



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Európsky fond regionálneho rozvoja



Riadiaci orgán pre OPIS



Sprostredkovateľský orgán pod
Riadiacim orgánom pre OPIS



Európska únia

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

INTEGROVANÝ INFORMAČNÝ SYSTÉM PRE ZABEZPEČENIE POSKYTOVANIA ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB MH SR

Príručka používateľa elektronickej služby ES 24

Informovanie poskytovateľov, príjemcov služieb a spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach v elektronickej obchode a pri predaji tovaru a poskytovaní služieb na diaľku a mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

Elektronizácia služieb Ministerstva hospodárstva SR
kód ITMS projektu: **21110120021**

Tento projekt sa realizuje s podporou Európskej únie.
Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou.
Európsky fond regionálneho rozvoja

www.informatizacia.sk
www.opis.gov.sk

Obsah

1.	Úvod	5
1.1.	Účel dokumentu	5
1.2.	Popis služby	5
1.3.	Skratky a pojmy	5
2.	Využitie elektronickej služby	6
2.1.	Orientácia na portáli elektronických služieb	6
2.2.	Detail služby	7
2.3.	Využitie služby	7
3.	Podanie elektronickej žiadosti	9
3.1.	Prihlásenie sa cez portál ÚPVS (slovensko.sk)	9
3.2.	Obrazovka pre prácu s podaním	10
3.3.	Formulár podania	11
3.4.	Prílohy podania	12
3.5.	Odoslanie podania	12
4.	Prístup k zverejneným informáciám	14
5.	Elektronická schránka občana	15
5.1.	Informácie o eDesku	15
5.2.	Prihlásenie sa do eDesku	15
5.3.	Využitie eDesku	15
5.4.	Odhlásenie sa z eDesku	16
6.	Užitočné informácie	17

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 - Zoznam použitých skratiek a pojmov

5

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 - Orientácia na portáli	6
Obrázok 2 - Detail služby	7
Obrázok 3 - Prihlásenie sa cez voľbu „Prihlásenie“	9
Obrázok 4 - Prihlásenie sa cez službu	10
Obrázok 5 - Prihlásený používateľ	10
Obrázok 6 - Obrazovka pre prácu s podaním	11
Obrázok 7 - Detail elektronického formulára	12
Obrázok 8 - Odoslanie podania	12
Obrázok 9 - Zverejnenie informácií vo forme dokumentu	14
Obrázok 10 - Užitočné informácie	17

1. Úvod

Ministerstvo hospodárstva SR zabezpečilo prostredníctvom elektronických služieb komunikáciu s verejnosťou, ktorá prebieha bez nutnosti osobnej návštevy a bez potreby použitia papierových dokumentov, ktoré sú nahradené elektronickými dokumentmi.

1.1. Účel dokumentu

Dokument obsahuje základné informácie o tom, ako využiť elektronickú službu a je určený pre verejnosť využívajúcu portál elektronických služieb.

1.2. Popis služby

Ministerstvo hospodárstva SR zverejňuje informácie o medzinárodnej spolupráci pri elektronickom obchode a službách na vnútornom trhu. Poskytovateľom, príjemcom služieb a spotrebiteľom je poskytovaná pomoc a informácie o právach a povinnostiach podľa príslušných zákonov, najmä o:

- zmluvných právach a povinnostiach, vybavovaní sťažností, reklamácií, uplatnení nárokov na náhradu škody a riešení sporov,
- inštitúciách, združeniach alebo orgánoch verejnej správy, od ktorých môžu získať ďalšie informácie alebo pomoc.

V rámci služby majú záujemcovia možnosť elektronicky požiadať o informácie z oblasti elektronického obchodovania.

1.3. Skratky a pojmy

Zoznam použitých skratiek a pojmov uvedených v dokumente:

Skratka, pojem	Vysvetlenie
eDesk	Elektronická schránka správ
eID	Elektronická identifikačná karta – občiansky preukaz s elektronickým kontaktným čipom.
ES MHSR	Portál elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR
MH SR	Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
PDF	Portable Document Format
SR	Slovenská republika
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy (webový portál www.slovensko.sk)
Workdesk	Obrazovka na portáli ES MHSR pre prácu s podaním
ZEP	Zaručený elektronický podpis

Tabuľka 1 - Zoznam použitých skratiek a pojmov

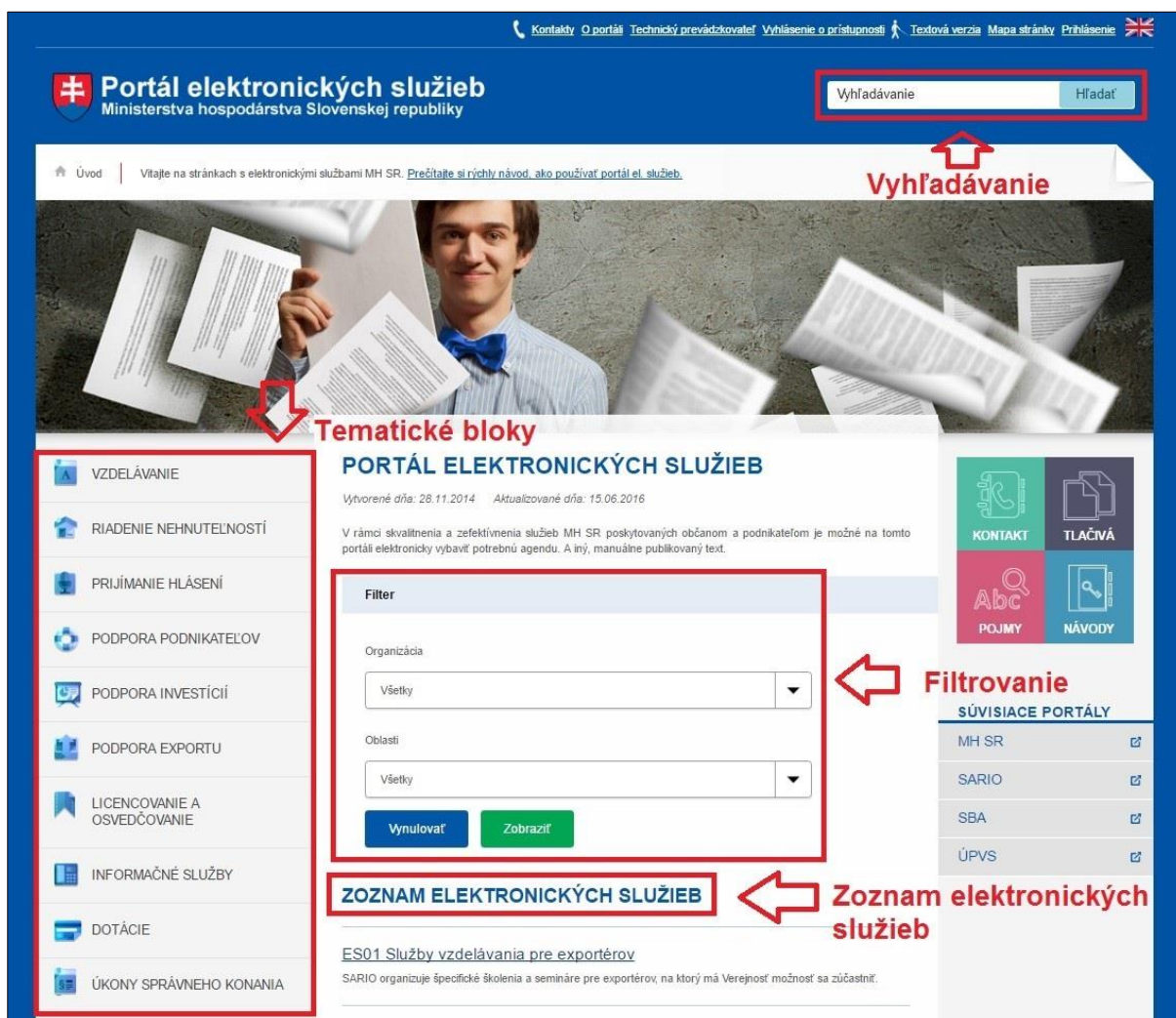
2. Využitie elektronickej služby

Služba umožňuje pomocou elektronického podania podať žiadosť k sprístupneniu informácií o právach a povinnostiach v elektronickom obchode. Služba tiež umožňuje zverejniť súvisiace dokumenty vydané príslušným orgánom verejnej správy o právach a povinnostiach v elektronickom obchode.

2.1. Orientácia na portáli elektronických služieb

K agende elektronickej služby je možné prejsť prostredníctvom:

- Tematických blokov
- Zoznamu elektronických služieb
- Vyhľadávania podľa pojmu/výrazu
- Filtrovania podľa zvolených kritérií



Portál elektronických služieb
Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky

Vyhľadanie Hľadať

Úvod | Vitajte na stránkach s elektronickými službami MH SR. [Prečítajte si rýchly návod, ako používať portál el. služieb.](#)

Vyhľadanie

Tematické bloky

- VZDELÁVANIE
- RIADENIE NEHNUTELNOSTÍ
- PRÍJÍMANIE HLÁSENÍ
- PODPORA PODNIKATELOV
- PODPORA INVESTÍCIÍ
- PODPORA EXPORTU
- LICENCOVANIE A OSVEDČOVANIE
- INFORMAČNÉ SLUŽBY
- DOTÁCIE
- ÚKONY SPRÁVNEHO KONANIA

PORTÁL ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB
Vytvorené dňa: 28.11.2014 Aktualizované dňa: 15.06.2016

V rámci skvalitnenia a zefektívnenia služieb MH SR poskytovaných občanom a podnikateľom je možné na tomto portáli elektronicke vybrať potrebnú agendu. A iný, manuálne publikovaný text.

Filter

Organizácia
Všetky

Oblasť
Všetky

Vynulovať Zobrazíť

Filtrovanie

SOÚVISIACE PORTÁLY

MH SR	↗
SARIO	↗
SBA	↗
ÚPVS	↗

ZOZNAM ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

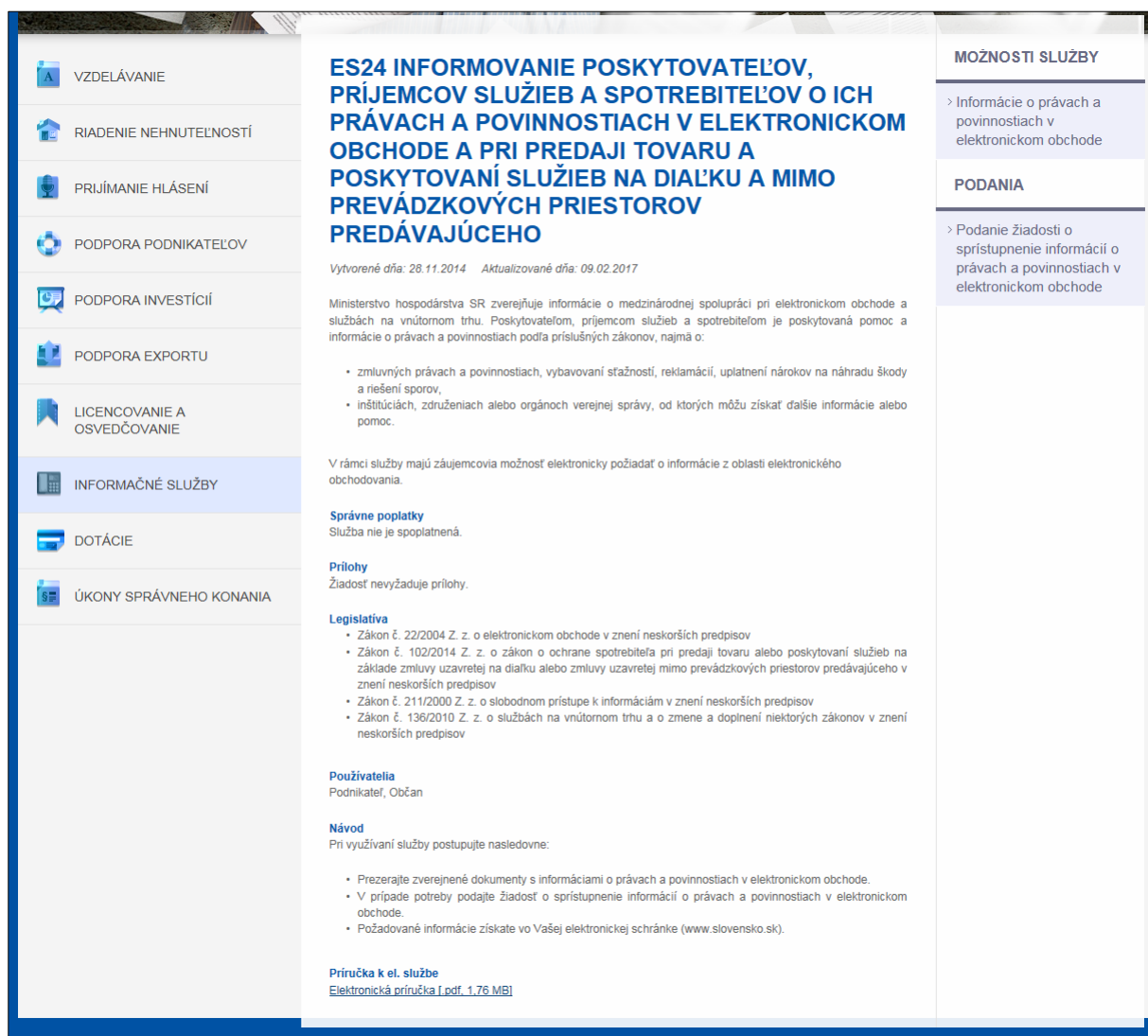
Zoznam elektronických služieb

ES01 Služby vzdelávania pre exportérov
SARIO organizuje špecifické školenia a semináre pre exportérov, na ktorý má Verejnosť možnosť sa zúčastniť.

Obrázok 1 - Orientácia na portáli

2.2. Detail služby

Po zvolení požadovanej služby sa zobrazí stránka s podrobným popisom služby s dodatočnými informáciami o správnych poplatkoch, prílohách, pre koho je služba určená a stručným návodom na použitie.



ES24 INFORMOVANIE POSKYTOVATEĽOV, PRIJEMCOV SLUŽIEB A SPOTREBITEL'OV O ICH PRÁVACH A POVINNOSTIACH V ELEKTRONICKOM OBCHODE A PRI PREDAJI TOVARU A POSKYTOVANÍ SLUŽIEB NA DIAĽKU A MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV PREDÁVAJÚCEHO

Vytvorené dňa: 28.11.2014 Aktualizované dňa: 09.02.2017

Ministerstvo hospodárstva SR zverejňuje informácie o medzinárodnej spolupráci pri elektronickom obchode a službách na vnútornom trhu. Poskytovateľom, príjemcom služieb a spotrebiteľom je poskytovaná pomoc a informácie o právach a povinnostiach podľa príslušných zákonov, najmä o:

- zmluvných právach a povinnostiach, vybavovaní sťažností, reklamácií, uplatnení nárokov na náhradu škody a riešení sporov,
- inštitúciách, združeniach alebo orgánoch verejnej správy, od ktorých môžu získať ďalšie informácie alebo pomoc.

V rámci služby majú záujemcovia možnosť elektronicky požiadať o informácie z oblasti elektronického obchodovania.

Správne poplatky
Služba nie je spoplatnená.

Prílohy
Žiadosť nevyžaduje prílohy.

Legislativa

- Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 102/2014 Z. z. o zákone o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Používatelia
Podnikateľ, Občan

Návod
Pri využívaní služby postupujte nasledovne:

- Prezerajte zverejnené dokumenty s informáciami o právach a povinnostiach v elektronickom obchode.
- V prípade potreby podajte žiadosť o sprístupnenie informácií o právach a povinnostiach v elektronickom obchode.
- Požadované informácie získate vo Vašej elektronickej schránke (www.slovensko.sk).

Príručka k el. službe
[Elektronická príručka \[pdf, 1,76 MB\]](#)

MOŽNOSTI SLUŽBY

- > Informácie o právach a povinnostiach v elektronickom obchode

PODANIA

- > Podanie žiadosti o sprístupnenie informácií o právach a povinnostiach v elektronickom obchode

Obrázok 2 - Detail služby

2.3. Využitie služby

Služba poskytuje nasledovné možnosti využitia:

- Podanie elektronickej žiadosti - verejnosť prostredníctvom podania elektronickej žiadosti má možnosť komunikovať elektronicke s inštitúciou verejnej správy bez potreby osobnej návštevy.

-
- Výsledky podania a komunikácie so zástupcom inštitúcie je potrebné skontrolovať v elektronickej schránke správ (eDesk) na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk.
 - Prístup k zverejneným informáciám - inštitúcia verejnej správy má možnosť informovať o vybranej agende na stránkach portálu ES MHSR.

3. Podanie elektronickej žiadosti

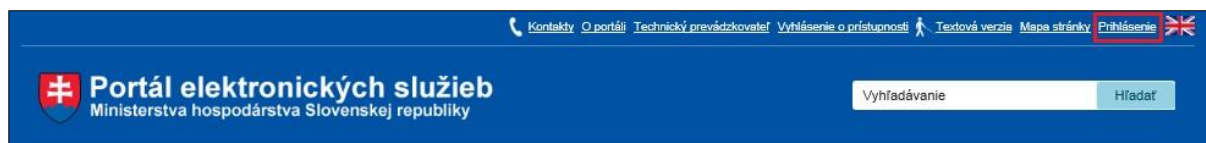
Podaním elektronickej žiadosti je možné **požiadat' o sprístupnenie informácií o právach a povinnostiach v elektronickom obchode**.

Bližší popis ako realizovať podanie elektronickej žiadosti je popísaný v tejto kapitole.

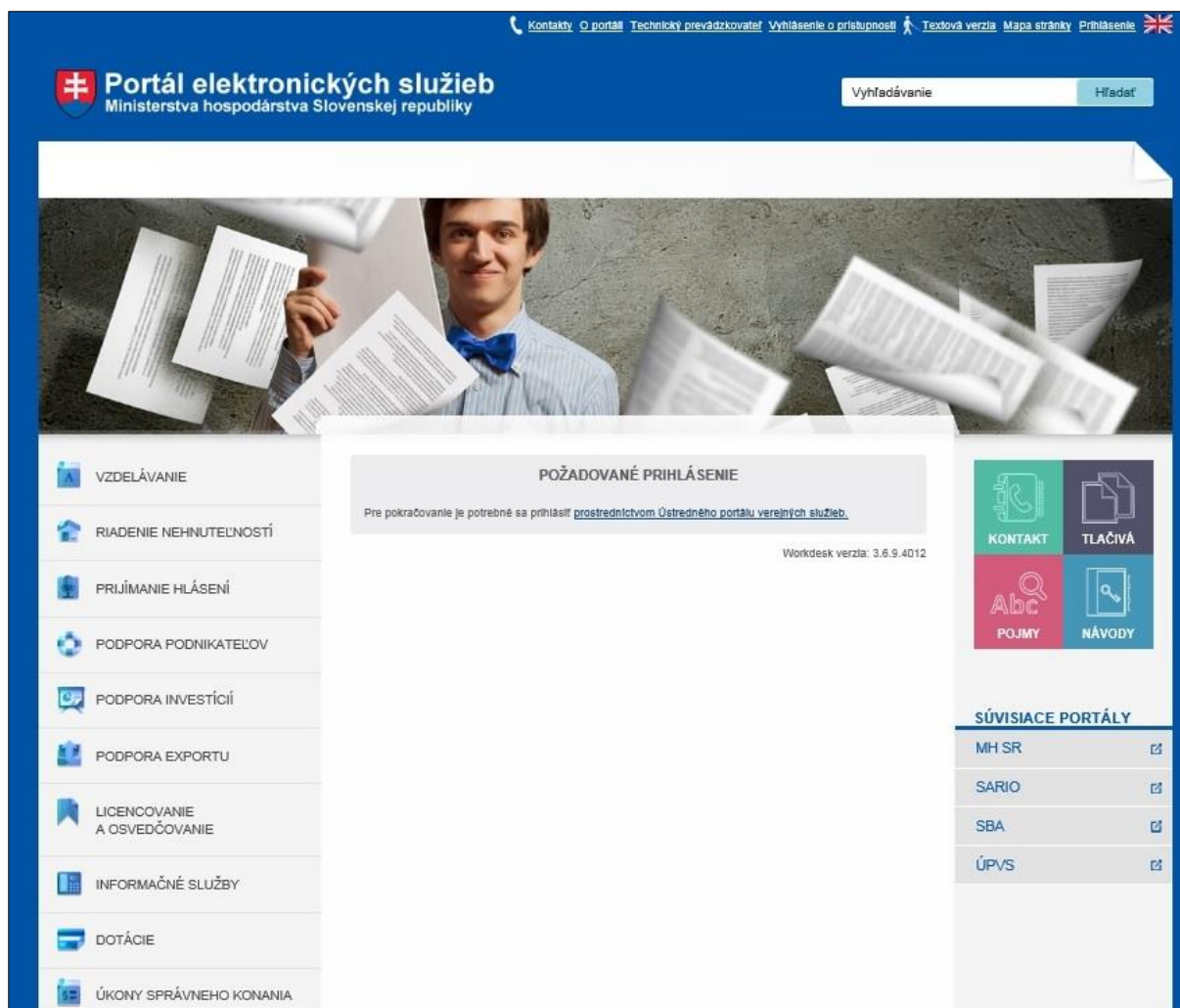
3.1. Prihlásenie sa cez portál ÚPVS (slovensko.sk)

Pre realizáciu žiadosti je potrebné vybrať konkrétne podanie v detaile služby (viď Obrázok 2 - Detail služby), v pravej časti obrazovky, v sekcii podania.

Podanie môžu realizovať iba fyzické a právnické osoby, ktoré sú prihlásené na portáli www.slovensko.sk. Toto prihlásenie je možné realizovať cez voľbu „Prihlásenie“ v pravom hornom rohu na portáli ES MHSR, respektíve kliknutím na podanie v príslušnej službe, po ktorom budete automaticky presmerovaný na prihlásenie sa prostredníctvom portálu ÚPVS.

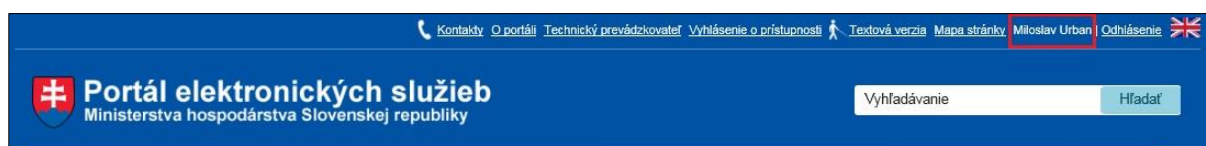


Obrázok 3 - Prihlásenie sa cez voľbu „Prihlásenie“



Obrázok 4 - Prihlásenie sa cez službu

Po prihlásení sa cez portál ÚPVS budete opätovne presmerovaný na stránku portal.mhsr.sk. V hornej časti obrazovky bude zobrazená informácia o prihlásenom používateľovi.



Obrázok 5 - Prihlásený používateľ

3.2. Obrazovka pre prácu s podaním

Po prihlásení sa, v prípade záujmu o realizáciu podania k danej službe, je potrebné na detaile služby zvoliť voľbu pre podanie. Následne budete presmerovaný na obrazovku pre prácu s podaním (Workdesk). Bližší popis práce s ňou nájdete na https://portal.mhsr.sk/files/esluzby/navody/prirucka_portal_sk.pdf.

ELEKTRONICKÝ FORMULÁR Pomocník

Podanie žiadosti o sprístupnenie informácií o právach a povinnostiach v elektronickom obchode

JEDNODUCHÝ PODPIS **VIACNÁSOBNÝ PODPIS**

nevyplnený formulár Vyplniť elektronický formulár

Stav: nebol podpísaný Podpísať elektronický formulár

Uložiť nepodpísaný formulár Uložiť podpísaný formulár Importovať uložený formulár Vytlačiť elektronický formulár

POUŽÍVATEĽSKÉ PRÍLOHY

Povolené formáty súborov: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .jpg, .jpeg, .png, .txt, .rar, .zip, .pdf

Príloha

Prehľadávať... Nie je zvolený súbor.

+ Kliknite sem, ak chcete priložiť ďalší súbor

Upozornenie - veľkosť všetkých príloh v rámci podania nesmie presiahnuť 20 MB

ODOSLAŤ PODANIE

SÚVISIACE PORTÁLY

MH SR	↗
SARIO	↗
SBA	↗
ÚPVS	↗

Obrázok 6 - Obrázovka pre prácu s podaním

3.3. Formulár podania

Prostredníctvom voľby „Vyplniť elektronický formulár“ systém záujemcovi sprístupní elektronický formulár, ktorý je potrebné vyplniť a následne dať zvalidovať (skontrolovať). Validácia slúži na overenie vyplnenia povinných položiek. Kontroluje sa vyplnenie a formát vybraných polí, nie však vecný obsah.

Žiadosť o informácie o právach a povinnostiach v elektronickom obchode

Žiadateľ

Titul pred menom

PRIDAŤ

Titul za menom

PRIDAŤ

Meno *

Miloslav

PRIDAŤ

Priezvisko *

Urban

PRIDAŤ

Názov organizácie

T.P.D. service

(v prípade, ak žiadosť podávate v mene organizácie)

Právna forma

Spoločnosť s ručením obmedzeným

Adresa sídla/bydliska

Štát *

Slovenská republika

PSČ

85107

Kraj

Bratislavský kraj

Ulica *

Hlavná

Okres

Okres Bratislava V

Súpisné * / Orientačné číslo

1

Mesto (obec) *

Bratislava - mestská časť

Kontaktné údaje

Typ telefónu *

Mobil

Telefónne číslo *

00421911444333

PRIDAŤ

E-mail

mu@mu.sk

Predmet žiadosti

Obrázok 7 - Detail elektronického formulára

3.4. Prílohy podania

Používateľské prílohy

Používateľské prílohy sú doplnujúce prílohy, ktoré považujete za podstatné a sú podľa Vás potrebné k úspešnému a rýchlemu vybaveniu Vašej agendy. Tieto prílohy však nie sú vyžadované samotnou organizáciou, ktorá podanie spracováva.

3.5. Odoslanie podania

Po vyplnení elektronického formulára je potrebné podanie odoslať na spracovanie adresátovi prostredníctvom voľby „Odoslať podanie“.

ODOSLAŤ PODANIE

Obrázok 8 - Odoslanie podania

Príručka používateľa elektronickej služby ES 24

strana 12 z 18

3.5.1. Úspešné podanie

Po úspešnom odoslaní podania systém zobrazí na obrazovke informáciu o úspešnej realizácii podania. V takom prípade je kópia podania (vyplneného elektronického formulára) doručená do Vašej elektronickej schránky správ (ďalej len „eDesk“). Súbežne s tým je podanie elektronicky doručené do podateľne príslušnej organizácie. Systém podanie zaeviduje a odosielateľovi bude do eDesku odoslané potvrdenie o doručení, kde je potrebné ho skontrolovať. Až potvrdenie o doručení žiadosti v eDesku je potvrdením zrealizovania úspešného podania do vybranej inštitúcie. Bližší popis práce s eDeskom je uvedený v kapitole Elektronická schránka občana.

Po úspešnom odoslaní podania začína proces jeho spracovania a vybavovania pracovníkom príslušnej inštitúcie, pričom výstupné informácie a celá komunikácia je zasielaná štandardne do elektronickej schránky správ na ÚPVS a v prípade potreby aj na ďalší komunikačný kanál označený na žiadosti.

3.5.2. Neúspešné podanie

V prípade, že sa po odoslaní Vašej žiadosti zobrazí chybový oznam, je potrebné odoslanie žiadosti zopakovať, nakoľko Vaša žiadosť bola odoslaná nekorektne, respektíve sa neodoslala vôbec. V tomto prípade kópia žiadosti nebola doručená do Vášho eDesku.

4. Prístup k zverejneným informáciám

Organizácia zverejňuje informácie pre verejnosť na webovom portáli ES MHSR. Služba zobrazuje zverejnené informácie vo forme zoznamu dokumentov, ktoré sú zatriedené do vybraných kategórií. Zverejnené informácie sú členené podľa aktuálnosti na aktuálne platné dokumenty zobrazené v časti „Aktuálne údaje“ a dokumenty, ktorých platnosť zverejnenia bola ukončená, zobrazené v časti „Archívne údaje“.

Kliknutím na odkaz k dokumentu systém ponúkne daný dokument na stiahnutie alebo zobrazenie. Informácie môžu byť zverejnené v rôznych typoch dokumentov - doc, PDF, html, ...



The screenshot displays the 'INFORMÁCIE O PRÁVACH A POVINNOSTIACH V ELEKTRONICKOM OBCHODE' (Information on Rights and Obligations in Electronic Trade) section. On the left is a navigation menu with categories like 'VZDELÁVANIE', 'RIADENIE NEHNUTELNOSTÍ', 'PRIJÍMANIE HLÁSENÍ', 'PODPORA PODNIKATEĽOV', 'PODPORA INVESTÍCIÍ', 'PODPORA EXPORTU', 'LICENCOVANIE A OSVEDČOVANIE', 'INFORMAČNÉ SLUŽBY', 'DOTÁCIE', and 'ÚKONY SPRÁVNEHO KONANIA'. The main content area has a title 'INFORMÁCIE O PRÁVACH A POVINNOSTIACH V ELEKTRONICKOM OBCHODE' and a subtitle 'Vytvorené dňa: 01.12.2014 Aktualizované dňa: 22.07.2016'. Below this are two tabs: 'Aktuálne údaje' (selected) and 'Archívne údaje'. The content is organized into sections with expandable/collapsible icons (+/-). The first section is 'Informačné povinnosti poskytovateľa služby voči príjemcovi služby pri elektronickej komunikácii'. The second section is 'Informácie o zmluvných právach a povinnostiach poskytovateľa služby informačnej spoločnosti'. Below these is a document icon and the title 'Práva a povinnosti poskytovateľa služieb' with a subtitle 'Detailný popis' and dates 'Vytvorené dňa: 31.05.2016 Aktualizované dňa: 01.06.2016'. At the bottom, there is a list of related topics with expandable icons (+): 'Iné témy súvisiace s elektronickým obchodom', 'Iné témy súvisiace s poskytovaním a prijímaním služieb', 'Ochrana spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku', 'Problematika ochrany spotrebiteľa', and 'Problematika poskytovateľov a príjemcov služieb'.

Obrázok 9 - Zverejnenie informácií vo forme dokumentu

5. Elektronická schránka občana

5.1. Informácie o eDesku

Od 1. januára 2014 sprístupnila NASES (Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby), organizácia Úradu vlády SR, na Ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk pilotnú prevádzku elektronických schránok podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente. Elektronické schránky sú vytvorené pre občanov Slovenskej republiky, ktorí dovŕšili k danému dátumu 18. rok života.

Prihlasovanie do elektronických schránok je podľa zákona o e-Governmente umožnené iba prostredníctvom občianskeho preukazu s elektronickým čipom, vydanom po 1. decembri 2013. Občiansky preukaz s čipom musí mať aktivovanú online eID funkciu.

Elektronické schránky zriadené podľa zákona sú dostupné na stránke <https://schranka1.slovensko.sk>.

5.2. Prihlásenie sa do eDesku

Postup prihlásenia je dostupný na adrese:

<https://www.slovensko.sk/sk/elektronicka-schranka/postup-pri-prihlaseni-do-elekt>

Používateľská príručka pre elektronickú schránku správ:

https://www.slovensko.sk/img/CMS4/Navody/ES_pouzivatelska_prirucka.pdf

5.3. Využitie eDesku

eDesk je obdoba e-mailovej schránky s prijatými a odoslanými správami pre komunikáciu verejnosti s verejnou správou v elektronickej podobe.

Prijaté správy

Do schránky prijatých správ sú zaraďované správy od inštitúcií ako odpovede na podania, výzvy, rozhodnutia a pod. Patria sem zároveň potvrdenky o doručení podania, doručenky pre správy so záväzne doručenou odpoveďou (obdoba doporučeného listu). Prebratie záväzne zasielanej odpovede je potrebné potvrdiť v eDesku na doručenom ozname cez viac operácií nad správou vyžiadaným autorizovaním sa. Až následne systém sprístupní na prezeranie samotnú odpoveď/rozhodnutie.

Upozornenie:

Prijaté správy je možné doručovať do eDesku len v prípade, ak je aktivovaný na prijímanie doručenej pošty. V opačnom prípade je do schránky doručovaná len odoslaná pošta vytvorená elektronickými podaniami na portáloch inštitúcií verejnej správy alebo priamo v eDesk. Preto v prípade, ak chcete plnohodnotne komunikovať s inštitúciami elektronicky, je potrebné si po vstupe do schránky ju aktivovať. Bližšie informácie o aktivácii schránok nájdete na portáli www.slovensko.sk.

Po úspešnom odoslaní podania na webovom portáli ES MHSR je kópia podania doručená do Vášho eDesku, kde si môžete prezrieť jeho detail. Potvrdením jeho prijatia príslušnou organizáciou je doručený samostatný záznam potvrdenia.

Odoslané správy

Do schránky odoslaných správ sú zaradované správy odoslané ako podania na webových portáloch inštitúcií verejnej správy, kde odosielateľom je verejnosť.

Správne konanie

Procesy správneho konania v zmysle zákona č. 71/1967 Zb. z. o správnom konaní (správny poriadok) nasledujúce po doručení podania žiadateľa na orgán verejnej moci je možné vybaviť elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky správ, kde máte možnosť formou reakcie na doručenkú potvrdenia podania alebo na výzvu od spracovateľa Vašej žiadosti zaslať doplnenie údajov, stornovanie žiadosti a pod.

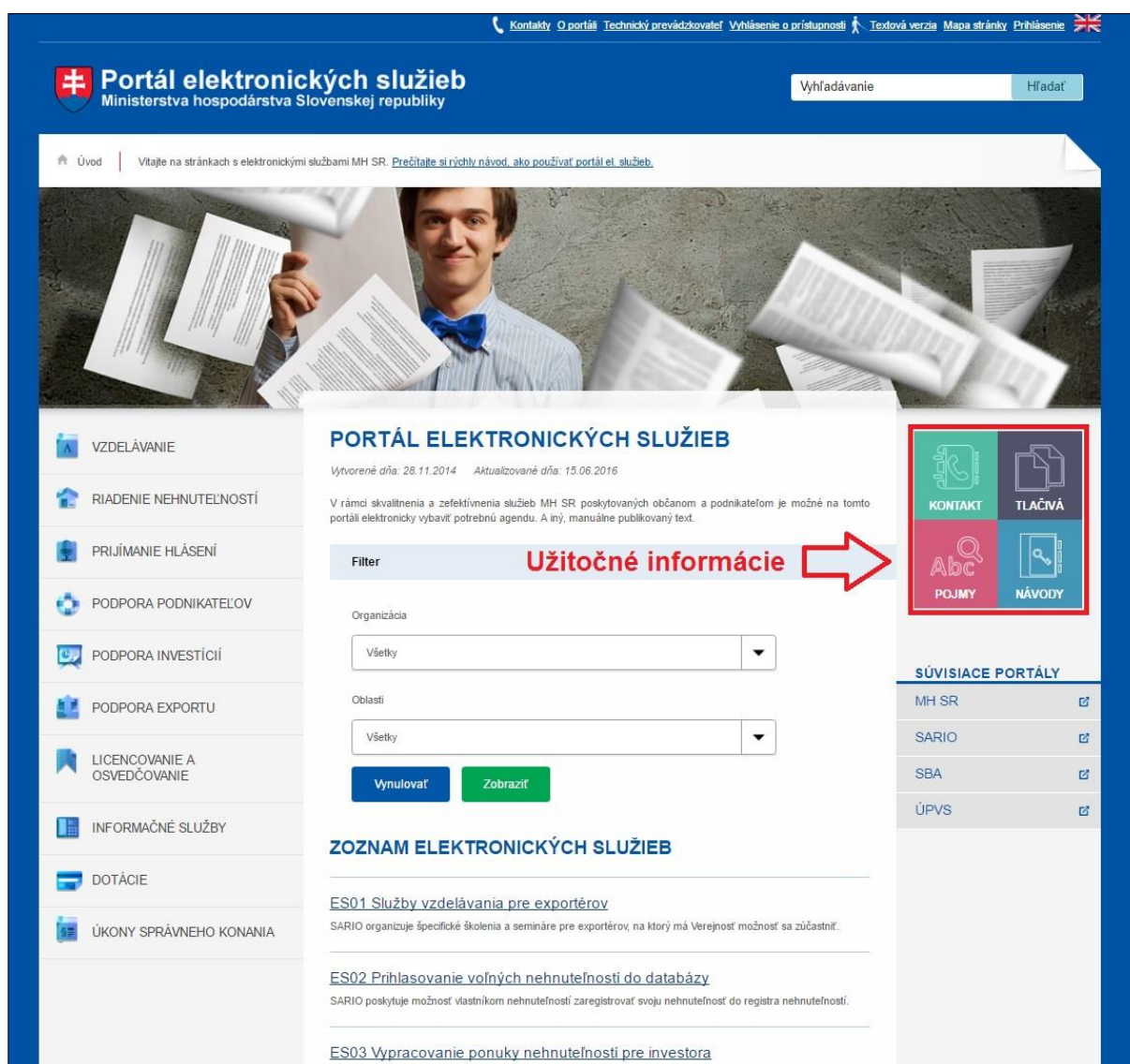
Bližší popis možných krokov a postupov pri práci s elektronicou schránkou správ (eDesk) je uvedený v predchádzajúcej kapitole a na stránke ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk.

5.4. Odhlásenie sa z eDesku

Po ukončení práce v eDesku je potrebné sa odhlásiť cez voľbu „Odhlásiť“ (červený krížik) pri mene prihláseného.

6. Užitočné informácie

Portál elektronických služieb obsahuje informácie, ktoré Vám slúžia pre rýchlejšie vybavenie Vašej agendy a zodpovedanie prípadných otázok.



Obrázok 10 - Užitočné informácie

Kontakty

V sekcii „Kontakty“ sú uvedené kontaktné údaje v prípade otázok/problémov, ktoré môžu vzniknúť pri vybavovaní príslušnej agendy. Taktiež je možné dopytovať sa na informácie prostredníctvom online formulára.

Tlačivá

V sekcii „Tlačivá“ sú dostupné vo formáte PDF náhľadov jednotlivé elektronické formuláre zotriedené podľa príslušných tematických blokov.

Pojmy

V sekcii „Pojmy“ sú vysvetlené pojmy používané na portáli elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR.

Návod

V sekcii „Návody“ sú dostupné inštruktážne videá pre prácu s portálom elektronických služieb ako aj jednoduchý návod práce s ním.