový program

Prémiový program je program výhod pre Zákazníkov, ktorý im umožňuje získavať Bonusové finančné prostriedky pri nákupe vybraných tovarov a/alebo služieb na Obchodných miestach a využívať ďalšie výhody určené pre účastníkov programu za podmienok uvedených v týchto OP. Zoznam výhod Prémiového programu je sprístupnený na Webovej stránke. Podmienky využívania Karty, ako sú vydanie, strata, odcudzenie, zneužitie, zmeny a zrušenie Karty sú súčasťou OP SKPAY.

### 3.1 Bonusové finančné prostriedky

- 3.1.1 Za zrealizovaný nákup vybraných tovarov a/alebo služieb na Obchodných miestach môže SP po načítaní Karty poskytnúť Zákazníkovi Bonusové finančné prostriedky. Bonusové finančné prostriedky sú pripísané Zákazníkovi spravidla do dvoch pracovných dní od realizácie nákupu.
- 3.1.2 Bonusové finančné prostriedky Zákazník získava po splnení určených podmienok. Bonusové finančné prostriedky sú pripisované na Kartový účet Zákazníka. Zákazník ich môže využiť prostredníctvom Platobnej funkcionality Poštovej karty - Komerčnej na kúpu tovarov a/alebo vybraných služieb na Obchodných miestach.
- 3.1.3 Výška Bonusových finančných prostriedkov, ktoré sú prideľované za nákup vybraných tovarov a/alebo služieb, resp. realizáciu vybraných úkonov v rámci Prémiového programu, je zverejnená na Webovej stránke. SP si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť výšku Prémiových finančných prostriedkov za využívanie služieb. Tieto zmeny sú zverejňované na Webovej stránke minimálne 5 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny.
- 3.1.4 SP si vyhradzuje právo pripísané Bonusové finančné prostriedky zrušiť v prípade stornovania nákupu tovarov a/alebo služieb.
- 3.1.5 Bonusové finančné prostriedky sa zaznamenávajú na Kartovom účte pod jedinečným Číslom Zákazníka.

- 3.1.6 Bonusové finančné prostriedky Zákazník získava pripísaním finančných prostriedkov na Poštovú kartu – Komerčnú.
- 3.1.7 Bonusové finančné prostriedky môžu byť využité prostredníctvom Platobnej funkcionality Poštovej karty – Komerčnej výlučne na realizáciu úhrad za tovary a/alebo služby na Obchodných miestach.
- 3.1.8 V prípade ukončenia Zmluvy je Zákazník povinný vyčerpať svoje Bonusové finančné prostriedky ešte počas trvania Zmluvy. Zánikom Zmluvy zaniká nárok na uplatnenie Bonusových finančných prostriedkov.

## 3.2 Cena a platobné podmienky Prémiového programu

- 3.2.1 Členstvo v Prémiovom programe je bezplatné.

## 4. Poskytovanie Služieb

- 4.1 Zákazník, ako majiteľ Poštovej karty – Komerčnej, môže požiadať o poskytovanie vybraných Služieb, ktorých zoznam je zverejnený na webových stránkach [www.posta.sk](http://www.posta.sk), [www.postovakarta.sk](http://www.postovakarta.sk), [www.postovakarta.sk](http://www.postovakarta.sk). Služby sa poskytujú Zákazníkovi na základe osobitnej žiadosti prostredníctvom príslušného tlačiva.
- 4.2 Služby sú aktivované dňom zrealizovania úhrady, resp. dňom prijatia osobitnej žiadosti pre Službu. Úhrada Služieb sa uskutočňuje z Kartového účtu Karty. V prípade, ak poskytovanie Služieb je spoplatnené na mesačnej báze, ďalšie úhrady prebiehajú v ten istý deň v mesiaci, ako bola zrealizovaná aktivácia Služby. V prípade požiadavky na aktiváciu predplatennej Služby prijatej neskôr ako je 28. kalendárny deň v mesiaci, je Služba aktivovaná a úhrada zrealizovaná v 1. kalendárny deň nasledujúceho mesiaca.
- 4.3 Zrušenie služieb je možné vykonať 2 spôsobmi:
- vypísaním Žiadosti o zmenu, resp. osobitnej žiadosti pre zrušenie Služby
  - nedostatočným Finančným zostatkom na Kartovom účte Zákazníka, čím je Služba deaktivovaná automaticky na začiatku spoplatneného obdobia.

## 4.4 Cena a platobné podmienky pre Služby k Poštovej karte - Komerčnej

- 4.4.1 Pri aktivácii a úhrade ďalších spoplatnených Služieb platí:
- aktivácia ďalšej Služby nastane dňom jej úhrady. Výška prvej úhrady sa rovná alikvotnej časti ceny ďalšej Služby odo dňa jej aktivácie po deň splatnosti prvej Služby,
  - úhrada následných platieb za ďalšie Služby bude uskutočňovaná v deň splatnosti prvej Služby
- 4.4.2 Zákazníkovi je 10 kalendárnych dní pred plánovaným spoplatnením Služby zaslaný notifikačný e-mail, ktorý obsahuje informáciu o sume spoplatnenia,
- 4.4.3 Ak bola Platba úspešne uhradená, Zákazníkovi bude zaplatená suma automaticky premietnutá do Súhrnnej mesačnej faktúry. Ak Platbu nebolo možné vykonať z dôvodu nedostatočného Finančného zostatku na Kartovom účte, Služba bude automaticky deaktivovaná a Zákazníkovi doručený informatívny e-mail o deaktivovaní Služby.
- 4.4.4 V prípade, ak Zákazník má aktivovaných viacero Služieb a nemá dostatočný Finančný zostatok na Kartovom účte pre všetky Služby, posledná zaktivovaná Služba je automaticky deaktivovaná a následne sú chronologicky deaktivované všetky ostatné Služby podľa Finančného zostatku na Kartovom účte Zákazníka.
- 4.4.5 V prípade, ak Zákazníkovi bola z dôvodu nedostatočného Finančného zostatku deaktivovaná Služba, ale Zákazník ju chce aj naďalej využívať, Zákazník musí požiadať prostredníctvom príslušného tlačiva o jej opätovnú aktiváciu na priehradke SP. Podmienkou pre jeho opätovnú aktiváciu je dostatok elektronických peňazí na Kartovom účte Zákazníka na požadovanú hodnotu pre platbu Služby.

## 4.5 Súhrnná faktúra

- 4.5.1 SP podľa § 75 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov vyhotoví pre Zákazníka za jeden kalendárny mesiac za viac samostatných plnení Súhrnnú faktúru. Súhrnnú faktúru SP vyhotoví do 15 dní od skončenia kalendárneho mesiaca, v ktorom SP poskytla plnenie alebo prijala Platbu. Súhrnnú faktúru SP vyhotoví v elektronickej forme

v prípade, ak Zákazník pri podpise Zmluvy vyjadril súhlas v súlade s ustanovením § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“) so zasielaním elektronických faktúr spoločnosti Slovenská pošta, a. s., a súčasne potvrdzuje, že súhlasí s podmienkami ich zasielania. Zákazníkovi, ktorý je v zmysle Zákona o DPH č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov zdaniteľnou osobou so sídlom v inom členskom štáte, SP vyhotovuje faktúru s DPH.

- 4.5.2 Súhrnná faktúra vyhotovená v elektronickej forme je v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH daňovým dokladom.
- 4.5.3 SP je oprávnená neposkytnúť Zákazníkovi Súhrnnú faktúru ak v Zmluve neuviedol pravdivo IČ DPH a DIČ. Súhrnnú faktúru je možné poskytovať iba subjektom s IČ DPH prideleným daňovým úradom v SR (IČ DPH s prefixom SK) podľa § 4 zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH.
- 4.5.4 Súhrnná faktúra nie je poskytovaná Zákazníkom, ktorí aktuálne disponujú iným zmluvným vzťahom s SP alebo majú udelené iné povolenie na úhradu. V prípade, ak sa Zákazník s aktivovanou Súhrnnou faktúrou stane Zákazníkom s iným zmluvným vzťahom s SP, stráca nárok na poskytovanie Súhrnnej faktúry. Pre opätovné aktivovanie zasielania Súhrnnej faktúry (v prípade ukončenia iného zmluvného vzťahu s SP) je potrebné vypísať Žiadosť o zmenu.
- 4.5.5 SP sa zaväzuje Súhrnnú faktúru doručovať na e-mailovú adresu, ktorú Zákazník uviedol v Zmluve alebo v Žiadosti o zmenu.
- 4.5.6 Zasielanie Súhrnnej faktúry je Zákazníkovi aktivované najneskôr nasledujúci deň po dni doručenia notifikačného e-mailového oznámenia o jej aktivácii na kontaktný e-mail Zákazníka dohodnutý v Zmluve (spravidla do 10 pracovných dní).
- 4.5.7 Súhrnná faktúra sa považuje za doručенú dňom odoslania e-mailu. V prípade nedoručenia Súhrnnej faktúry sa Zákazník zaväzuje bezodkladne o tejto skutočnosti informovať SP prostredníctvom e-mailovej adresy [zakaznickyservis@slposta.sk](mailto:zakaznickyservis@slposta.sk). V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa Súhrnná faktúra považuje za riadne doručенú a SP nie je povinná jej odoslanie preukazovať.
- 4.5.8 Zákazník sa zaväzuje informovať SP o akýchkoľvek zmenách, majúcich vplyv na zasielanie Súhrnných faktúr, najmä zmenu kontaktného e-mailu pre zasielanie Súhrnných faktúr.
- 4.5.9 Zákazník potvrdzuje, že má výlučný prístup ku kontaktnému e-mailu pre zasielanie Súhrnných faktúr, SP nezodpovedá za akýkoľvek únik informácií z e-mailu Zákazníka.
- 4.5.10 SP nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov spôsobených poruchou počas doručovania prostredníctvom siete internet. SP nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Zákazníka do siete internet, alebo vzniknuté z dôvodu akejkoľvek nemožnosti Zákazníka pripojiť sa do siete internet.
- 4.5.11 Zákazník je oprávnený odvolať Súhlas so zasielaním Súhrnnej faktúry vyplnením Žiadosti o zmenu, ktorú môže odovzdať na každej pošte. Odvolanie je účinné nasledujúci deň po dni doručenia notifikačného e-mailového oznámenia o jej deaktivácii na kontaktný e-mail Zákazníka dohodnutý v Zmluve (spravidla najneskôr do 10 pracovných dní).
- 4.5.12 Finálna hodnota Súhrnnej faktúry k úhrade je 0 Eur, nakoľko Zákazník uhradil poplatok za Službu, resp. tovar SP pri ich dodaní alebo poskytnutí.
- 4.5.13 Súhrnná faktúra zahŕňa všetky transakcie, ktoré boli zaplatené v hotovosti ako aj Kartou, príp. kombináciou Karty a hotovosti po aktivácii Súhrnnej faktúry okrem tých transakcií, pri ktorých bol daňový doklad vystavený priamo pri ich dodaní alebo poskytnutí.
- 4.5.14 Ak dôjde z titulu vyššej moci k výpadku systému na pošte pri dodaní tovaru alebo Služby, Zákazníkovi je na priehradke poskytnutý daňový doklad (fiškálna potvrdenka alebo faktúra k službám s DPH alebo na vyžiadanie potvrdenie UNS službám). Za vyššiu moc sú považované okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka. V takom prípade daná transakcia nebude zahrnutá v Súhrnnej faktúre.
- 4.5.15 Zákazník, ktorý je platcom DPH, je povinný uviesť v Zmluve údaj IČ DPH. Pri zmene tejto skutočnosti je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu túto zmenu ohlásiť SP prostredníctvom tlačiva Žiadosť o zmenu – Iná zmena.

## 5. Reklamácie a zodpovednosť

- 5.1 Pre reklamácie (sťažnosti) týkajúce sa Prémiového programu a ďalších Služieb poskytovaných majiteľom Poštovej karty - Komerčnej platia ustanovenia Reklamačného poriadku SP.
- 5.2 Zákazník alebo Zástupca môže podať reklamáciu (sťažnosť) písomne formou reklamačného listu na každej pošte. Tlačivo je dostupné na každej pošte a na [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 5.3 Reklamáciu (sťažnosť) s výnimkou Rekreačných poukazov je možné podať v lehote do 2 rokov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni poskytnutia Služby alebo kúpy tovaru alebo realizácie vybraného úkonu.
- 5.4 Reklamáciu (sťažnosť) na poskytnutie Rekreačných poukazov je možné podať v lehote do 13 mesiacov počnúc dňom, ktorý nasleduje po dni poskytnutia služby alebo kúpy tovaru prostredníctvom Objednávateľa elektronických poukážok.
- 5.5 Reklamácia (sťažnosť) je posúdená a vyhodnotená v lehotách stanovených v Reklamačnom poriadku SP.
- 5.6 V prípade, ak Zákazník pri podpise Zmluvy vyjadril súhlas so zasielaním Súhrnnej faktúry, je povinný pri reklamacii (sťažnosti) uviesť v reklamačnom liste predmet reklamácie (sťažnosti), dátum kúpy tovaru alebo poskytnutia Služby alebo realizácie úkonu na SP a Variabilný symbol Zákazníka.
- 5.7 V prípade nesúhlasu Zákazníka so zasielaním Súhrnnej faktúry si SP vyhradzuje právo požadovať od Zákazníka podávajúceho reklamáciu (sťažnosť) predloženie kópií dokladov súvisiacich s reklamovanou skutočnosťou. Nepredloženie podpornej dokumentácie môže mať za následok zastavenie reklamačného procesu.
- 5.8 V prípade oprávnenej reklamácie (sťažnosti) Zákazníka SP bez zbytočného odkladu, na vlastné náklady, vykoná nápravné opatrenia potrebné na odstránenie reklamovanej skutočnosti. Do lehoty bez zbytočného odkladu sa zahŕňa čas potrebný k prešetreniu reklamovanej skutočnosti.

## **6. Zánik Zmluvy**

- 6.1 Zmluva zaniká dohodou SP a Zákazníka alebo uplynutím výpovednej lehoty na základe písomnej výpovede SP alebo Zákazníka doručenej adresátovi výpovede alebo odstúpením od Zmluvy zo strany SP alebo Zákazníka.
- 6.2 Zákazník je oprávnený vypovedať Zmluvu predložením riadne vyplneného tlačiva Žiadosť o zmenu na ktoromkoľvek Obchodnom mieste, kde sa poskytujú služby podľa týchto OP na priehradke s vyobrazením Nálepky. Výpoveď môže byť daná bez uvedenia dôvodu s okamžitou účinnosťou. Výpoveď sa považuje za riadne doručenu len v prípade, ak bol Zákazník riadne identifikovaný na základe jeho platného dokladu totožnosti.
- 6.3 SP je oprávnená vypovedať Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Zákazníkovi.
- 6.4 V prípade, ak dôjde k ukončeniu Zmluvy, ku dňu zániku Zmluvy zaniká Zákazníkovi možnosť používať Kartu, a to ako vo vzťahu k Prémiovému programu a Službám SP, tak aj k Platobnej funkcionalite Poštovej karty, pričom podmienky pre odstúpenie od Zmluvy pre Platobnú funkcionalitu ako aj možnosť vyplatenia zostatku finančných prostriedkov upravujú OP SKPAY.
- 6.5 Zánikom Zmluvy nezaniká záväzok zmluvných strán vysporiadať si všetky vzájomné pohľadávky a záväzky vyplývajúce z využívania Karty, s výnimkou Bonusových finančných prostriedkov, ktorých nárok zaniká zánikom Zmluvy v zmysle týchto OP.
- 6.6 Po zániku Zmluvy je Zákazník povinný zabezpečiť, aby nedošlo k zneužitiu Karty.

## **7. Prechodné a záverečné ustanovenia**

- 7.1 SP je oprávnená kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tieto obchodné podmienky. Zmenené/nové obchodné podmienky sú uverejnené na Webových stránkach a stávajú sa záväznými dňom nadobudnutia ich účinnosti, nie však skôr ako boli uverejnené na Webových stránkach.

- 7.2 Ak Zákazník nesúhlasí so zmenou OP môže vyjadriť svoj nesúhlas, a to písomným oznámením doručeným SP najneskôr jeden pracovný deň pred účinnosťou takejto zmeny. Ak Zákazník v stanovenej lehote neoznámí SP svoj nesúhlas, alebo pokračuje vo využívaní služieb, takéto konanie Zákazníka sa považuje za vyjadrenie súhlasu so zmenou a právny vzťah SP a Zákazníka sa riadi zmenenými ustanoveniami OP odo dňa nadobudnutia účinnosti.
- 7.3 Ak Zákazník v stanovenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou a nedôjde k uzatvoreniu samostatnej dohody o ukončení Zmluvy, je tento nesúhlas považovaný za výpoveď tým, že výpoveď je účinná kalendárnym dňom predchádzajúcim dňu účinnosti zmeny. Posledný deň výpovednej lehoty je dňom splatnosti záväzkov Zákazníka vyplývajúcich zo Zmluvy, pokiaľ sa so SP nedohodne inak. Práva a povinnosti nevysporiadané po tejto lehote sa po ukončení zmluvného vzťahu spravujú platnými OP až do ich úplného vysporiadania.
- 7.4 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom schválenia a účinnosť dňom 23.11.2015.
- 7.5 Pri zmene a doplnení týchto OP je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
- 01. 08. 2016
  - 01. 01. 2017
  - 15. 07. 2017
  - 12. 10. 2017
  - 01. 12. 2019
  - 03. 07. 2021
  - 10. 12. 2021
  - 01. 11. 2022
  - 01. 01. 2024