

Obchodné podmienky

pre poskytovanie SLUŽBY - DOBÍJANIE KREDITU EASY KARIET prostredníctvom terminálov online v zberniach spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.

Článok I.

Popis služby

1. Službou sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie dobíjanie kreditu SIM kariet Easy vydávaných spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. priamymi hotovostnými platbami realizovanými prostredníctvom siete terminálov on line prevádzkovaných spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. (ďalej len „Služba“).
2. Poskytovanie Služby sa užívateľovi Easy (ďalej len „zákazníkovi“) umožňuje v obchodných miestach (ďalej len „zberne“), ktoré na základe obchodných zmlúv so spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. prevádzkujú právnické alebo fyzické osoby - mandatári spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s..
3. Pracovník zberne, ktorý obsluhuje terminál online (ďalej len „obsluha terminálu“) je priamo zodpovedný za prijímanie objednávky na Službu od zákazníka v súlade s týmito obchodnými podmienkami.
4. Prostredníctvom Služby je možné dobíjať kredit Easy ktoroukoľvek zo súm 10, 12, 16, 25, 50 euro.

Článok II.

Objednanie služby

Zákazník môže objednať Službu dobítia kreditu SIM kariet Easy pomocou dobíjacieho tiketu alebo priamym ústnym zadaním údajov obsluhu terminálu, ktorá ich následne vkladá cez klávesnicu do terminálu.

1. Objednanie služby pomocou dobíjacieho tiketu

a) Dobíjací tiket je k dispozícii v zberni poskytujúcej Službu. Zákazník predkladá požiadavku na Službu v zberni prostredníctvom tiketu vyplnením týchto údajov:

- výška platby v hotovosti za dobítie kreditu Easy karty; (pozn.: výška dobítia kreditu SIM karty Easy môže byť vyššia ako výška platby, a to v závislosti od aktuálnej akcie viazanej na využitie služby v čase využitia služby);
- telefónne číslo Easy karty, na ktorej požaduje dobítie kreditu;
- nepovinne aj ďalšie telefónne číslo akejkoľvek mobilnej siete SR, na ktoré si želá doručiť SMS správu potvrdzujúcu plnenie služby.

b) Zákazník je povinný správne vyplniť dobíjací tiket podľa podrobného návodu uvedeného na zadnej strane dobíjacieho tiketu, a to výhradne perom alebo ceruzkou s modrou alebo čiernou náplňou.

c) Po vyplnení príslušných polí dobíjacieho tiketu (vyplnenie poľa „SMS doručenkou zaslať na: “ je nepovinné) je zákazník povinný prekontrolovať správnosť a úplnosť vyplnených údajov.

d) Vyplnený a prekontrolovaný dobíjací tiket súčasne s peňažnou hotovosťou predstavujúcou platbu za dobítie kreditu Easy karty odovzdáva zákazník obsluhu terminálu, ktorá ho vloží do terminálu k zaznamenaniu údajov. Dobíjací tiket bude vložený do terminálu až po odovzdaní peňažnej čiastky obsluhu terminálu.

2. Objednanie Služby priamym ústnym zadaním údajov obsluhu terminálu

a) Zákazník oznámi obsluhu terminálu záujem o poskytnutie Služby. Obsluha po stlačení klávesa „Dobitie kreditu“ zaznamenáva údaje na obrazovke terminálu ich ručným zadávaním. Na výzvu obsluhu terminálu zákazník zreteľne nadiktuje údaje v tomto poradí:

- telefónne číslo Easy karty, ktorej kredit si želá dobiť (navýšiť);
- nepovinne aj ďalšie telefónne číslo akejkoľvek mobilnej siete SR, na ktoré si želá doručiť SMS správu potvrdzujúcu plnenie služby;
- výška platby v hotovosti, ktorou si želá zaplatiť za dobitie kreditu na Easy karte.

b) Po nadiktovaní uvedených údajov obsluha terminálu jasne a zrozumiteľne zopakuje zákazníkovi ním nadiktované údaje z obrazovky terminálu, požiada ho o odsúhlasenie, prípadne v nich vykoná zákazníkovi požadovanú korekciu. Po vzájomnom odsúhlasení správnosti všetkých údajov obsluha terminálu prevezme od zákazníka peňažnú hotovosť predstavujúcu zvolenú platbu za kredit, nakoniec stlačí odoslanie a vydá zákazníkovi Potvrdenie.

c) Obsluha terminálu je povinná zvlášť pozorne dbať na to, aby zákazníkovi oznamované údaje správne a presne vložila do terminálu tak, aby nevznikli omyly a chyby pri tomto spôsobe objednávaní služby.

3. Spoločné pravidlá pre objednanie Služby

a) Odsúhlasením údajov a zaplacením peňažnej hotovosti obsluhu terminálu sa zákazník zaväzuje riadiť pravidlami stanovenými v týchto Obchodných podmienkach.

b) Úspešnú transakciu objednávky je možné na žiadosť zákazníka zrušiť do 3 minút od jej vloženia do terminálu podľa čl. IV. týchto Obchodných podmienok.

c) Po úspešnej transakcii je zákazník povinný okamžite skontrolovať správnosť všetkých údajov na Potvrdení o poskytnutí Služby. Po uplynutí lehoty na zrušenie nie je možné uplatniť požiadavku na zmenu telefónneho čísla dobíjanej Easy karty, na zmenu telefónneho čísla pre potvrdenie SMS, na zmenu platby za kredit, ani nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej hotovosti.

Článok III.

Vyhodnotenie objednávky zákazníka na Službu

Všetky zákazníkovi požadované údaje vložené z dobíjacieho tiketu alebo ručným zadaním do terminálu spracovávajú a vyhodnocujú systémy spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s. a spoločnosti Slovak Telekom, a.s.. Výsledná transakcia spracovania objednávky môže byť:

1. Objednávka bola prijatá - úspešná transakcia

Objednávka zákazníka je úspešne prijatá a služba dobitia Easy je úspešne realizovaná, ak dobíjací tiket bol vyplnený správne a pre terminál čitateľne alebo ručne vložené údaje boli správne.

a) O tejto skutočnosti vytlačí terminál „Potvrdenie o poskytnutí služby DOBITIE EASY KARTY“ (ďalej len „Potvrdenie“), ktoré je obsluhu terminálu povinná odovzdať zákazníkovi. Potvrdenie je riadnym dokladom o poskytnutí Služby a dokladom o zaplatení za poskytnutú Službu. Len jeho predložením je možné uplatniť reklamáciu na poskytnutie Služby. Potvrdenie obsahuje najmä tieto údaje:

- poskytovateľ služby Easy - Telekom

- dátum a čas poskytnutia Služby;
- platba v euro, ktorá predstavuje sumu, ktorú zaplatil zákazník za dobitie kreditu SIM karty Easy;
- dobíjané číslo mobilného telefónu SIM karty Easy;
- notifikačné číslo mobilného telefónu, na ktoré bude zaslaná SMS notifikácia o poskytnutí služby (pre zákazníka je to číslo nepovinné, ale voliteľné z ktorejkoľvek siete mobilného operátora v SR);
- číslo terminálu online prostredníctvom ktorého bola poskytnutá Služba;
- systémové kódy, sériové číslo a čiarové kódy Potvrdenia.

b) Zákazník je povinný bezprostredne po prevzatí Potvrdenia skontrolovať správnosť vytlačených údajov. Vydaním Potvrdenia zberňa nezodpovedá za správnosť a presnosť zadaného mobilného čísla SIM karty Easy, ktorého kredit sa má dobiť (navýšiť), za číslo mobilného telefónu, na ktoré sa má zaslať SMS notifikácia, ani za výšku platby za dobitie kreditu.

c) Informácia o úspešnom dobití SIM karty Easy bude zákazníkovi zaslaná do 10 minút od vloženia údajov do terminálu prostredníctvom SMS správy na dobíjané telefónne číslo a pokiaľ ho zákazník na dobíjacom tikete vyplnil alebo ústne zadal, tak aj na ním požadované notifikačné telefónne číslo.

d) Potvrdenie odovzdané zákazníkovi nie je daňovým dokladom. Daňový doklad vystaví spoločnosť Slovak Telekom, a.s. na žiadosť zákazníka uplatnenú prostredníctvom osobného kontaktu na vlastných predajných miestach spoločnosti Slovak Telekom, a.s., - v Telekom Centrách alebo písomnou formou a len na základe predloženia platného Potvrdenia.

e) K úspešnej transakcii objednávky Služby dôjde aj v prípade korekcie nesprávne vyplneného údaju „Suma“ podľa Čl. II., ods. 1, písm. g).

2. Objednávka nebola prijatá - neúspešná transakcia

Nesprávne a pre terminál nečitateľne vyznačené údaje na dobíjacom tikete majú za následok, že terminál odmietne objednávku na Službu.

2.1. Nesprávne vyplnený dobíjací tiket

a) Ak sú na dobíjacom tikete nesprávne alebo nečitateľne vyznačené údaje v poli „Suma“ a tiež v poli „Číslo dobíjanej Easy karty“, prípadne aj v poli „SMS doručenkou zaslať na:“, terminál odmietne prijať objednávku. Obsluha terminálu vráti nesprávne vyplnený dobíjací tiket zákazníkovi spolu so zaplatenou hotovosťou. Zákazník je povinný správne vyplniť nový dobíjací tiket a objednanie Služby môže zopakovať.

b) Ak je na dobíjacom tikete nesprávne a nečitateľne vyznačený údaj v poli „Suma“ a ostatné údaje v poli „Číslo dobíjanej Easy karty“, prípadne aj v poli „SMS doručenkou zaslať na:“ sú vyznačené správne a čitateľne, terminál umožní obsluhu korekciu údaju „Suma“ prostredníctvom klávesnice. Obsluha terminálu je v takomto prípade povinná požiadať zákazníka o nahlásenie správnej sumy, za ktorú chce zákazník dobiť SIM kartu Easy, ručne ju prostredníctvom klávesnice na obrazovke terminálu opraviť a odošle objednávku do systému.

2.2. Neexistujúce Easy číslo alebo iné technické príčiny

a) Ak všetky potrebné údaje boli z dobíjacieho tiketu alebo ručným vložením zadané do terminálu čitateľne a správne, ale číslo SIM karty Easy, na ktoré má byť dobýť kredit, neexistuje v systéme poskytovateľa Easy služby Slovak Telekom, a.s. ako platné číslo, alebo iné technické príčiny zabráňujúce realizovať Službu na zákazníkovi zadané číslo SIM karty Easy, terminál odmietne prijať objednávku a tlačiareň vytlačí Doklad s uvedením dôvodu odmietnutia Služby.

b) Obsluha terminálu je povinná tento doklad, dobíjací tiket a zaplatenú hotovosť vrátiť zákazníkovi. Zákazník v takomto prípade, po opätovnom prekontrolovaní správnosti dobíjaného telefónneho čísla, môže kontaktovať poskytovateľa služby Easy (spoločnosť Slovak Telekom, a.s.) na telefónnom čísle Linky služieb zákazníkovi Slovak Telekom 0800 123 456 alebo +421 903 903 903 alebo na bezplatnom čísle Easy linky 12350.

3. Nevytlačenie Potvrdenia ani Dokladu - došlo k technickej chybe na termináli

a) V prípade, ak všetky potrebné údaje boli z dobíjacieho tiketu alebo ručným vložením zadané do terminálu čitateľne a správne a terminál nevytlačí z aktuálnych technických dôvodov žiadne Potvrdenie ani Doklad, je obsluha terminálu povinná získať bezodkladne informácie o objednanej transakcii prostredníctvom telefonického spojenia na IGT HOT LINE, kde jej bude poskytnutý aktuálny stav objednávky zákazníka.

b) Na základe informácií získaných z IGT HOT LINE a prípadne po vykonaní štandardnej technickej úpravy tlačiarne, obsluha terminálu buď vráti zákazníkovi zaplatenú peňažnú hotovosť (v prípade, že poskytnutie Služby nebolo akceptované, alebo došlo k technickej chybe terminálu), alebo vystaví zákazníkovi náhradné Potvrdenie - Dotlač (poskytnutie Služby bolo spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. akceptované), ktoré bude obsahovať všetky údaje potrebné pre prípadné reklamačné konanie, najmä systémový kód. Potvrdenie - Dotlač nie je daňovým dokladom, pre vystavenie daňového dokladu platí ustanovenie článku III. ods. 1. písm. d).

c) V prípade, že technická chyba terminálu (on line spojenia) je takého charakteru, že nemôže byť vytlačené Potvrdenie ani Dotlač (ale poskytnutie Služby bolo spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. akceptované), obsluha terminálu je povinná vystaviť náhradný doklad s údajmi o objednanej transakcii - čas (aspoň približný), telefónne číslo SIM karty Easy, telefónne číslo pre ďalšiu SMS správu, výšku zaplatenej finančnej čiastky, číslo terminálu, na náhradnom doklade uvedie meno a podpis obsluhy terminálu, ako aj informáciu o volaní na IGT HOT LINE linku.

Článok IV.

Zrušenie úspešnej transakcie

1. Úspešnú transakciu Služby dobitia je možné zrušiť v prípade, že zákazník po obdržaní Potvrdenia zistí, že dobitie kreditu bolo jeho omylom realizované na iné číslo SIM karty Easy, než si pôvodne želal.

2. Zrušenie Služby je možné realizovať do 3 minút od úspešného poskytnutia Služby. O zrušení je zákazník povinný požiadať obsluhu terminálu so súčasným odovzdaním platného Potvrdenia obsluhu terminálu k vykonaniu transakcie zrušenia.

3. Obsluha terminálu je povinná štandardne realizovať transakciu zrušenia a po jeho úspešnom uskutočnení je povinná vrátiť zákazníkovi zaplatenú hotovosť spolu s ústrižkom o zrušení. Obsluha terminálu zrušené Potvrdenie spolu s druhým ústrižkom o zrušení zopne a vloží do prevádzkovej obálky.

Článok V.

Reklamácie

1. Ak zákazníkovi, napriek splneniu všetkých obchodných podmienok pre objednanie služby, zaplateniu za Službu a vydaniu Potvrdenia, nebola Služba poskytnutá v plnom požadovanom rozsahu, je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu.

2. Reklamáciu môže zákazník uplatňovať len na základe predloženia platného Potvrdenia o poskytnutí služby alebo Potvrdenia - Dotlač vydaného terminálom on line, resp. vystaveného náhradného dokladu s údajmi o objednanej transakcii a len z nasledujúcich dôvodov:

2.1. Dôvody pre uplatnenie reklamácie:

a) ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia - Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), Služba bola potvrdená SMS správou, ale kredit na dobíjanej SIM karte Easy nebol transakciou dobitý, resp. kredit nebol navýšený v požadovanej výške;

b) ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia - Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale SMS správa potvrdzujúca dobitie kreditu nebola doručená na dobíjané číslo, alebo nebola doručená do 10 minút od objednania Služby;

c) ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale SMS správa potvrdzujúca dobitie kreditu nebola doručená na notifikačné telefónne číslo, alebo nebola doručená do 10 minút od objednania služby;

d) ak transakcia Služby dobitia bola realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale po obdržaní SMS správy o navýšení kreditu nie je možné uskutočniť hovor z dobíjaného čísla;

e) ak transakcia Služby dobitia bola realizovaná vydaním náhradného dokladu, SMS správa bola obdržaná a kredit nebol navýšený;

f) reklamácie týkajúce sa vystavenia a obsahu daňového dokladu (faktúry) za uskutočnenú transakciu, ktorú si zákazník môže vyžiadať podľa čl. III., ods. 1, písm. d) týchto Obchodných podmienok od poskytovateľa služby Easy - spoločnosti Slovak Telekom, a.s.;

g) v prípade technickej poruchy v spojení medzi terminálmi a Datacentrom IGT, ak obsluhou terminálu nebolo vykonané Zrušenie Služby v súlade s týmito podmienkami z dôvodu technickej poruchy v spojení a transakcia bola úspešne realizovaná, je TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. oprávnená posudzovať žiadosti o finančné vyrovnanie individuálne, pričom rozhodujúci je kompletný údajový záznam registrovaný v centrálnej databáze systému online. Spoločnosť Slovak Telekom, a.s. nenesie žiadnu zodpovednosť za dôvody, ktoré nastali výlučne na strane spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.

2.2. Dôvody, ktoré nie sú dôvodom na reklamáciu:

a) ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale dobitie kreditu bolo omylom zákazníka realizované na iné číslo SIM karty Easy, než si pôvodne želal a nebolo požadované zrušenie transakcie podľa pravidiel uvedených v čl. IV. týchto obchodných podmienok. Zberňa ani poskytovateľ služby nenesie zodpovednosť za takto vzniknutý omyl zákazníka.

3. Reklamácia podľa bodu 2.1. písm. g) tohto článku sa uplatňuje výlučne v sídle spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s.. Ostatné prípady reklamácií sa uplatňujú u poskytovateľa služby Easy spoločnosti Slovak Telekom, a.s. prostredníctvom bezplatnej Easy linky 12350 alebo na telefónnom čísle Linky služieb zákazníkom Slovak Telekom 0800 123 456 alebo +421 903 903 903, osobne na predajných miestach spoločnosti Slovak Telekom, a.s., v Telekom Centrách písomne alebo osobne na adrese Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, 817 62 Bratislava. Reklamáciu a teda ani vrátenie zaplatenej platby nie je možné uplatňovať v zberni, v ktorej bola zákazníkovi úspešne realizovaná transakcia dobitia.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky pre Službu platia s účinnosťou od 8. apríla 2019.

Bratislava, 8. apríla 2019