

4. Postępowanie reklamacyjne dobiega końca w dniu rozpatrzenia reklamacji, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
5. Osoba kontaktowa wymieniona w formularzu reklamacyjnym zostanie powiadomiona o rozpatrzeniu reklamacji w stanowisku przesłanym na piśmie lub zamieszczonym na Portalu Internetowym z bezpośrednim autoryzowanym dostępem. Jeśli reklamacja została złożona telefonicznie, to jej rozpatrzenie nie wymaga zachowania formy pisemnej. W przypadku zgłoszenia reklamacji telefonicznie za jej rozpatrzenie uważa się telefoniczne powiadomienie o jej rozpatrzeniu.

Rozdział IX.5

Reklamacje rozbieżności w rozliczeniu Opłaty Drogowej

1. Jeśli Użytkownik Pojazdu, który uiszcza Opłatę Drogową w systemie przedpłaconym stwierdzi rozbieżności w rozliczeniu Opłaty Drogowej, ma prawo reklamować ten fakt najpóźniej w terminie 60 dni od dnia, w którym elektroniczny system poboru opłaty drogowej zarejestrował reklamowaną Transakcję Opłaty Drogowej, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia, w którym o przyczynie reklamacji dowiedział się Użytkownik Pojazdu.
2. Jeżeli Użytkownik Pojazdu, którego dotyczy reklamacja nie dowie się o przyczynie reklamacji wcześniej, to 30 dniowy termin na złożenie reklamacji zaczyna biec w dniu doręczenia lub przekazania właściwego dokumentu rachunkowego (rozliczenie Opłaty Drogowej w systemie abonamentowym, potwierdzenie zapłaty w systemie przedpłaconym, potwierdzenie uiszczenia dopłaty Opłaty Drogowej, potwierdzenie przeprasku depozytu itp.) Administratorowi Systemu.
3. Jeśli na podstawie uznanej reklamacji Administrator Poboru Opłaty Drogowej będzie zobowiązany do zwrotu określonej kwoty, to sposób wypłaty zostanie określony zgodnie z niniejszym regulaminem reklamacji w zakresie zwrotu nadpłaty Opłaty Drogowej w systemie przedpłaconym, o ile Administrator Systemu nie uzgodni z Użytkownikiem Pojazdu inaczej.
4. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej wysokości dopłaty Opłaty Drogowej Administrator Systemu ma prawo do zwrotu kwoty bez ewentualnego pierwotnego zaokrąglenia.

Rozdział IX.6

Skargi i kwestie sporne

W przypadku jakichkolwiek skarg i sporów wynikających z reklamacji należy postępować zgodnie z ustawą nr 513/1991 Dz. U. Kodeks Handlowy w obowiązującym brzmieniu.

Artykuł X.

Postanowienia przejściowe i końcowe

Rozdział X.1

Zmiany i uzupełnienia regulaminu

1. Administrator Poboru Opłaty Drogowej ma prawo do jednostronnej zmiany, uzupełnienia i zastąpienia niniejszego Regulaminu i taryfy opłat nowym Regulaminem, zwłaszcza w przypadku zmian i uzupełnienia ustawy o elektronicznym poborze opłaty drogowej i Regulaminu Opłat Drogowych, na podstawie których wydano niniejszy Regulamin. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na Portalu Internetowym Administratora Poboru Opłaty Drogowej i Portalu Internetowym.
2. Zgodnie z Regulaminem Opłaty Drogowej zmiany, uzupełnienia lub zastąpienie Regulaminu wchodzi w życie w dniu jego publikacji przez Administratora Poboru Opłaty Drogowej na jego Portalu Internetowym. Jeśli Użytkownik Pojazdu nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może odstąpić od Umowy o używaniu określonych odcinków dróg w terminie 30 dni od daty jego publikacji. Użytkownik Pojazdu może odstąpić od Umowy o używaniu określonych odcinków dróg wyłącznie na piśmie na adres siedziby Administratora Systemu.

Rozdział X.2

Przetwarzanie danych osobowych

1. Spółka Narodná diaľničná spoločnosť, a. s., z siedzibą Mlynské Nivy 45, 821 09 Bratislava, Słowacja, REGON: 35 919 001, wpisana do rejestru handlowego w Sądzie Powiatowym Bratislava I, wydział Sa, pozycja nr 3518/B (dalej nazywana „administrator”) jest administratorem systemu informatycznego elektronicznego poboru opłaty drogowej (dalej nazywanego „system”), w którym są przetwarzane dane osobowe Użytkowników Pojazdów (osób prawnych, a także osób fizycznych reprezentujących osoby prawne i osób fizycznych) oraz Kierowców Pojazdów (dalej nazywanych „zainteresowani”) w celu elektronicznego poboru opłaty drogowej za używanie Określonych Odcinków Dróg.
2. Osoby uprawnione ze strony pośrednika SkyToll, a.s. z siedzibą Apollo Business Center, Prievozská 2/a, 821 09 Bratislava, Słowacja, REGON: 44 500 734, spółka wpisana do rejestru handlowego w Sądzie Powiatowym Bratislava I, wydział Sa, pozycja nr 4646/B lub osoby upoważnione przez pośrednika za zgodą administratora na podstawie pisemnej umowy o zakresie i warunkach przetwarzania danych osobowych lub upoważnienia na piśmie, zawartych zgodnie z § 5 ust. 2 ustawy nr 428/2002 Dz. U. o ochronie danych osobowych w myśl późniejszych przepisów (dalej jako „ustawa 428/2002 Z.z.”), które pozyskują dane osobowe, np. ich pracownicy, na żądanie osób zainteresowanych niezwłocznie przedstawia pisemne upoważnienie SkyToll, a.s., identyfikator służbowy i/lub dowód tożsamości.
3. Obowiązek przekazania danych osobowych przez osoby zainteresowane wynika z ustawy o elektronicznym poborze opłaty drogowej. Odmowa przekazania danych skutkuje niemożnością zawarcia Umowy o używaniu określonych odcinków dróg, a więc niemożnością używania Określonych Odcinków Dróg.
4. Obowiązek przekazania wymaganych danych osobowych nakładają w szczególności następujące przepisy:
 - a) ustawa o elektronicznym poborze opłaty drogowej,
 - b) Regulamin Opłat Drogowych,
 - c) ustawa nr 513/1991 Dz. U. Kodeks Handlowy w brzmieniu późniejszych przepisów.Nie narusza to postanowień innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Dane osobowe osób zainteresowanych w imieniu administratora w wyżej wymienionym celu pozyskują osoby upoważnione przez pośrednika SkyToll, a. s. za zgodą administratora, na podstawie pisemnej umowy o zakresie i warunkach przetwarzania danych osobowych lub upoważnienia na piśmie, zawartych zgodnie z § 5 ust. 2 ustawy nr 428/2002 Dz. U.
6. Wykaz wszystkich pośredników zgodnie z § 5 ust. 2 i inne warunki przetwarzania danych osobowych zgodnie z § 10 ustawy nr 428/2002 Dz. U. są opublikowane i na bieżąco aktualizowane na Portalu Internetowym.
7. Dane osobowe osób zainteresowanych są przekazywane w myśl odrębnych przepisów prawa, a w szczególności zgodnie z ustawą nr 428/2002 Dz. U., ustawą o elektronicznym poborze opłaty drogowej i innymi powiązanymi przepisami prawa.
8. Dane osobowe nie są publikowane.
9. Osoby zainteresowane mogą dochodzić praw i chronionych przez prawo interesów zgodnie z postanowieniami § 20 do 22 ustawy nr 428/2002 Dz. U.

Rozdział X.3

Postanowienia końcowe

1. W stosunkach prawnych nieuregulowanych niniejszym Regulaminem lub Umową o używaniu określonych odcinków dróg mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa Republiki Słowackiej, a w szczególności ustawa o elektronicznym poborze opłaty drogowej, ustawa nr 513/1991 Dz. U. Kodeks Handlowy w obowiązującym brzmieniu oraz ustawa nr 40/1964 Dz. U. Kodeks Cywilny w brzmieniu późniejszych przepisów.
2. Podpisując Umowę o używaniu określonych odcinków dróg Użytkownik Pojazdu, Kierowca Pojazdu i/lub Upoważniony Przedstawiciel wyraża zgodę na nagrywanie rozmów telefonicznych prowadzonych z pracownikami Infolinii w celu rozpatrywania reklamacji, pozyskiwanie danych osobowych poprzez kopiowanie, skanowanie lub zapisywanie dokumentów urzędowych na nośniku informacji w inny sposób, a jednocześnie oświadcza, że przed podpisaniem Umowy o używaniu określonych odcinków dróg należycie zapoznał się z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Niniejszy Regulamin został sporządzony w języku słowackim. W przypadku sporządzenia innych wersji językowych niniejszego Regulaminu, w razie jakichkolwiek rozbieżności pierwszeństwo ma wersja w języku słowackim.
4. Niniejszy Regulamin staje się wiążący dla Użytkownika Pojazdu i/lub Kierowcy Pojazdu od złożenia wniosku o rejestrację w elektronicznym systemie poboru opłaty drogowej do czasu całkowitego uregulowania wzajemnych należności i zobowiązań pomiędzy Administratorem Poboru Opłaty Drogowej a Użytkownikiem Pojazdu i/lub Kierowcą Pojazdu nawet, jeśli nastąpi to po rozwiązaniu Umowy o używaniu określonych odcinków dróg.
5. Jeśli pomiędzy Użytkownikiem Pojazdu i/lub Kierowcą Pojazdu a Administratorem Poboru Opłaty Drogowej powstanie jakkolwiek spór związany ze świadczeniem usługi elektronicznego poboru opłaty drogowej i/lub niniejszym Regulaminem, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie właściwego sądu Republiki Słowackiej zgodnie z siedzibą Administratora Poboru Opłaty Drogowej.

6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie i obowiązuje od dnia 01.01.2010.

Národná diaľničná spoločnosť, a.s.