

ZÁVAZNÉ PODMÍNKY A POKYNY PRO AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET



1. Provádění transakcí se řídí podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 ke Smlouvě o akceptaci platebních karet – Manuál pro obchodníky verze č. XXXXXXXX (dále jen „Příloha č. 2“).
2. Obchodníkovi je ze strany Československé obchodní banky, a. s. (dále jen „banka“) doporučeno prodávat zboží nebo poskytovat služby držiteli platební karty za stejných podmínek a za stejnou cenu jako zákazníkovi, který platí v hotovosti.
3. Bude-li obchodník za transakce provedené platebními kartami požadovat poplatek nebo naopak umožní čerpat slevu (na rozdíl od plateb v hotovosti), zavazuje se o této skutečnosti informovat předem a zejména prokazatelným způsobem (vývěskou umístěnou na viditelném místě u pokladny i ústní formou) držitele platebních karet a banku (písemně nebo e-mailem na adresu akceptacekaret@csob.cz). Banku se zavazuje obchodník bezodkladně informovat výše uvedeným způsobem i v případě jakékoli následné změny výše poplatku. V souvislosti se stanovením výše poplatku bere obchodník na vědomí, že tato výše poplatku odpovídá maximální výši nákladů za zpracování transakce, které obchodník nese.
4. Bez souhlasu banky není obchodník oprávněn umožnit ve svých provozovnách použití platební karty k výběru hotovosti.
5. Při každé platbě, jejíž úhrada je zprostředkována platební kartou, je obchodník povinen:
 - u imprinteru použít pouze formuláře dodané bankou,
 - vystavit na veškeré zboží či služby týkající se jedné transakce jeden prodejní doklad.Prodejní doklad lze vystavit pouze na zboží nebo poskytnutou službu, která je uvedena jako „předmět činnosti obchodníka“ uvedený v Příloze č. 3 ke Smlouvě o akceptaci platebních karet (dále jen „Příloha č. 3“).
6. Obchodník je povinen si zajistit a po dobu nejméně 10 let od doby uskutečnění transakce ponechat kopie všech prodejních, sumárních dokladů, stvrzenek z terminálů a formulářů, a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetím osobám. Tyto kopie je obchodník povinen bance předat ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, příp. anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit obchodník. Pokud obchodník vyžádané kopie bance do uvedené lhůty nepředá, je povinen uhradit bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byly kopie vyžádány. Obchodník souhlasí s tím, že mohou být tyto doklady ze strany banky poskytnuty třetím osobám (zejména soudům, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi, Policii ČR, vydavateli platební karty či karetní asociaci).
7. Peněžní prostředky budou připsány na účet obchodníka vedený u banky na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí příkazu, kterým je den doručení účtovací zprávy o provedení karetní transakce do banky od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. V případě, že nemá obchodník u banky veden účet, budou peněžní prostředky nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu připsány na účet jeho peněžního ústavu s tím, že za včasné připsání peněžních prostředků na účet obchodníka, nese odpovědnost již peněžní ústav obchodníka.
8. Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování platebních karet. Nezáúčtované transakce obchodního místa doručené bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna. V případě nesouhlasu obchodníka s bankou provedeným zaúčtováním platebních transakcí, je obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně, e-mailem, případně faxem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace či stížnosti útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
9. Jestliže držitel platební karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila prostřednictvím platební karty. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb obchodník nevrací hotovost, ale danou transakci zruší (viz Příloha č. 2).

10. Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací platebních karet, které mu banka poskytne s tím, že obchodník není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací). Obchodník je oprávněn ve všech svých reklamách a propagačních publikacích uvést, že přijímá výše uvedené platební karty. Obchodník je povinen banku neprodleně písemně informovat o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoliv změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. Dále je obchodník povinen informovat banku bezodkladně o změně svého původního požadavku na uvádění shodné výše transakční provize (podle úrovně jednotlivých karetních produktů – Credit, Debet, Commercial) ze strany banky s tím, že dále již požaduje poskytovat provizní rozlišení a o zahájení insolvenčního řízení, resp. o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek obchodníka a způsob jeho řešení, a to písemně, příp. e-mailem. Poruší-li obchodník tuto informační povinnost, je banka oprávněna dočasně odpojit terminál nebo nezaúčtovat transakce. Vznikne-li bance škoda v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany obchodníka, zavazuje se obchodník tuto škodu na písemnou výzvu banky nahradit v plné výši. O změně kontaktní osoby je obchodník povinen banku informovat i po ukončení této smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce.
11. Písemnosti doručované poštou zasílá banka na adresu sídla společnosti/místa podnikání uvedené ve smlouvě, popř. na jinou dohodnutou adresu. Banka zasílá písemnosti jako obyčejnou zásilku, doporučené psaní nebo doporučené psaní s dodejkou. Je-li písemnost zasílaná bankou jako obyčejná zásilka, považuje se za doručenou 5. pracovní den po odeslání.
12. Pokud svým jednáním nebo opomenutím obchodník zmařil doručení písemnosti a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti obchodník odmítne.
13. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém jazyce je banka oprávněna požadovat po obchodníkovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
14. Obchodník je dále povinen do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy banky poskytnout bance veškerou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro šetření reklamace, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené platební kartou. Nestane-li se tak, je obchodník povinen uhradit bance veškerou vzniklou škodu.
15. Banka rozhoduje o oprávněnosti reklamace vznesené držitelem platební karty nebo vydavatelem platební karty.
16. Obchodník se zavazuje, že nebude ve své provozovně stanovovat žádný cenový limit, tj. minimální ani maximální částku, od které bude přijímat k platbám platební karty. Pracovníci banky jsou oprávněni provádět u obchodníka „kontrolní nákupy“, při kterých si ověří, zda obchodník dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené smlouvou. Obchodník se zavazuje, že poté, co se pracovník banky legitimuje a oznámí mu, že provedl kontrolní nákup, obchodník zboží vezme zpět ihned po provedení transakce a daná transakce bude zrušena kreditem.
17. Obchodník se zavazuje, že provede opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích platebních karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standardu (dále jen „PCI-DSS“), které jsou k dispozici na internetových stránkách www.pcisecuritystandards.org (originální text) a www.pcisecuritystandards.cz (český překlad). Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
 - a) V souvislosti s výše uvedeným se obchodník zavazuje zejména:
 - splňovat požadavky podle úrovně (je obchodníkovi oznámena písemně bankou), do které byl na základě kritérií zařazen,
 - spolupracovat s bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášají data o držitelích platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy obchodníka s novým poskytovatelem služeb banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment

Questionare dotazníku (dále jen „SAQ dotazník“). Poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku,

- umožnit bance (příp. karetním asociacím) kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.
- b) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o zákaznících ze systému obchodníka nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně banky. Obchodník se zavazuje bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu bankou.
- c) V případě, že obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích platebních karet musí neprodleně informovat banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které obchodník, banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany obchodníka, ručí v plné výši obchodník.
- d) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích platebních karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo platební karty, datum expirace karty a PIN držitele platební karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
- e) Obchodník není oprávněn požadovat po bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI- DSS standardy.
18. Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele platební karty, vydavatele platební karty nebo asociace, dále v případě je-li obchodníkovi omylem poukázána úhrada, která mu nenáleží anebo z důvodů porušení smlouvy obchodníkem, uhradí spornou, bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy banky. Nedojde-li k úhradě této částky, je banka oprávněna započíst si svoji pohledávku vůči obchodníkovi, vzniklou zejm. z výše uvedených důvodů, proti částce, kterou má obchodníkovi vyplatit podle článku III., odst. 1 smlouvy a to bez jeho předchozího souhlasu. O takovém započtení bude banka obchodníka následně informovat.
19. Banka je oprávněna zablokovat terminál, dále odmítnout (příp. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) obchodníkovi proplacení transakce, nebo v případě, že již tato platba byla obchodníkovi poukázána na účet, je banka oprávněna zatížit účet obchodníka (i do debetního zůstatku) až do výše této transakce, při jakémkoli neplnění či porušení povinností obchodníka plynoucích z této smlouvy. Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této smlouvy (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze terminálu či imprinteru uvedených v Přílohách č. 1 a 2),
 - držitel platební karty, vydavatel platební karty nebo asociace vnesou námitku (reklamaci) vůči transakci provedené platební kartou, případně stížnost, že obchodník u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu a banka ji shledá jako oprávněnou, obchodník nebude schopen na žádost banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele platební karty na dané transakci,
 - obchodník bance nepředal ve lhůtě 5 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamace,
 - banka, držitel platební karty nebo vydavatelská banka držitele platební karty nebo asociace označily danou transakci za podvodnou, neuskutečněnou oprávněným držitelem platební karty
 - při podezření z protiprávního jednání obchodníka,
 - na pokyn asociace.
20. V případě, že v době trvání smlouvy dojde k události, kterou nemohla banka vzít v úvahu v době podpisu této smlouvy a která by objektivně vedla ke vzniku finančních ztrát na straně banky v důsledku původního nízkého nastavení procentuelní výše smluvního poplatku (provize) uvedené na úvodní straně smlouvy, je banka oprávněna s cílem zajištění zásad poctivého obchodního styku smluvní poplatek (provizi) jednostranně navýšit. O chystaném navýšení bude banka obchodníka informovat alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti této změny.
21. Obchodník se zavazuje, že nebude:
- sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,

- žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na platebních kartách,
- předávat třetím stranám jakékoli údaje o platebních kartách nebo o držitelích karet.

Vznikne-li bance škoda v případě porušení tohoto ustanovení (např. zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů atd.), zavazuje se obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) bance uhradit.

22. Aktuální sazby mezibankovních poplatků (interchange fee) a další nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet má obchodník k dispozici na internetových stránkách karetních asociací www.mastercard.com a www.visa.com.
23. Provede-li obchodní místo na terminálu (resp. imprinteru) CREDIT (návrat platby), je banka oprávněna provést odúčtování předmětné částky z účtu obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude banka obchodníka následně informovat.
24. Banka si vyhrazuje právo nepřijmout případně neproplatit a vrátit prodejní doklady, které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem platební karty nebo data planosti karty (expirace).
25. V případě transakce přesahující částku 30 000 Kč je obchodník povinen ověřit, že souhlasí totožnost držitele platební karty ověřená na základě platného průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas nebo ID karta v případě země EU). Jméno držitele karty, číslo dokladu totožnosti a název vydavatelského státu musí obchodník čitelně zapsat na prodejní doklad či stvrzenku z terminálu.
26. Banka si vyhrazuje právo požádat obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi, o okamžité ukončení smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení smlouvy nedojde z důvodů na straně obchodníka a bude tím, na straně banky, hrozit vznik finančních ztrát, je banka oprávněna od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Dále je ve výše uvedeném případě (tj. zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi) banka oprávněna zablokovat obchodníkovi provádění veškerých transakcí realizovaných na základě této smlouvy prostřednictvím elektronického terminálu, případně imprinteru.
27. Orgánem dohledu nad činností banky v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
28. Obchodník je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
29. Se spory, které vzniknou mezi bankou a obchodníkem při provádění platebních transakcí, se obchodník může obrátit na finančního arbitra. Právo obchodníka obrátit se na soud tím není dotčeno.
30. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na obchodníka, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
31. Banka je oprávněna tyto podmínky jednostranně měnit. Banka seznamuje obchodníka s návrhem změny pokynů na www.csob.cz nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje banka obchodníka rovněž písemnou formou zpravidla oznámením ve výpisu o transakcích platební kartou nebo emailem atp. Pokud obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne, platí, že ji přijal. Jestliže obchodník změnu odmítne, má právo tuto smlouvu vypovědět.
32. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2011. ČSOB si vyhrazuje právo tyto podmínky měnit, doplňovat nebo je zrušit vydáním nových podmínek.

Československá obchodní banka, a. s.