

## ROZSAH ZÁKAZNÍCKEHO SERVISU

PRÍLOHA Č. 17 PREHĽADU O OBLASTI EETS

PRÍLOHA Č. 7 ZMLUVY O POSKYTOVANÍ EURÓPSKEJ SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO VÝBERU MÝTA

Tento dokument je prílohou Prehľadu o oblasti EETS.

Po uzatvorení Zmluvy EETS medzi Správcom výberu mýta a Poskytovateľom EETS sa stáva jej neoddeliteľnou Prílohou č. 7.

Dokument	Vydanie / Verzia	Stav	Schválil, dňa
17_Rozsah Zákazníckeho servisu_svk	28.07.2022 / 1.0	finálna verzia na zverejnenie	predstavenstvo, 19.07.2022

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Táto Príloha je vypracovaná v nadväznosti na článok 9 bod 9.1. Zmluvy EETS a určuje minimálny rozsah Zákazníckeho servisu, ktorý zabezpečuje pre Užívateľov EETS Poskytovateľ EETS. Správca výberu mýta je oprávnený dohodnúť sa s Poskytovateľom EETS aj na poskytnutí tzv. vyššieho štandardu Zákazníckych služieb (služby nad rozsah stanoveného minimálneho štandardu), ktorý môže byť dohodnutý v tejto Prílohe.

Pojmy začínajúce sa s veľkým písmenom majú význam uvedený v Prílohe č. 6 Zmluvy EETS „Slovník pojmov“ alebo výklad, aký je im pripísaný v príslušnom ustanovení tejto Prílohy.

## 2. MINIMÁLNY ROZSAH ZÁKAZNÍCKEHO SERVISU

Zákaznícky servis poskytovaný Poskytovateľom EETS musí umožniť minimálne:

- 2.1 aby bol Poskytovateľ EETS schopný vybavovať sťažnosti, podnety, reklamácie Užívateľov EETS aspoň na jednom kanáli služieb Zákazníckeho servisu (call centrum / elektronicky prostriedkami vzdialeného prístupu prostredníctvom siete internet a mobilných technológií), ktorý bude dostupný v režime 7x24 hod., pričom ostatné kanály služieb Zákazníckeho servisu budú dostupné pre Užívateľov EETS v režime, ktorý si zvolí Poskytovateľ EETS s tým, že rozsah prevádzkových hodín v pracovných dňoch by nemal byť kratší ako 8 hodín;
- 2.2 aby Poskytovateľ EETS bez zbytočného odkladu postúpil Správcovi výberu mýta sťažnosti, podnety, reklamácie Užívateľov EETS a všetky relevantné dokumenty, ak je na vyriešenie sťažností, podnetov, reklamácií Užívateľov EETS nevyhnutná súčinnosť Správcu výberu mýta;
- 2.3 aby bol Poskytovateľ EETS schopný zabezpečovať služby Zákazníckeho servisu pre Užívateľov EETS s registrovaným sídlom / miestom podnikania / pobytom na území Slovenskej republiky aj v slovenskom a anglickom jazyku;
- 2.4 aby Poskytovateľ EETS poskytol Správcovi výberu mýta aktuálne kontakty na kanály služieb Zákazníckeho servisu (call centrum / elektronicky prostriedkami vzdialeného prístupu prostredníctvom siete internet a mobilných technológií) uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy EETS a hypertextový odkaz na svoje webové sídlo, a hypertextový odkaz na svoje webové sídlo, na ktorom má Poskytovateľ EETS zverejnené platné všeobecné podmienky elektronického výberu mýta, cenník a zoznam údajov a dokladov, ktoré je potrebné predložiť na účely uzavretia zmluvy o užívaní VÚC v súlade s § 7 ods. 3 ZVM, pre prípad, že bude potrebné Užívateľov EETS alebo budúcich záujemcov o prístup k EETS na tieto kanály a/alebo dokumenty a/alebo akékoľvek ich zmeny odkázať, ak sa obratia s akoukoľvek požiadavkou priamo na Správcu výberu mýta;
- 2.5 aby Poskytovateľ EETS mal na svojom webovom sídle zverejnený hypertextový odkaz na webové sídlo Správcu výberu mýta alebo Správcom výberu mýta vybraného dodávateľa (resp. na príslušný podstránku), kde Užívateľ EETS získa relevantné informácie o elektronickom mýtnom systéme v Slovenskej republike a o príslušných kontextových dátach o mýte.

## 3. ĎALŠIE DOHODY ZMLUVNÝCH STRÁN O ROZSAHU ZÁKAZNÍCKEHO SERVISU

*(Bude doplnené podľa dohody s Poskytovateľom EETS)*

*(koniec dokumentu)*