# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB



Československá obchodní banka, a.s., se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 15057, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále jen **„Banka“**) vydává Obchodní podmínky pro přijímání platebních karet a poskytování dalších platebních služeb (dále jen **„Podmínky“**).

Pokud není ve Smlouvě, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání tvořících její součást, sjednáno jinak, mají v těchto smluvních dokumentech následující pojmy tento význam:

| | |
|---|---|
| **„Autentifikace“** | proces ověření oprávněnosti držitele Platební karty k jejímu použití u vydavatele platební karty; |
| **„Autorizace“** | proces, během kterého je vyžádán souhlas vydavatele platební karty s transakcí (zejm. ověřena platnost Platební karty a dostatečný zůstatek peněžních prostředků k povedení transakce); |
| **„Banit“** | společnost Bankovní informační technologie, s.r.o., IČO 63987686, která poskytuje některá dílčí plnění související s poskytováním služby přijímání Platebních karet Bankou (ať již na základě samostatné smlouvy s Obchodníkem nebo jako subdodavatel Banky); |
| **„ČSOB Pokladna“** | speciální pokladní software provozovaný na Platebním terminálu a integrovaný se službou přijímání Platebních karet jeho prostřednictvím. Součástí ČSOB Pokladny je i administrátorský portál, jehož prostřednictvím může Obchodník službu konfigurovat a spravovat její uživatele; |
| **„ČSOB SoftPOS“** | služba umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení; |
| **„Doklady“** | informace/doklady vztahující se k Transakci iniciované Platební kartou (např. stvrzenky z Platebních terminálů, prodejní doklady), včetně informací/dokladů ke smlouvě o prodeji zboží / poskytnutí služby uzavřené mezi Obchodníkem a Zákazníkem (např. doklad o rezervaci, objednávka, IP adresa, ze které byla objednávka učiněna) a dokladů o doručení zboží / poskytnutí služby Zákazníkovi; |
| **„Doplňkové služby“** | další služby poskytované Obchodníkovi na základě Smlouvy, které nemají povahu Platebních služeb; |
| **„E-shop“** | internetové stránky, na kterých Obchodník nabízí zboží/služby Zákazníkům; |
| **„Karetní schéma“** | společnost provozující mezinárodní systém umožňující vydávání a používání Platebních karet, jejíž Platební karty Banka umožňuje přijímat. Aktuální přehled Karetních schémat je uveden na www.csob.cz. |
| **„Karetní token“** | Token Platební karty vytvářený při Platbách v dopravě po přiložení Platební karty k Platebnímu terminálu pomocí tokenizačního algoritmu a tokenizačního klíče za účelem bezpečnosti (z Karetního tokenu nelze zpětně získat žádné údaje o Platební kartě, díky čemuž je možné s Karetním tokenem pracovat i mimo systémy Banky). Fyzická Platební karta a její případná digitalizovaná podoba v mobilním zařízení představují dva samostatné Karetní tokeny. |
| **„Klientská zóna“** | webová aplikace zpřístupněná Bankou Obchodníkovi na základě Smlouvy umožňující komunikaci s Bankou a správu služeb poskytovaných na základě Smlouvy (např. nahlížení na Transakce, výpisy a faktury); |
| **„Multicurrency“** | funkce umožňující přijímat k úhradě zboží/služeb Platební karty i ve vybraných cizích měnách (aktuálně USD, GBP, EUR, HUF, PLN, NOK, SEK, RON). Banka Obchodníkovi Transakce připíše na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze); |
| **„Obchodní místo“** | provozovna Obchodníka (příp. jiné místo, ve kterém Obchodník poskytuje zboží/služby Zákazníkům), ve které má být dle Smlouvy umožněno platit za zboží/služby prostřednictvím Platebních služeb sjednaných ve Smlouvě; Není-li uvedeno jinak, považuje se pro účely těchto Podmínek za Obchodní místo i E-shop. |
| **„Odložená platba“** | je Platební služba integrovaná do Platební brány, umožňující Zákazníkovi zaplatit zboží/službu s odloženou splatností (zpravidla 14 dnů). Odložená platba je poskytována ve spolupráci se společností Skip Pay a podmínkou jejího využití ze strany Obchodníka je uzavření smlouvy se společností Skip Pay. Částka odpovídající ceně zboží/služby je Obchodníkovi za splnění stanovených podmínek uhrazena ze strany společnosti Skip Pay a Zákazník ji následně s odloženou splatností uhradí společnosti Skip Pay; |
| **„Opakovaná platba/Platba Na klik“** | funkce Platební brány umožňující uložení údajů o Platební kartě jejím držitelem za účelem provádění následných opakovaných transakcí za opakovaně dodávané zboží/služby. V případě Opakované platby iniciuje se souhlasem držitele Platební karty následné transakce Obchodník s tím, že tyto transakce již nepodléhají silnému ověření. V případě Platby Na klik iniciuje následné transakce držitel Platební karty a její vydavatel může vyžadovat jejich silné ověření. |
| **„PCI-DSS“** | Payment Card Industry Data Security Standard – bezpečností pravidla směřující k ochraně dat v souvislosti s prováděním karetních transakcí dostupná na https://www.pcisecuritystandards.org/ (originální text) a www.pcistandard.cz (český překlad); |
| **„Platba na míru“** | funkce umožňující Obchodníkovi předpřipravit údaje nutné pro dání platebního příkazu prostřednictvím eAPI či Klientské zóny a pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou Obchodník zašle Zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přesměrovat Zákazníka do Platební brány. |
| **„Platba v dopravě“** | služba přijímání Platebních karet k bezhotovostním úhradám jízdného v dopravních prostředcích, která je realizována v offline režimu zajišťujícím rychlé odbavení cestujících bez nutnosti spojení s vydavatelem Platební karty v okamžiku zakoupení jízdenky (nedochází tedy k online Autorizaci, která proběhne až v okamžik, kdy jsou údaje o Transakci doručeny Bance). |
| **„Platební brána“** | software, jehož prostřednictvím Banka umožňuje Obchodníkům provozujícím E-shop přijímat k zaplacení jimi nabízeného zboží/služeb Platební karty, příp. využít jiné Platební služby; |
| **„Platební karta“** | platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech Karetních schémat, umožňující bezhotovostní platby za zboží/služby; nevyplývá-li z kontextu opak, považuje se pro účely Smlouvy za Platební kartu i stravenková nebo benefitní karta; |
| **„Platební služby“** | služba přijímání Platebních karet k bezhotovostním úhradám zboží/služeb (ve fyzickém světě prostřednictvím Platebních terminálů i na internetu prostřednictvím Platební brány) a dále Platební tlačítko, Odložená platba, případně další metody placení zboží/služeb na internetu integrované do Platební brány, jejichž poskytování bylo sjednáno na základě Smlouvy; |
| **„Platební terminál“** | technické zařízení umožňující přijímání Platebních karet k úhradám za zboží/služby ve fyzickém světe; nevyplývá-li z kontextu opak, považuje se za součást Platebního terminálu i jeho programové vybavení (software); |
| **„Platební tlačítko“** | způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem na internetu spočívající v přesměrování Zákazníka do jeho internetového bankovnictví na předvyplněný a needitovatelný platební příkaz k odchozí úhradě z účtu vedeného Bankou; transakce realizované Platebním tlačítkem jsou ve výpisech z Transakcí označovány jako „CTN“; |
| **„Pravidla“** | pravidla Karetních schémat upravující práva a povinnosti subjektů zúčastněných na systému fungování Platebních karet, zejména acquirerů, issuerů a Obchodníků, která jsou v aktuálním znění dostupná na webových stránkách Karetních schémat (např. https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor a https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html); |
| **„Regulace“** | nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, které stanoví pravidla pro sjednávání úplaty za akceptaci některých druhů Platebních karet; v tomto smyslu jsou používány i pojmy „Regulované Platební karty“, „Neregulované Platební karty“ apod.; |
| **„Skip Pay“** | společnost Skip Pay s.r.o., IČO: 07093331, se sídlem: U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 293724, která umožňuje poskytování Odložené platby; |
| **„Smlouva“** | smlouva, na jejímž základě Banka, příp. Skip Pay, poskytuje Obchodníkovi Platební a další Doplňkové služby (nevyplývá-li z kontextu jinak, pak i se všemi přílohami a dalšími součástmi); |
| **„Stoplist“** | seznam Karetních tokenů, u kterých při jejich použití k iniciaci Transakce v rámci Plateb v dopravě dojde k jejímu zamítnutí; |
| **„Technická pravidla“** | pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na www.github.com/csob, nebo na adrese Bankou Obchodníkovi později sdělené; |
| **„Transakce“** | platební transakce iniciovaná prostřednictvím Platebních služeb za účelem úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem; |
| **„Účet“** | účet Obchodníka sjednaný ve Smlouvě (zpravidla prostřednictvím Formuláře pro registraci Obchodníka) určený k zúčtování Transakcí; |
| **„Uložená karta“** | uložení údajů o Platební kartě jejím držitelem do Platební brány za účelem opakovaných iniciací Transakcí (není třeba opakovaně opisovat údaje o Platební kartě, každá Transakce nicméně podléhá silnému ověření v rozsahu vyžadovaném právními předpisy; |



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB

**„Zákazník“** osoba, která od Obchodníka kupuje zboží/službu.

## I. UVODNÍ UJEDNÁNÍ

***Obecná ujednání***

**1.** Banka je povinna provádět identifikaci Obchodníka dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

**2.** Obchodník nesmí bez předchozího oznámení Bance zrušit Účet.

**3.** Obchodník je povinen umožnit ve svém Obchodním místě placení za zboží/služby specifikované ve Smlouvě (a výlučně za ně) prostřednictvím sjednaných Platebních služeb, a pokud to povaha Platební služby připouští, činit tak za stejných podmínek jako u jiných způsobů úhrady.

**4.** Obchodník se zavazuje, že nebude stanovovat žádný cenový limit, od kterého bude umožňovat placení zboží/služeb prostřednictvím Platebních služeb (neplatí pro případy, kdy je určitý cenový limit součástí podmínek konkrétní Platební služby).

**5.** Obchodník se zavazuje vystavit ve svých Obchodních místech materiály související s akceptací Platebních karet a dalších Platebních služeb, které mu Banka poskytne a na viditelných místech umístit označení/loga přijímaných Platebních služeb.

**6.** Obchodník je povinen vystavit ke každé Transakci jeden prodejní doklad.

**7.** Obchodník se zavazuje nevyužívat Platební služby k placení zboží, jehož prodej (příp. užití) je ve státě, kam má být doručeno, nezákonný (pro služby platí ujednání přiměřeně). Pokud Obchodník umožňuje využívat Platební služby k placení zboží typu čichacích solí nebo tzv. poppers (sloučenin nitritů), příp. podobných látek se stimulačními či naopak uklidňujícími účinky, je povinen zajistit, že jejich koupě nebude umožněna Zákazníkům mladším 18 let a že Zákazníci budou předem zřetelně informováni o možných škodlivých účincích těchto látek na lidské zdraví. Obchodník se dále zavazuje nevyužívat Platební služby k placení produktů obsahujících látku:

a) kratom

b) HHC v jakékoliv formě, včetně HHC-P nebo HHCPO

c) THC v jakékoliv formě, včetně THC-P nebo THC-B; Zákaz platí také pro části rostlin konopí (květy, listy) nebo semínka určená k pěstování.

**8.** Platební služby smí Obchodník typu zastupitelského úřadu využívat výhradně k úhradám konzulárních a vízových poplatků. Stejné omezení platí pro Obchodníky, kteří zastupitelským úřadům poskytují služby v oblasti jejich hlavní činnosti (např. administrují vydávání víz); ti jsou dále oprávněni využívat Platební služby i k úhradám poplatků za služby s vízovou agendou přímo související.

**9.** Obchodník se zavazuje po celou dobu účinnosti Smlouvy udržovat v platnosti veškerá povolení/oprávnění požadovaná účinnými právními předpisy pro jím vykonávanou činnost, v souvislosti se kterou bude využívat Platební služby, a na výzvu Banky je Bance neprodleně doložit.

**10.** Obchodník se zavazuje poskytnout Bance na její výzvu bez zbytečného odkladu součinnost nezbytnou k řádnému poskytování služeb na základě Smlouvy, např. při vyřizování reklamací, úpravách, aktualizacích a upgradech softwaru Platebních terminálů, příp. dalších změnách vyvolaných změnami právních předpisů, Pravidel, PCI DDS a dalších bezpečnostních standardů.

***Informační povinnost Obchodníka***

**11.** Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:

a) všech změnách údajů požadovaných ze strany Banky při uzavření Smlouvy, zejména: obchodní firmy/názvu, právní formy, členů statutárního orgánu, adresy sídla či provozovny, faxového, telefonického či e-mailového spojení, kontaktních osob (tato povinnost trvá i po dobu 6 měsíců od ukončení Smlouvy) a druhu či charakteru nabízeného zboží/služeb; změny je Obchodník povinen Bance řádně doložit;

b) zahájení insolvenčního nebo exekučního řízení proti Obchodníkovi, příp. o jeho vstupu do likvidace;

c) všech osobách, které Obchodníkovi poskytují služby související se zpracováním Transakcí dle Smlouvy, při kterých tyto osoby získávají přístup k údajům o Platebních kartách nebo jejich držitelích (např. stahování elektronických údajů a příprava souborů pro zúčtování, integrace Platební brány či součinnost při poskytování podkladů k reklamacím);

d) každém porušení Pravidel, ať již ze strany Obchodníka či osoby poskytující Obchodníkovi služby dle předchozí odrážky;

e) jakékoli události v souvislosti s Platebními službami, která může mít za následek neoprávněnou dispozici s peněžními prostředky na účtu Zákazníka;

f) jakémkoli úniku nebo zneužití dat o Zákaznících využívajících k placení zboží/služeb Platební služby; takovou informaci je Banka oprávněna sdílet s Karetními schématy, příslušnými orgány veřejné moci a dalšími dotčenými osobami;

g) neschopnosti (bez ohledu na důvod) i) řádně a včas doručit objednané zboží Zákazníkovi nebo mu poskytnout objednanou službu, a v souvislosti s tím o neschopnosti ii) doložit Bance doklad o převzetí zboží přesně korespondující s objednávkou či iii) vrátit nekrácenou částku Transakce Zákazníkovi; v takovém případě je Obchodník povinen postupovat dle instrukcí Banky;

h) jakékoli závadě Platební brány nebo Platebního terminálu;

i) změně obchodního modelu, která by mohla mít vliv na kvalifikaci typu Obchodníka dle Pravidel (např. payment facilitátor, market place nebo digital wallet operator);

j) o záměru provést změny pokladního systému propojeného s Platebním terminálem, pokud toto propojení bylo certifikováno Bankou / Banitem, příp. jimi pověřenou osobou, nebo pokud Banka / Banit Obchodníkovi potvrdily kompatibilitu pokladního systému s Platebními terminály na základě dříve provedené certifikace.

k) Banka je oprávněna upravit název Obchodního místa tak, aby splňovalo požadavky Pravidel Karetních schémat. O provedené úpravě Banka Obchodníka informuje.

***Zúčtování Transakcí***

**12.** Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Banka zúčtování Transakcí v rozlišení za den, Platební terminál/Platební bránu, Platební službu a Karetní schéma, a to vždy za předchozí pracovní den. U Plateb v dopravě provádí Banka zúčtování v pracovní den následující po pracovním dni, kdy došlo k úspěšné Autorizaci Transakce (nikoliv tedy vzniku záznamu o zakoupené jízdence ani vzniku Transakce).

**13.** Obchodník je povinen průběžně a pravidelně, minimálně každý měsíc, kontrolovat Bankou zúčtované Transakce. V případě nesouhlasu se zúčtováním Transakcí je Obchodník oprávněn podat písemnou (včetně e-mailu) reklamaci. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 dnů od jejího doručení (doba pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává). Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli vyřídit reklamaci ve lhůtě podle předchozí věty, sdělí Obchodníkovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasném vyřízení brání, a reklamaci vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů po dni jejího obdržení.

**14.** Banka je oprávněna nezúčtovat Transakci ve prospěch Obchodníka, pokud by to bylo v rozporu se sankcemi a embargy uvalenými Spojenými státy americkými (OFAC, US Department of State) nebo Spojeným královstvím Velké Británie a Severního Irska.

***Reklamace ze strany Zákazníka a archivace Dokladů***

**15.** Obchodník není oprávněn odmítnout reklamaci zboží/služeb z důvodu, že byly uhrazeny prostřednictvím Platebních služeb. V případě vrácení zboží či reklamace služeb ze strany Zákazníka je Obchodník povinen vrátit předmětné peněžní prostředky pouze prostřednictvím Platební služby, kterou byla původní Transakce uskutečněna (tzv. návratová transakce, kterou lze iniciovat v Klientské zóně, příp. prostřednictvím ČSOB Pokladny), a to nejpozději do 13 měsíců ode dne zúčtování Transakce. Pouze v případě, že dojde k zamítnutí návratové transakce (například ze strany vydavatelské banky), může Obchodník vrátit peněžní prostředky jiným způsobem – tedy v hotovosti, převodem na bankovní účet či na jinou platební kartu. Pokud výše Transakce, jež má být vrácena, přesáhne ekvivalent 50.000,-Kč, je Obchodník povinen kontaktovat Banku na adrese: akceptacekaret@csob.cz. Banka nenese odpovědnost za případný kurzový rozdíl. Vrácenou částku Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poníží částku Transakcí určenou k zúčtování.

**16.** Pro účely reklamací je Obchodník povinen uchovávat Doklady vztahující se k Transakci po dobu 3 let ode dne jejího zúčtování. Doklady je Obchodník povinen poskytnout Bance v jí požadovaném rozsahu a kvalitě nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jej o to Banka požádá. Povinnost se po dobu trvání Smlouvy nevztahuje na Doklady, které jsou v elektronické podobě archivovány v Klientské zóně (s výjimkou Dokladů pořízených i v listinné podobě a obsahujících vlastnoruční podpis Zákazníka). Nejsou-li Doklady v českém nebo anglickém jazyce, je Banka oprávněna požadovat jejich překlad do českého nebo anglického jazyka. Obsahují-li Doklady citlivé osobní údaje (např. údaje o zdravotním stavu), je Obchodník povinen tyto údaje před poskytnutím Dokladů Bance znečitelnit; pokud tak neučiní, nemusí Banka Doklady přijmout, a v takovém případě se má za to, že Obchodník svoji povinnost poskytnout Doklady nesplnil. Doklady k reklamacím a další komunikaci ve vztahu k nim je Obchodník povinen zasílat na e-mailovou adresu acqreklamace@csob.cz. Obchodník bere na vědomí, že:

a) Banka je v rámci vyřizování reklamace oprávněna poskytnout Doklady příslušnému Karetnímu schématu či vydavateli Platební karty;

b) řádné a včasné nedoložení Dokladů má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka;



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

c) Banka je dále v právními předpisy stanovených případech povinna poskytnout Doklady orgánům veřejné moci.
Neposkytnutí součinnosti ve stanovené lhůtě má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka.

**17.** O oprávněnosti reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty, jejího vydavatele nebo Karetního schématu rozhoduje Banka.

**18.** Částku úspěšně reklamované Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poníží částku Transakcí určenou k zúčtování, a není-li to možné, zavazuje se Obchodník uhradit Bance jí vyčíslenou částku nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.

***Výpisy***

**19.** Banka je povinna zasílat Obchodníkovi v dohodnuté formě, intervalech a struktuře výpisy o zúčtovaných Transakcích. Obchodník bere na vědomí, že údaje o Transakcích zobrazované v Klientské zóně mají pouze informativní charakter a nenahrazují tak výpisy z Transakcí.

***Reporty***

**20.** Banka může Obchodníkovi poskytovat nad rámec výpisů dle bodu 19. i další informace vztahující se ke službě poskytované na základě Smlouvy v podobě reportů, jejichž frekvenci, formát a obsah si strany pro tento účel dohodnou. Banka neodpovídá za správnost a úplnost poskytovaných reportů, a to zejména v situaci, kdy je při jejich vytváření závislá na vstupech od třetích stran (např. v případě stravenkových karet).

## II. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

**1.** Ujednání upravující přijímání Platebních karet se přiměřeně použijí i na ostatní Platební služby, pokud to jejich povaha připouští a pokud Podmínky neobsahují pro danou Platební službu speciální úpravu.

**2.** Není-li výslovně uvedeno jinak, příp. není-li z kontextu zřejmé, že se ujednání vztahuje na přijímání Platebních karet jen prostřednictvím Platebních terminálů, použijí se ujednání v tomto článku pro přijímání Platebních karet jak prostřednictvím Platebních terminálů, tak Platební brány.

**3.** Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat pro něj relevantní Pravidla.

**4.** Banka v rámci přijímání Platebních karet zajišťuje Autentifikaci, Autorizaci a zúčtování Transakcí iniciovaných Platebními kartami ve prospěch Účtu.

**5.** Banka není povinna zúčtovat Transakce, u kterých neproběhla korektně Autentifikace nebo Autorizace.

**6.** Banka na základě Smlouvy přidělí Obchodníkovi heslo pro přístup do Klientské zóny. Podrobná pravidla pro používání Klientské zóny obsahuje manuál přístupný na https://platbakartou.csob.cz/klientska-zona/, který se Obchodník zavazuje dodržovat. Přidělit roli pro užívání Klientské zóny Banka umožní pouze osobě plně identifikované v souladu s účinnými právními předpisy upravujícími oblast praní špinavých peněz. Obchodník odpovídá za řádnou správu uživatelských rolí a zavazuje se zrušit přístupová oprávnění osobám, které pro něj přestanou vykonávat činnost v rámci pracovněprávního nebo obdobného poměru.

**7.** Bez sjednání služby Multicurrency Banka není povinna zpracovat a zúčtovat Transakci v jiné měně, než CZK. Pokud tak učiní, přepočte částku Transakce v cizí měně, která má být zúčtována na Účet vedený v CZK, na CZK kurzem Banky deviza-nákup. Při zúčtování Transakce v jiné měně než CZK ve prospěch Účtu vedeného v jiné cizí měně, přepočte Banka částku Transakce nejprve na CZK postupem uvedeným výše a následně na měnu Účtu kurzem Banky deviza-prodej. Pro výše uvedené účely Banka použije kurzy platné v den zpracování Transakce v bankovním systému, resp. v pracovní den předcházející dni připsání částky Transakce ve prospěch Účtu. Informace o směnných kurzech (kurzový lístek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a na www.csob.cz.

**8.** Obchodník se zavazuje, že Platebními karty bude k úhradám přijímat pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.

**9.** Obchodník není povinen akceptovat všechny Platební karty všech Karetních schémat. O nepřijímání některých Platebních karet je Obchodník povinen informovat Zákazníky srozumitelným a jednoznačným způsobem na viditelném místě u vchodu do Obchodního místa a u pokladny.

**10.** Obchodník je povinen seznámit se s PCI-DSS a dodržovat pravidla v něm stanovená, zejména provést všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o Zákaznících – držitelích Platebních karet.

a) V souvislosti s výše uvedeným je Obchodník povinen zejména:
   i. splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen; úroveň je Obchodníkovi na vyžádání sdělena písemně Bankou;
   ii. zajistit, aby třetí osoby, které pro něj zpracovávají, ukládají nebo přenáší data o držitelích Platebních karet, byly v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy mezi Obchodníkem a takovouto třetí osobou provede Banka její posouzení na základě vyplnění stanoveného dotazníku (PCI-DSS Self-Assessment Questionare), přičemž třetí osoba musí vyhovovat všem jeho bodům;
   iii. umožnit Bance, případně Karetním schématům, kontrolovat plnění souladu s PCI-DSS;
   iv. na vyžádání poskytnout Bance informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.

   Veškeré náklady na splnění povinností uvedených v tomto článku nese Obchodník.

b) Obchodník si je vědom, že v důsledku nezajištění souladu s PCI-DSS nebo úniku dat o Zákaznících může Bance vzniknout škoda. Obchodník nese plnou odpovědnost za případné zneužití dat o Platebních kartách a jejich držitelích.

c) Obchodník se zavazuje nesbírat a neuchovávat údaje o Platebních kartách nebo o jejich držitelích pro své vlastní účely a tyto údaje nepředávat třetím osobám; to neplatí, pokud tak činí v souladu se Smlouvou v situacích, které Smlouva předvídá (např. za účelem iniciace Transakce v rámci provedené předautorizace v souladu s dohodou s držitelem Platební karty).

**11.** Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení Regulace má Obchodník právo požádat Banku o uzavření smlouvy o rozhodci.

**12.** Obchodník je povinen předávat Bance Transakce ke zpracování ve lhůtách stanovených Pravidly (ty se liší podle Karetního schématu a typu Transakce s tím, že u žádného typu Transakce nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů). Transakce předané Bance po uplynutí těchto lhůt mohou být ze strany držitelů Platebních karet reklamovány.

**13.** Banka je oprávněna nezúčtovat Transakci na základě Dokladů, které nesplňují podmínky dle Smlouvy (zejm. Doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem Platební karty nebo data její planosti).

**14.** Obchodník souhlasí, že pokud bude pro službu přijímání Platebních karet poskytovanou na základě Smlouvy Bankou využívat Platební terminály, které nebude poskytovat Banka/Banit (vztahuje se i na situaci, kdy Platební terminály byly poskytnuty Bankou/Banitem, ale následně byly převedeny do vlastnictví Obchodníka nebo jím určené osoby), odpovídá za případné škody vzniklé na Platebních terminálech a škody způsobené v důsledku jejich užívání Obchodníkovi, Bance i třetím osobám. Obchodník je v takovém případě rovněž povinen zajistit na své náklady periodickou kontrolu Platebních terminálů z hlediska souladu jejich provozování s Podmínkami a Pravidly, která musí být prováděna ve frekvenci stanovené Bankou (v závislosti na rizikovém profilu Obchodníka) ze strany Bankou schválené servisní společnosti, a dále pravidelnou aktualizaci softwaru Platebních terminálů dle požadavků Banky.

**15.** Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat následující pravidla:

a) nepožadovat po držitelích Regulovaných Platebních karet poplatek za Transakci; U Neregulovaných Platebních karet je Obchodník oprávněn požadovat poplatek maximálně ve výši přímých nákladů.

b) nepřijímat Platební karty k Transakcím / nepředávat Bance k zúčtování Transakce, které:
   i. jsou v rozporu s právními předpisy (jak státu držitele Platební karty, tak státu Obchodníka);
   ii. nebyly autorizovány / jsou podvodné;
   iii. byly dříve ze strany Banky rozporovány;
   iv. představují plnění dluhu vymáhaného ze strany Obchodníka, včetně dřívějších poplatků za přijetí Platební karty (leda by byl tento postup v souladu s Pravidly);
   v. nemají původ v podkladovém právním vztahu mezi držitelem Platební karty a Obchodníkem (např. kupní smlouvě);

c) nepožadovat po držitelích Platebních karet CVV2 v případě Transakcí za přítomnosti Platební karty, nezapisovat CVV2 na papírové formuláře a nearchivovat jej poté, co proběhne Autorizace;

d) nenavyšovat částku Transakce o daň, pokud to nevyžadují právní předpisy (v takovém případě musí být daň přičtena k částce Transakce a nesmí tvořit samostatnou Transakci);

e) nevyplácet držiteli Platební karty peněžní prostředky v hotovosti (vyjma služby CashBack nebo případů, kdy je to v souladu s Pravidly, např. u cestovních šeků);

f) nepožadovat po držiteli Platební karty uvedení jejího čísla nebo jiných údajů o Platební kartě, příp. podpisu, na nosiči, při jehož zaslání jsou uvedené údaje snadno zjistitelné;

g) nepodmiňovat přijetí Platební karty vydané mimo EHP minimální nebo maximální výší částky Transakce;

h) Pokud Obchodník využívá poskytovatele služeb, který získává přístup k údajům o Platebních kartách nebo jejich držitelích, musí zajistit, aby byl tento poskytovatel certifikován z hlediska souladu s PCI DSS a tuto skutečnost Bance na její žádost bez zbytečného odkladu doložit



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

i) Obchodník se musí zdržet jakékoli aktivity, která by mohla ohrozit systémy Banky nebo Karetních schémat nebo poškodit jejich dobré jméno.
j) Pokud Obchodník nabízí Zákazníkům možnost užití služby zdarma v rámci stanoveného období (tzv. free trial period) je povinen Zákazníka informovat e-mailem o konci tohoto období dříve, než za službu začne účtovat úplatu.

**16.** Banka si vyhrazuje právo přerušit na nezbytně nutnou dobu provoz Platební brány nebo Platebního terminálu (zejména z technických důvodů – údržba, porucha, atd.).

***CashBack***

**17.** Bylo-li to ve Smlouvě sjednáno, bude Obchodník v souvislosti s iniciací Transakce prostřednictvím Platebního terminálu poskytovat službu CashBack. Obchodník se zavazuje službu nezpoplatňovat.

**18.** Odmítnout poskytnutí služby je Obchodník oprávněn na určitém Platebním terminálu či v určitém obchodním místě pouze výjimečně, zejména pokud nebude v příslušné pokladně dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služby CashBack, pokud nebude možné provedení Autorizace.

**19.** Na poskytování služby CashBack se Obchodník zavazuje Zákazníky vhodným způsobem upozorňovat.

**20.** Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům Platebních karet z peněžních prostředků Obchodníka, bude Banka připisovat na Účet vedený v CZK částky odpovídající výši hotovostních výplat.

***Stravenkové a benefitní karty***

**21.** Pokud je sjednáno přijímání stravenkových a benefitních karet vydávaných ve spolupráci s Bankou (např. Benefit plus), souhlasí Obchodník s tím, aby Banka inkasovala z jeho Účtu, příp. strhávala z částky Transakcí určené k zúčtování, poplatek ve výši odpovídající provizi sjednané mezi Obchodníkem a poskytovatelem stravenkové a benefitní karty.

***ČSOB SoftPOS***

**22.** Pro přijímání Platebních karet s využitím služby ČSOB SoftPOS se dále uplatní následující pravidla (pravidla uvedená ve Smlouvě, Podmínkách a dalších nepřímých ujednáních, která tvoří součást Smlouvy, ve vztahu k přijímání Platebních karet prostřednictvím fyzických Platebních terminálů se v rozsahu přiměřeném její povaze aplikují i na službu ČSOB SoftPOS).

**23.** Služba ČSOB SoftPOS je poskytována prostřednictvím mobilních aplikací ČSOB SoftPOS a ČSOB SoftPOS klíč (dále společně jen **„SoftPOS aplikace“**), které si Obchodník stáhne do svého mobilního zařízení (dále jen **„Mobil“**) z obchodu Obchod Play. Podmínkou pro fungování SoftPOS aplikace je verze operačního systému Android s plně podporovanými aktualizacemi. Přehled plně podporovaných verzí operačního systému je dostupný na platbakartou.csob.cz; o případné změně Banka Obchodníka zpravidla s přiměřeným předstihem vhodným způsobem vyrozumí. K aktivaci aplikace ČSOB SoftPOS dochází pomocí aplikace ČSOB SoftPOS klíč prostřednictvím hesla zaslaného Obchodníkovi e-mailem a sms. Přihlášení do aplikace ČSOB SoftPOS probíhá dle volby Obchodníka buď zadáním zvoleného PIN nebo s využitím biometrických údajů. Služba je poskytována s využitím externího dodavatele, proto mohou být některé informace ve vztahu k ní (aktivační e-mail, účtenky) Obchodníkům doručovány z adres neobsahujících doménu Banky. Přehled těchto adres je uveden na platbakartou.csob.cz**.**

**24.** ČSOB SoftPOS umožňuje přijímat pouze Platební karty Karetních schémat Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay a Xiaomi Pay), a to bezkontaktně.

**25.** ČSOB SoftPOS neumožňuje vystavení účtenky v papírové podobě. Podporována je pouze elektronická účtenka, která může být Zákazníkovi vystavena/doručena prostřednictvím e-mailu, sms nebo QR kódu. Obchodník je povinen před iniciací Transakce informovat o této skutečnosti Zákazníka.

**26.** Pro službu ČSOB SoftPOS není funkční Klientská zóna; Transakce iniciované prostřednictvím služby ČSOB SoftPOS jsou zobrazeny přímo v aplikaci ČSOB SoftPOS.

**27.** Obchodník je povinen zajistit, aby byl Mobil s aktivovanou SoftPOS aplikací vybaven:

a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabin systému odhalených až při jeho využívání);
b) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.

**28.** Obchodník je dále povinen:

a) SoftPOS aplikaci pravidelně aktualizovat;
b) nestahovat a neinstalovat do Mobilu programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být v dostatečné míře jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že pocházejí z důvěryhodného zdroje;
c) instalovat do Mobilu pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (Obchod Play a App Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací;
d) nepoužívat SoftPOS aplikaci v Mobilu, u něhož byla provedena změna nastavení, tzv. „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného Mobilu např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru);
e) mít Mobil pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do Mobilu – pokud to Mobil umožňuje, je nutné jeho zabezpečení pomocí biometrie, jinak je třeba použít jiný vysoký standard zabezpečení (např. pomocí vstupního hesla);
f) využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť (za tu se nepovažují veřejné a nezabezpečené sítě);
g) seznamovat se s bezpečnostními upozorněními zasílanými pomocí elektronických kanálů, např. zobrazovanými v internetovém bankovnictví a dodržovat je.

**29.** Obchodník není oprávněn jakýmkoli způsobem zasahovat do SoftPOS aplikace a jejího zdrojového kódu, používat programové řešení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost aplikace, příp. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob nebo Banky, ani používat programová řešení, jež nejsou v souladu s účinnými právními předpisy.

**30.** Banka neodpovídá za výpadek služby ČSOB SoftPOS způsobený okolnostmi, které nemůže ovlivnit, např. nefunkčností mobilního zařízení Obchodníka nebo bezkontaktního rozhraní, nedostupností internetu apod.

***Platby v dopravě***

**31.** Platby v dopravě jsou realizovány v offline režimu, v okamžiku zakoupení jízdenky tak nedochází k Autorizaci. Platby v dopravě jsou poskytovány na výslovnou žádost Obchodníka.

**32.** Platby v dopravě mohou být iniciovány pouze Platebními kartami Karetních schémat Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay), a to bezkontaktně. Při Platbách v dopravě dochází vždy k vytvoření Karetního tokenu. V určitých případech může být Platební karta nosičem jízdenky nebo časového kupónu (tzn. nahrazuje jízdenku nebo kupón).

**33.** Pokud Obchodník využívá pro výpočet jízdného externí backoffice, je pro zúčtování Transakcí rozhodující informace, kterou Banka obdrží z externí backoffice Obchodníka; je-li to sjednáno, může v rámci výpočtu na straně Obchodníka dojít k optimalizaci jízdného. Zodpovědnost za stanovení částky určené k zúčtování a doručení odpovídající informace Bance nese Obchodník

**34.** Banka nezajišťuje vystavení účtenky. Za vystavení účtenky v papírové či elektronické podobě je zodpovědný Obchodník. Obchodník je povinen informovat Zákazníka o formě vystavení účtenky.

**35.** Banka na vyžádání poskytne Obchodníkovi záznamy o nákupech jednotlivých jízdenek prostřednictvím pravidelného reportu zaslaného na jím určené e-mailové adresy.

**36.** Banka vyvine komerčně ospravedlnitelné úsilí k zajištění těchto činností souvisejících s fungováním Plateb v dopravě:

a) Agregování Transakcí iniciovaných prostřednictví téhož Karetního tokenu a jejich předávání vydavateli Platební karty hromadně v rámci časových intervalů vymezených Pravidly;
b) Opakování Autorizace po jejím předchozím zamítnutí (tzv. vymáhání dluhu), a to dle Pravidel. Opakování Autorizace neplatí pro případy uvedené v bodě 37;
c) Ukládání Karetních tokenů, které byly zamítnuty v rámci Autorizace, na Stoplist (při pokusu o iniciaci Transakce Karetním tokenem na Stoplistu dojde k jejímu zamítnutí);
d) Správa Stoplistu dle výsledků Autorizace (včetně Autorizací, které byly opakovány v rámci tzv. vymáhání dluhu);
e) Distribuce Stoplistu na Platební terminály, pokud není s Obchodníkem domluveno jinak.



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

**37.** K vymáhání dluhu dochází automaticky v intervalech definovaných Pravidly a dále při dalším pokusu iniciovat daným Karetním tokenem Transakci na stejném Obchodním místě. Pokud pokus o vymáhání dluhu není úspěšný, zůstává Karetní token na Stoplistu, v opačném případě je z něj odstraněn. Odstranění Karetního tokenu ze Stoplistu je možné i z iniciativy Obchodníka (např. manuálně na jeho pokyn). Banka nemůže a nebude opakovat Autorizace (vymáhat dluh), které byly zamítnuty z důvodu nevalidního platebního účtu, kradené či ztracené Platební karty, nevalidní Transakce, anebo z důvodu obecného zamítnutí Karetním schématem či vydavatelem Platební karty. Za případně vzniklé škody Banka neodpovídá a jsou rizikem Obchodníka.

**38.** Pokud se Transakci nepodaří Autorizovat ani v rámci vymáhání dluhu během časového období stanoveného Pravidly, Transakce nebude zúčtována a případnou ztrátu nese Obchodník.

**39.** Pokud Obchodník používá platební aplikaci (software Platebního terminálu), kterou mu nedodala Banka na základě Smlouvy, je povinen zajistit, aby tato aplikace splňovala požadavky stanovené Bankou a Karetními schématy.

**40.** Obchodník je povinen předávat Bance Transakce ke zpracování ve lhůtách stanovených Pravidly (ty se liší podle Karetního schématu a typu Transakce s tím, že u žádného typu Transakce nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů). Transakce předané Bance po uplynutí těchto lhůt není Banka povinna zúčtovat, příp. mohou být ze strany držitelů Platebních karet reklamovány. Obchodník je odpovědný za odesílání dat z Platebních terminálů, včetně těch, které jsou uvedeny mimo provoz. Platby v dopravě obdržené systémem Banky po vytvoření agregované Transakce nemusí být Bankou zpracovány.

**41.** Obchodník je povinen poskytnout Bance údaje o integraci Platebního terminálu s jinými zařízeními, a to zejména informaci, zda se jedná o integraci Platebního terminálu do validátoru nebo o připojení k pokladně u řidiče. Obchodník může pověřit svého dodavatele (integrátora) k předání požadovaných informací.

**42.** Obchodník je odpovědný za zajištění servisní podpory Platebních terminálů, které mu nedodala Banka na základě Smlouvy.

**43.** Obchodník je odpovědný za konektivitu Platebního terminálu s pokladnou a systémy Banky. Obchodník nese riziko spojené s frekvencí spojení Platebního terminálu se systémy Banky, kterou si nastavuje prostřednictvím pokladny, a která může být ovlivněna chybějící konektivitou. Se vzrůstajícím se intervalem (maximálně však do 24 hodin) spojení Platebního terminálu se systémy Banky se zvyšuje pravděpodobnost užití Platební karty, která není oprávněná k platbě a měla by být umístěna na Stoplist

**44.** Obchodník je povinen zajistit konektivitu Platebního terminálu se systémy Banky minimálně 1x za 24 hodin; pokud ke spojení v této lhůtě nedojde, nesmí Platební terminál Platební karty přijímat.

**45.** Obchodník je povinen informovat banku o Platebních terminálech, které nebudou v provozu (například z důvodu jejich ztráty) nebo budou odstaveny po dobu delší než 3 měsíce.

**46.** Obchodník nesmí umožnit jednorázový nákup v hodnotě vyšší než 500,- Kč. V případě porušení této povinnosti nemusí dojít k Autorizaci a Banka není povinna k vymáhání dluhu ani zúčtování Transakce.

**47.** Obchodník je povinen informovat Banku v dostatečném předstihu o provozních změnách, které by mohly mít vliv na poskytování plnění dle Smlouvy. V případě požadavku na převod Platebních terminálů mezi Obchodními místy musí být požadavek předán nejpozději 1 měsíc před plánovaným převodem.

**48.** Obchodník je povinen v souladu s Pravidly informovat svoje zákazníky (držitele Platebních karet) jasně a srozumitelně o následujících skutečnostech:

a) že může dojít k agregaci Transakcí;
b) podmínkách agregace Transakcí (např. maximálního časového období, v rámci kterého může k agregaci dojít)
c) možnosti získat informace o jednotlivých Transakcích po dobu 120 dnů ode dne zpracování agregované Transakce
d) že při platbě Platební kartou Mastercard dochází v rámci tzv. předautorizace k dočasné blokaci částky 1,-Kč na účtu, ke kterému byla Platební karta poskytnuta.

## III. PLATBY NA INTERNETU PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍ BRÁNY

**1.** Ve vztahu k Platební bráně mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.

***Rozsah poskytovaných služeb***

**2.** Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány tyto Platební služby:
a) platba Platební kartou; a dále nekaretní Platební služby, tj.
b) platba prostřednictvím Platebního tlačítka;
c) Odložená platba.

**3.** Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány i Doplňkové služby.

**4.** Rozsah poskytovaných služeb je sjednán ve Smlouvě, příp. po jejím uzavření způsobem uvedeným ve Smlouvě.

***Závazky a oprávnění Banky***

**5.** Banka se zavazuje:
a) po uhrazení jednorázového poplatku za aktivaci služby přidělit a vhodným způsobem předat Obchodníkovi uživatelská jména a hesla pro přístup k Platební bráně; uživatelská jména a hesla platí do odvolání;
b) předat Obchodníkovi svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
c) informovat Obchodníka e-mailem o provozních změnách a dalších úpravách Platební brány.

**6.** Banka vyvine komerčně ospravedlnitelné úsilí k zajištění zejména těchto činností souvisejících s fungováním Platební brány:
a) Autentifikace a Autorizace;
b) připsání částky Transakce na Účet (automaticky nebo na písemný pokyn Obchodníka);
c) zpětné převedení částky Transakce na účet držitele Platební karty (např. v případě uznané reklamace zboží; na písemný pokyn Obchodníka);
d) uzavírání dávek (automaticky jednou denně); Banka nezaručuje nepřetržité uzavírání dávek, neboť mohou nastat nepředvídatelné výpadky Platební brány.

**7.** Pokud programové vybavení Platební brány podléhá schválení ze strany Karetních schémat, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno příslušnými orgány Karetních schémat. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené Karetními schématy. Seznam uplatněných bezpečnostních standardů je uveden na www.github.com/csob. nebo na adrese Bankou Obchodníkovi později sdělené.

**8.** Banka je oprávněna před zahájením provozu Platební brány v E-shopu ověřit její funkčnost.

**9.** Banka bude pro Obchodníka zajišťovat provoz call centra dostupného v režimu 24 x 7 na telefonním čísle 495 800 116, prostřednictvím kterého lze nahlásit nefunkčnost Platební brány.

***Používání Platební brány***

**10.** Obchodník se při používání Platební brány a v souvislosti s ním zavazuje:
a) řídit se při implementaci a provozu Platební brány a jednotlivých Platebních služeb Technickými pravidly;
b) předat Bance svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
c) zajistit, že třetí osoba, kterou případně pověří správou Platební brány, bude plnit povinnosti ze Smlouvy;
d) poskytnout Bance součinnost při vytváření technického propojení E-shopu a Platební brány;
e) informovat Zákazníky o případném omezení funkčnosti Platební brány;
f) neumožnit nikomu jinému využívat Platební bránu k přijímání úhrad od Zákazníků bez předchozího písemného souhlasu Banky;
g) nepřijímat prostřednictvím Platební brány platby, o kterých lze důvodně předpokládat, že jsou výnosem z trestné činnosti;
h) uzavřít a předat Bance k zúčtování Transakci nejpozději do 7 dnů ode dne její Autorizace;



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

i) projednat a řešit reklamace Zákazníka související s využitím Platební brány;
j) dodržovat právní předpisy upravující vztah mezi ním a Zákazníkem;
k) informovat Banku s předstihem alespoň 3 pracovních dnů na emailovou adresu platebnibrana@csob.cz o plánované významné prodejní akci, která může vést k výraznému navýšení denních obratů Transakcí (např. slevové kampaně, marketingové akce, sezónní výprodeje apod.). Obchodník bere na vědomí, že nesplnění povinnost může vést k nezpracování některých Transakcí.

**11.** Obchodník je povinen využívat Platební bránu pouze v certifikovaném a schváleném rozsahu a dodržovat pokyny, které zobrazuje (zejména pokud Platební brána Transakci odmítne). V opačném případě Banka neodpovídá za řádné provedení Transakce.

**12.** Obchodník je povinen informovat Banku o tom, že zboží/služby nabízí Zákazníkům i prostřednictvím mobilní aplikace. Na mobilní aplikaci se přiměřeně uplatní ujednání Podmínek vztahující se na webové stránky.

***Bezpečnost***

**13.** Obchodník je povinen seznámit se s Obecnými pokyny k bezpečnosti internetových plateb (Guidelines on the Security of Internet Payments) vydanými ze strany European Banking Authority (http://www.eba.europa.eu/languages/home_cs) a tyto pokyny při plnění Smlouvy dodržovat. Porušení těchto pokynů se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

**14.** Obchodník se k zajištění bezpečnosti provozu Platební brány (vedle obecných povinností vyplývajících z PCI-DSS a upravených v čl. II.) zavazuje:

a) implementovat SSL spojení využívající minimálně 128bitové SSL komunikace mezi prohlížečem Zákazníka a svým serverem (E-shopem);
b) implementovat technologie, které zajistí řízený přístup k systémům pro internetové aktualizace softwaru, antivirový software a řádné postupy pro správu systémů;
c) dodržovat základní bezpečnostní pravidla, mezi něž patří zejména povinnost:
   i. chránit přístup k systémům a datům před nepovolanými uživateli,
   ii. vést si evidenci jednotlivých operací, ke kterým došlo při používání Platební brány Zákazníky (pro účely případného vyšetřování pokusu o její zneužití),
   iii. pro bezpečné uložení tajných kryptografických klíčů využívat bezpečné technologie (např. čipové karty);
d) provozovat E-shop tak, aby nedocházelo k ohrožení nebo omezení ostatních uživatelů Platební brány, zejména tedy:
   i. implementovat rozhraní přesně podle specifikací, které mu předá Banka,
   ii. informovat Banku o podstatných změnách jeho systému (např. změna webového serveru, databáze, IP adres, změna aplikace, úpravy systému zásadního charakteru),
   iii. neprodleně informovat Banku o prokázaných narušeních svého systému, které by mohly mít vliv na bezpečnost Platební brány.

***Jazykové mutace a informace povinně zobrazované v E-shopu***

**15.** Stránky E-shopu musí být vždy i v českém nebo anglickém jazyce.

**16.** Obchodník se zavazuje umístit na stránkách E-shopu následující informace:

a) označení (loga) sjednaných Platebních služeb (v případě Platebních karet loga Karetních schémat včetně loga Verified by Visa a MasterCard SecureCode);
b) úplný popis nabízeného zboží/služeb;
c) podmínky týkající se vracení zboží/peněžních prostředků;
d) kontakt na službu Zákazníkům, včetně adresy elektronické pošty nebo telefonního čísla;
e) adresu stálé provozovny Obchodníka a sídla Obchodníka;
f) měnu Transakce;
g) případné omezení exportu nabízeného zboží (pokud je známo);
h) dodací podmínky;
i) podmínky týkající se ochrany osobních údajů Zákazníka;
j) o zabezpečení údajů Platební karty a podmínky týkající se jejich přenosu.

***Opakovaná platba/Platba Na klik a Uložená karta***

**17.** Uložení údajů o platební kartě na Platební bráně je možné pouze na základě výslovného souhlasu jejího držitele.

**18.** V souvislosti s uložením údajů o Platební kartě na Platební bráně je Obchodník povinen:

a) umožnit držiteli Platební karty souhlas s uložením údajů o Platební kartě kdykoli zrušit;
b) v případě, že má být uložení údajů o Platební kartě účinné vůči více Obchodníkům / E-shopům (např. vůči všem Obchodníkům nabízejícím své zboží/služby v rámci jedné aplikace):
   i. umožnit držiteli Platební karty spravovat uložení a omezit jej pouze na některé Obchodníky / E-shopy;
   ii. informovat držitele Platební karty o tom, že se účinky uložení údajů o Platební kartě rozšiřují na další Obchodníky/E-shopy;
c) o pravidlech fungování uložení údajů o Platební kartě (včetně podmínek dle písm. a) a b) tohoto bodu) srozumitelně informovovat Zákazníka prostřednictvím obchodních podmínek ještě před udělením souhlasu k uložení údajů o Platební kartě.

**19.** Službu Opakované platby/Platby Na klik Banka poskytuje Obchodníkovi na jeho žádost a riziko. Obchodník je povinen neumožnit provádění těchto plateb ze strany anonymních držitelů Platebních karet a při druhé a další Transakci vždy požadovat jejich řádnou registraci a zajišťovat provázanost jednoho držitele s jedním číslem Platební karty. Obchodník souhlasí, že v případě nesplnění povinností dle předchozí věty budou případné reklamace rozhodnuty v jeho neprospěch a zúčtovány k jeho tíži.

**20.** Pokud v případě Opakované platby/Platby Na klik nedojde k iniciaci transakce po dobu 13 měsíců, dojde ke zrušení příslušné šablony a transakci již na základě původně uděleného souhlasu držitele Platební karty nelze iniciovat.

**21.** V případě Opakované platby/Platby Na klik je Obchodník povinen označit transakci MIT nebo CIT (merchant initiated transaction nebo client initiated transaction) v souladu se skutečností (tzn. podle toho, zda její provedení inicioval on sám nebo držitel karty). Obchodník bere na vědomí, že v případě reklamace MIT transakce ze strany držitele karty nese odpovědnost za reklamovanou částku a Banka je oprávněna požadovat po Obchodníkovi její uhrazení, příp. ji inkasovat z Účtu nebo o ni ponížit částky Transakcí určených k zúčtování.

***Platba na míru***

**22.** Při využití Platby na míru si může Zákazník po přesměrování do Platební brány vybrat jakoukoli Platební službu, jejíž poskytování má Obchodník sjednáno. Při zasílání URL adresy Zákazníkovi musí Obchodník použít zabezpečení e-mailové komunikace minimálně na úrovni SPF (Sender Policy Framework), resp. DKIM (DomainKeys Identified Mail).

***Využívání platební brány jiného poskytovatele***

**23.** Pokud Obchodník využívá platební bránu jiné osoby, nevztahují se na něj ujednání upravující implementaci Platební brány. Banka v takovém případě zajišťuje na základě Smlouvy pouze Autorizaci a zúčtování Transakcí.

***Nekaretní Platební služby***

**24.** Pro zajištění většího komfortu Obchodníků a jednotného způsobu zúčtování Transakcí a jejich zobrazování na výpisech jsou nekaretní Platební služby integrované do Platební brány, tj. Platební tlačítko a Odložená platba, zpracovávány částečně obdobným způsobem jako Transakce iniciované prostřednictvím Platebních karet. Částka Transakce je nejprve zúčtována ve prospěch interního vypořádacího účtu Banky, ze kterého je následně zúčtována ve prospěch Účtu Obchodníka, a to ve lhůtě D+1, kdy D je dnem iniciace transakce.

***Platební tlačítko***

**25.** Platební tlačítko se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.

**26.** Banka se zavazuje provádět autentizaci Zákazníka (oprávněnost jeho přístupu do internetového bankovnictví) a ověření autorizace jím daného platebního příkazu.

**27.** Banka akceptuje pouze platební příkazy splňující podmínky sjednané se Zákazníkem ve smlouvě o vedení jeho účtu a internetového bankovnictví.



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

**28.** Obchodník se zavazuje prokazatelně informovat Zákazníka o tom, že využitím Platebního tlačítka bude přesměrován do prostředí svého internetového bankovnictví a je povinen dodržovat pravidla pro jeho používání sjednaná s Bankou.

***Odložená platba***

**29.** Odložená platba se řídí přednostně Podmínkami pro Odloženou platbu vydávanými společností Skip Pay.

***Podlimitní transakce***

**30.** Na základě žádosti Obchodníka může Banka Obchodníkovi zpřístupnit funkci Podlimitních transakcí. Tato funkce umožňuje Obchodníkovi ve vztahu k Transakci nepřesahující částku 30 eur vyslat prostřednictvím Platební brány k vydavateli Platební karty, kterou byla Transakce iniciována, požadavek, aby Transakce nebyla silně ověřena. Vydavatel Platební karty tomuto požadavku nemusí vyhovět a může si vynutit silné ověření Transakce. Pokud však k silnému ověření Transakce na základě využití funkce Podlimitní transakce nedojde, nese Obchodník odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku tvrzeného zneužití Platební karty. Pokud tedy držitel Platební karty prostřednictvím jejího vydavatele namítne neoprávněnost Transakce a Banka částku Transakce vrátí, je Obchodník povinen uhradit Bance částku odpovídající vrácené Transakci a veškeré související náklady.

## IV. POSKYTNUTÍ PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ

**1.** Níže uvedená ujednání se použijí, pokud je sjednáno poskytnutí Platebních terminálů. Ve vztahu k poskytnutí Platebních terminálů mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.

**2.** Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminály v počtu a způsobem sjednanými ve Smlouvě (Formuláři pro registraci Obchodníka) či v souladu s ní.

**3.** Banka se zavazuje na své náklady zajistit:

a) instalaci Platebních terminálů (resp. předání či zaslání v případě mobilních Platebních terminálů) do 20 pracovních dnů od účinnosti Smlouvy, pokud celkový počet Platebních terminálů nepřesáhne:
   i. 10 kusů v případě klasických Platebních terminálů (mobilních i stacionárních);
   ii. 5 kusů v případě kioskových Platebních terminálů.
   Při vyšším počtu Platebních terminálů bude lhůta pro instalaci sjednána individuálně;

b) zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu Platebních terminálů;

c) telefonickou hot-line poradenskou službu;

d) záruční a pozáruční servis;

**4.** Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání na základě písemného instalačního protokolu, který se okamžikem potvrzení stává součástí Smlouvy. Podpisem instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době jeho převzetí byl Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání a že byl poučen o tom, jak jej používat. Okamžikem převzetí Obchodník přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý Platební terminál. K převzetí Platebního terminálu a podpisu instalačního protokolu je oprávněn jakýkoli pracovník Obchodníka přítomný v Obchodním místě; to neplatí v případě, pokud předávající osoba musela vzhledem k okolnostem vědět, že k tomu není oprávněna.

**5.** Banka se zavazuje udržovat Platební terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání po celou dobu účinnosti Smlouvy.

**6.** Banka je oprávněna:

a) provádět jednostranně změny software Platebních terminálů;

b) kontrolovat jejich stav a umístění;

c) pořizovat fotodokumentaci provozovny Obchodníka, ve které je / má být instalován Platební terminál za účelem doložení sortimentu prodávaného zboží / nabízených služeb, která se stane součástí elektronického servisního protokolu

**7.** Obchodník se zavazuje:

a) připravit obchodní místo k instalaci Platebního terminálu tak, aby funkční síťová zásuvka (230 V) a telefonní/datová přípojka zřízená v souladu s telekomunikačními předpisy nebyla ve vzdálenosti větší než 2 metry od umístěného Platebního terminálu;

b) umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní společnosti, kteří budou instalaci provádět, a umožnit jim pořízení fotodokumentace dokládající sortiment prodávaného zboží / nabízených služeb; Pokud v době instalace nebude možné prostřednictvím fotodokumentace doložit sortiment prodávaného zboží / nabízených služeb (např. proto, že zboží v nově otevírané provozovně ještě není vyskladněno), instalace neproběhne a Obchodník se zavazuje zaplatit náklady na marný výjezd technika dle Servisních podmínek. Pokud Obchodník nebude využívat Platební terminál v rámci kamenné provozovny, musí namísto strpění pořízení fotodokumentace vyplnit a potvrdit Formulář pro ověření podnikatelské činnosti.

c) v případě Platebního terminálu s GPRS komunikací zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky (vyžaduje se min. 1,5 GB);

d) v případě Platebního terminálu s Wi-Fi zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu; Platební terminál bude konfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo);

e) v případě využívání vlastní IP sítě chráněné firewallem zajistit konfiguraci firewallu, případně DHCP, a přidělení IP adresy, masky a gateway pro každý Platební terminál;

f) potvrdit převzetí instalovaného Platebního terminálu podpisem instalačního protokolu;

g) v případě instalace mobilního Platebního terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně Bankou určenou servisní společnost;

h) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do Platebního terminálu, nedekompilovat a nepořizovat kopie jeho programového vybavení ani jinak do něj zasahovat;

i) neprovozovat na Platebním terminálu žádné další aplikace bez předchozího ~~písemného~~ souhlasu Banky a používat Platební terminál pouze v souladu se Smlouvou, zejména Manuálem pro obchodníky; Pokud Obchodník se souhlasem Banky na Platebním terminálu využívá aplikace poskytnuté třetí stranou, nenese Banka žádnou odpovědnost za jejich funkčnost a Obchodník odpovídá za jejich soulad s Pravidly a příslušnými bezpečnostními standardy, zejména PCI-DSS.

j) přijímat prostřednictvím Platebního terminálu pouze Platební karty;

k) nezastavit Platební terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob;

l) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držiteli Platební karty či jakékoli třetí osobě neodbornou či neoprávněnou manipulací s Platebním terminálem;

m) chránit Platební terminál před odcizením, poškozením nebo zničením a v případě odcizení, poškození nebo zničení Platebního terminálu kontaktovat bezodkladně Banku nebo jí určenou servisní společnost a na výzvu Banky nahradit Bance škodu vzniklou porušením této povinnosti;

n) umožnit Bance technickou údržbu Platebního terminálu dle Servisních podmínek a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost Bankou určené servisní společnosti;

o) objednávat u Bankou určené servisní společnosti odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení Platebního terminálu; Pokud je poškození způsobeno obsluhou Obchodníka, třetí osobou, nebo použitím Platebního terminálu v rozporu se Smlouvou, nese náklady na opravu Platebního terminálu Obchodník, a to dle ceníku, který je součástí Servisních podmínek;

p) zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny);

q) v případě ztráty nebo odcizení Platebního terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na tel. číslo +420 495 800 116 s tím, že do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR);

r) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit Platební terminál z provozu a neprovozovat jej na jiném místě, než jaké bylo sjednáno ve Smlouvě, včetně instalačního protokolu (mimo území České republiky lze Platební terminál provozovat, jen bylo-li tak ve Smlouvě výslovně sjednáno).

s) v níže uvedených případech na výzvu Banky buď umožnit odinstalaci Platebního terminálu (na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin), nebo Platební terminál vrátit:
   i. po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebyla prostřednictvím Platebního terminálu provedena žádná Transakce;
   ii. došlo k zániku Smlouvy;
   iii. v případě výměny Platebního terminálu;



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

iv. v důsledku zrušení Obchodního místa;
v. v důsledku žádosti Obchodníka o odinstalaci Platebního terminálu.¨
Platební terminál musí být vrácen nejpozději do 15 kalendářních dnů od okamžiku, kdy Obchodníkovi povinnost k jeho vrácení vznikla. Vrácený/odinstalovaný Platební terminál musí být ve stavu odpovídajícímu obvyklému opotřebení.

t) od okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy nevyužívat Platební terminál k přijímání Platebních karet;
u) uhradit náklady na marný výjezd servisní společnosti v případě, že nebyly dodrženy sjednané technické podmínky pro instalaci Platebního terminálu

**8.** Obchodník je oprávněn Platební terminály na své náklady pojistit.

***ČSOB Pokladna***

**9.** Dohodnou-li se na tom smluvní strany, poskytne Banka Obchodníkovi spolu s Platebním terminálem za sjednanou úplatu jako Doplňkovou službu i ČSOB Pokladnu, tzn. právo užívat speciální pokladní software provozovaný na Platebním terminálu a integrovaný se službou přijímání Platebních karet jeho prostřednictvím.
**10.** ČSOB Pokladnu není možné poskytovat bez současného poskytování Platebního terminálu; pokud tedy dojde k ukončení poskytování Platebního terminálu, automaticky dochází i k ukončení poskytování ČSOB Pokladny.
**11.** Součástí služby je i zpřístupnění administrátorského portálu, jehož prostřednictvím může Obchodník službu konfigurovat a spravovat její uživatele.
**12.** Přístupové údaje do administrátorského portálu poskytne Banka Obchodníkovi vhodným způsobem po sjednání služby. Služba je poskytována s využitím externího dodavatele, proto mohou být některé informace ve vztahu k ní (např. aktivační e-mail) Obchodníkům doručovány z adres neobsahujících doménu Banky.
**13.** Povinnosti Obchodníka sjednané v tomto čl. IV. ve vztahu k software Platebního terminálu se přiměřeně použijí i na ČSOB Pokladnu ~~systém~~.
**14.** Banka a Obchodník se mohou dohodnout na změně rozsahu poskytované služby (tzv. balíčku) nebo na jejím ukončení tak, že Obchodník Banku o změnu/ukončení požádá prostřednictvím e-mailu. Banka vyjádří souhlas s návrhem změny/ukončení rovněž e-mailem nebo tak, že požadovanou změnu provede/poskytování služby ukončí. K nastavení změny/ukončení poskytování služby dojde nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení žádosti ze strany Obchodníka Bance.
**15.** Obchodník bere na vědomí, že po ukončení služby Banka nezajišťuje přístup k datům zpracovávaným prostřednictvím ČSOB Pokladny. Případný export těchto dat musí iniciovat sám Obchodník ještě před ukončením služby; Banka k tomu zajistí odpovídající technické podmínky.

***EET***

**16.** Obchodník bere na vědomí, že v případě využívání služby EET nese odpovědnost za plnění povinností, které mu jako poplatníkovi vyplývají ze zákona č. 180/2026 Sb., o evidenci tržeb a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o evidenci tržeb“).
**17.** Obchodník odpovídá zejména za správnost, úplnost a aktuálnost údajů, které je podle Zákona o evidenci tržeb povinen poskytnout Bance nebo zadat do systému za účelem evidence tržeb, za správné nastavení údajů vztahujících se k Obchodníkovi a jeho evidenčním jednotkám a za určení, zda konkrétní platba nebo příjem podléhá evidenci tržeb.
**18.** Banka se nepodílí na posouzení, zda konkrétní příjem nebo platba Obchodníka představuje evidovanou tržbu ve smyslu Zákona o evidenci tržeb, ani neodpovídá za plnění daňových či jiných zákonných povinností Obchodníka, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
**19.** Je-li služba EET poskytovaná Bankou sjednána tak, že Banka zajišťuje předávání údajů o evidovaných tržbách správci daně, Banka odpovídá za technicky správné vytvoření a odeslání datové zprávy v rozsahu údajů, které má Banka k dispozici nebo které jí Obchodník za tímto účelem poskytl, a za její soulad s technickou specifikací rozhraní EET platnou v době jejího odeslání.
**20.** Banka neodpovídá za správnost údajů, které jí poskytl Obchodník nebo které vycházejí z nastavení provedeného Obchodníkem, ani za nemožnost nebo prodlení při evidenci tržby způsobené okolností mimo systémy Banky, zejména nedostupností systému správce daně nebo telekomunikačního spojení zajišťovaného Obchodníkem.
**21.** Dojde-li k výpadku spojení se systémem správce daně nebo k jiné technické události, v jejímž důsledku není možné údaje o evidované tržbě odeslat řádným způsobem, postupují Banka a Obchodník podle Zákona o evidenci tržeb a technických pravidel služby EET. Obchodník zůstává odpovědný za splnění povinností, které Zákon o evidenci tržeb ukládá přímo jemu.
**22.** Obchodník je povinen poskytnout Bance součinnost nezbytnou pro poskytování služby EET, zejména udržovat údaje potřebné pro evidenci tržeb správné a aktuální a Banku bez zbytečného odkladu informovat o změnách, které mohou mít vliv na poskytování služby EET.
**23.** Skutečnost, že Banka prostřednictvím Platebního terminálu, Platební brány, Aplikace nebo jiné služby disponuje údaji o určité Transakci, sama o sobě nezbavuje Obchodníka povinností uložených mu Zákonem o evidenci tržeb.

## V. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

***Náhrada škody***

**1.** Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka vyplývající ze Smlouvy vznikne Bance škoda (např. v důsledku oprávněné reklamace Transakce, zaplacením sankce uložené ze strany Karetního schématu nebo příslušného orgánu veřejné moci), zavazuje se ji Obchodník Bance nahradit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.
**2.** Strana se zprostí povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že jí ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. mezinárodní sankce, výpadek dodávky elektřiny, dočasná, druhé straně bezodkladně oznámená nefunkčnost Platebních terminálů / Platební brány způsobená technickými problémy, přírodní katastrofou, hardwarovými závadami, počítačovými viry, apod.). Strany se dohodly na omezení práva Obchodníka na náhradu škody způsobené Bankou v důsledku nedbalostního jednání tak, že maximální výše náhrady škody vzniklé v důsledku jednoho případu porušení povinnosti činí 10.000,- Kč, za všechna porušení v rámci kalendářního roku pak 100.000,-Kč.
**3.** Banka odpovídá za škodu pouze Obchodníkovi, nikoli případné třetí osobě, jejímuž zájmu mělo splnění sjednané povinnosti sloužit.

***Smluvní pokuty***

**4.** Banka je oprávněna účtovat Obchodníkovi následující smluvní pokuty:
a) 10.000,- Kč za každý Platební terminál, jehož odinstalaci neumožní v souladu se Smlouvou nebo který v souladu se Smlouvou nevrátí Bance;
b) 1.000,-Kč za každou oprávněnou reklamaci Transakce;
c) 1.000 Kč za každý Platební terminál, který Obchodník v souladu s Podmínkami neochrání před odcizením, poškozením nebo zničením.

**5.** Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu škody.
**6.** Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k její úhradě Obchodníkovi.

***Některé důsledky porušení Smlouvy***

**7.** V níže uvedených případech porušení Smlouvy ze strany Obchodníka, příp. situacích ohrožujících práva Banky, je Banka oprávněna okamžitě zablokovat Platební terminál / deaktivovat Platební bránu nebo nezúčtovat Transakci (příp. pozdržet její zúčtování až o 180 kalendářních dnů):
a) Transakce byla iniciována za podmínek, které jsou v rozporu se Smlouvou (včetně chybného postupu při obsluze Platebního terminálu) nebo právními předpisy;
b) držitel Platební karty, její vydavatel nebo Karetní schéma vznesou námitku (reklamaci) vůči Transakci, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši částky Transakce, a Banka ji shledá oprávněnou;
c) Obchodník na žádost Banky nedoloží účast oprávněného držitele Platební karty na iniciaci Transakce;
d) Obchodník poruší svoji informační povinnost vůči Bance;
e) Obchodník Bance nedoloží řádně a včas Doklady nebo Bance neposkytne nezbytnou součinnost (zejména k vyřízení reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty);
f) Banka, držitel Platební karty, její vydavatel nebo Karetní schéma označí Transakci za podvodnou (iniciovanou bez souhlasu oprávněného držitelem Platební karty);
g) při podezření na protiprávní jednání Obchodníka;
h) na pokyn Karetního schématu;
i) byla splněna některá z podmínek pro odstoupení od Smlouvy ze strany Banky dle čl. V., odst. 24., písm. b), bodu ii. nebo iii.

V případě, že již Transakce byla zúčtována a až následně vyjde najevo některá ze skutečností uvedených výše, je Banka oprávněna uspokojit pohledávku odpovídající



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

takové Transakci v rámci běžného zúčtování Transakcí nebo inkasem z Účtu.

***Započtení***

**8.** Banka je oprávněna započítat jakoukoli svou splatnou pohledávku za Obchodníkem vzniklou na základě Smlouvy proti jakékoli (i nesplatné) pohledávce Obchodníka za Bankou, zejména je oprávněna takovou svoji pohledávku uspokojit z peněžních prostředků na Účtu, případně na jakémkoli dalším účtu Obchodníka vedeném u Banky, nebo z částky Transakcí určené k zúčtování.

***Komunikace***

**9.** Není-li dohodnuto jinak, platí pro komunikaci mezi Bankou a Obchodníkem pravidla uvedená v tomto oddíle. Komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, a to písemně (v listinné i elektronické podobě), telefonicky nebo osobně návštěvou pobočky Banky. Banka při doručování zpráv určených Obchodníkovi využívá zejména korespondenční adresy sjednané ve Smlouvě či v souladu s ní (např. prostřednictvím Klientské zóny). Není-li korespondenční adresa Obchodníka sjednána, zasílá Banka Obchodníkovi zprávy v listinné podobě na adresu jeho sídla / místa podnikání uvedenou ve Smlouvě, příp. na jinou dohodnutou adresu (dohodnutou adresou nemůže být adresa pobočky Banky a P. O. BOX) a e-mailové zprávy na adresy, které jí Obchodník sdělil nebo prostřednictvím kterých s Bankou komunikoval. Obchodník je povinen zajistit přebírání zásilek/zpráv na výše uvedených adresách (v rámci toho je, mimo jiné, povinen mít řádně označenou poštovní schránku a kontrolovat kapacitu e-mailové schránky tak, aby umožňovala přijímání zpráv) a porušení této povinnosti je považováno za vědomé zmaření jejich doručení.

**10.** Banka je oprávněna komunikovat s Obchodníkem i prostřednictvím Klientské zóny, internetového bankovnictví nebo datové schránky; Obchodník se pro tento případ zavazuje příslušné schránky pravidelně kontrolovat.

**11.** Banka je oprávněna zvolit kterýkoli z kontaktních údajů Obchodníka a výše uvedených komunikačních kanálů.

**12.** Obchodník je povinen zasílat Bance komunikaci v listinné podobě na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy s uvedením, že je určena útvaru Obchod – Acquiring, E-commerce a karty, e-mailovou komunikaci je povinen zasílat na adresu akceptacekaret@csob.cz.

**13.** U dokumentů předkládaných Bance v jiném než v českém jazyce je Banka oprávněna požadovat po Obchodníkovi úřední překlad na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.

**14.** U dokumentů adresovaných Bance a obsahujících podpis osoby jednající za Obchodníka je Banka oprávněna požadovat jeho ověření svým pracovníkem (příp. pracovníkem jí zmocněné osoby), příp. úřední ověření.

***Důvěrné informace a osobní údaje***

**15.** V rámci smluvního vztahu s Obchodníkem Banka zpracovává osobní údaje v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu a zpracování osobních údajů. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju a v obchodních místech Banky.

**16.** Banka je oprávněna předávat na základě vyžádání nezbytné informace o Obchodníkovi orgánům veřejné moci a jakékoli podezření na podvodnou Transakci oznámit orgánům činným v trestním řízení, vydavateli Platební karty a příslušnému Karetnímu schématu.

**17.** Pro případ, že Obchodník uzavřel s Bankou Smlouvu v důsledku zprostředkovatelské činnosti třetí osoby, souhlasí Obchodník s tím, aby Banka této osobě za účelem jejích interních statistik předávala následující údaje: IČO Obchodníka, datum uzavření a případného ukončení Smlouvy, informace týkající se instalace Platebních terminálů (číslo Platebního terminálu, datum instalace), datum implementace Platební brány, sazbu provize ČSOB, informace o Transakcích (měsíční objem a počet a výše jednotlivých Transakcí). Souhlas je možné kdykoliv písemně odvolat.

**18.** Obchodník souhlasí s tím, že po dobu účinnosti Smlouvy mohou být údaje o něm v rozsahu jméno / název, logo, sídlo / místo podnikání a IČO uvedeny v materiálech Banky jako reference na spolupráci v oblasti akceptace Platebních karet a poskytování dalších Platebních služeb, seznamech obchodních míst akceptujících Platební služby, statistických a jiných výkazech a dále že je Banka oprávněna předávat tyto údaje, včetně anonymizovaných informací o dosaženém obratu Obchodníka, Karetním schématům. Banka je dále oprávněna zpřístupnit v nezbytném rozsahu údaje o Smlouvě a Obchodníkovi pojišťovně za účelem uplatnění pojistné události vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejména v případě škody v důsledku výpadku).

**19.** V souvislosti s poskytováním služeb na základě Smlouvy může Obchodník Bance předávat osobní údaje svých zaměstnanců nebo jiných osob jednajících jeho jménem (zejména identifikační a kontaktní údaje) nezbytné pro zřízení, správu a užívání Platebních služeb. Obchodník a Banka v takovém případě vystupují každý jako samostatný správce osobních údajů ve smyslu příslušných právních předpisů. Obchodník odpovídá za to, že osobní údaje těchto osob Bance předává v souladu s právními předpisy a že vůči nim řádně splní veškeré zákonné informační povinnosti týkající se předání a dalšího zpracování jejich osobních údajů Bankou.

***Orgán dohledu***

**20.** Orgánem dohledu nad činností Banky v oblasti platebních služeb, kterému je Obchodník oprávněn podat stížnost, je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

***Rozhodné právo a řešení sporů***

**21.** Smlouva se řídí právem České republiky a případné spory z ní budou rozhodovány soudy České republiky.

***Jazyk smlouvy***

**22.** Je-li Smlouvy vyhotovena i v jiném než českém jazyce, má při výkladu vždy přednost česká jazyková verze.

***Změna Smlouvy***

**23.** Není-li v Podmínkách (např. ve vztahu k Doplňkovým službám) sjednáno něco jiného, lze Smlouvu, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání, měnit následovně:

a) prostřednictvím dodatků v listinné či elektronické podobě uzavřených v písemné formě. Umožní-li to Banka, může být dodatek uzavřen i prostřednictvím samostatného návrhu změny a jeho přijetí. Pro účely tohoto článku se písemná forma považuje za zachovanou i v těchto případech: i) podpis za Banku je nahrazen skenem vlastnoručního podpisu osoby oprávněné za ni jednat, ii) návrh změny / přijetí návrhu je druhé straně doručen do datové schránky (v tomto případě není podpis stran vyžadován). U dodatku v listinné podobě může Banka trvat na ověření podpisu Obchodníka svým pracovníkem nebo na jeho úředním ověření, u dodatku v elektronické podobě na zaručeném elektronickém podpisu Obchodníka;

b) jednostranným oznámením ze strany Banky doručeným Obchodníkovi s přiměřeným předstihem prostřednictvím Klientské zóny, internetového bankovnictví, výpisu z Transakcí, nebo jiným vhodným způsobem, pokud jde o změnu, která je výhodná pro Obchodníka nebo o změnu, která nemá vliv na jeho práva a povinnosti, příp. o změnu, jejíž nutnost vyplývá z ustanovení právních předpisů (např. snížení poplatků);

c) na návrh Banky, který Banka s alespoň 1měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny doručí Obchodníkovi nebo mu jej zpřístupní na www.csob.cz. Pokud Banka návrh pouze zpřístupní na webu, Obchodníka o tom v téže lhůtě informuje. Návrh změny, případně informaci o jeho zpřístupnění, zašle Banka Obchodníkovi prostřednictvím Klientské zóny, internetového bankovnictví, výpisu z Transakcí, e-mailu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud Obchodník navrhovanou změnu do dne její zamýšlené účinnosti písemně neodmítne, nabývá vůči němu změna účinnosti. Odmítnutí změny dle předchozí věty považují strany za výpověď Smlouvy (platí pouze za předpokladu, že se změna týká Obchodníkem využívaných Platebních služeb). Pokud Obchodník do dne zamýšlené účinnosti změny návrh výslovně přijme, může Banka změnu provést již ode dne takového přijetí. Pokud je Smlouva uzavřena mezi dnem, kdy Banka zveřejnila návrh změny některého nepřímého ujednání (zejména Podmínek) ve smyslu tohoto bodu, a dnem účinnosti této změny, stává se příslušné ujednání ke dni účinnosti změny součástí Smlouvy ve své změněné podobě. Obchodník pro tento případ podpisem Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením se zveřejněnými změnami seznámil;

d) V rozsahu, ve kterém to Banka umožní, může Obchodník navrhnout Bance změnu Smlouvy (zejména Parametrů) prostřednictvím Klientské zóny. Podmínkou účinnosti takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky některým z níže uvedených způsobů:

   i. zasláním zprávy do Klientské zóny nebo internetového bankovnictví Obchodníka;
   ii. zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové);



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46

iii. provedením požadované změny;

e) Formulář pro registraci Obchodníka je Obchodník oprávněn měnit po předchozí e-mailové dohodě s Bankou tak, že jí doručí jeho nové znění v listinné podobě nebo elektronicky do její datové schránky, a v případech, kdy změna nespočívá ve změně Účtu, též e-mailem. Pokud změna spočívá ve změně Účtu, musí být nový Registrační formulář doručen Bance v listinné podobě, řádně podepsán a podpis ověřen pobočkovým pracovníkem Banky nebo úředně, příp. prostřednictvím datové schránky. Banka přijme návrh na změnu Registračního formuláře některým ze způsobů uvedeným v předchozím bodě.

***Ukončení Smlouvy***

**24.** Smlouvu lze ukončit:

a) výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi;

b) odstoupením:

i. bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy;

ii. z důvodu podstatného porušení Smlouvy; za podstatné porušení Smlouvy Obchodníkem se považuje opakované porušení jakékoli jeho povinnosti ze Smlouvy nebo trvání stavu, který je v rozporu se Smlouvou, po dobu delší 1 týdne;

iii. ze strany Banky z některého z níže uvedených důvodů:

- proti Obchodníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo nařízena exekuce, příp. vstoupil do likvidace;
- opakovaně se vyskytnou oprávněné reklamace vůči Obchodníkovi ze strany držitelů Platebních karet, jejich vydavatelů nebo Karetních schémat;
- činnost Obchodníka je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo by mohla poškodit dobré jméno Banky nebo Karetních schémat;
- Banka má podezření na podvodné jednání Obchodníka;
- Obchodník opustil poslední, Bance známé, Obchodní místo, aniž by jí to předem oznámil;
- na základě Smlouvy není po dobu více než 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců zúčtována žádná Transakce;
- pokračování smluvního vztahu by bylo v rozporu s embargy a sankcemi uvalenými Spojenými státy americkými (OFAC, US Department of State) nebo Spojeným královstvím Velké Británie a Severního Irska;
- trvání Smlouvy a plnění závazků vzniklých na jejím základě se dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou Banky či skupiny KBC (skupinou KBC se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení).

**25.** Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Obchodníka musí mít písemnou formu a musí být doručeno na adresu sídla Banky (s uvedením, že je určeno útvaru Akceptace karet). Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Banky může být zasláno Obchodníkovi i prostřednictvím Klientské zóny, datové schránky nebo jeho internetového bankovnictví.

**26.** Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé straně.

**27.** Ukončením Smlouvy nezanikají práva Banky vůči Obchodníkovi související s Transakcemi iniciovanými v době jejího trvání, zejména právo na zaplacení poplatků a právo na úhradu úspěšně reklamovaných Transakcí.

**28.** V případě ukončení Smlouvy je Obchodník povinen neprodleně odstranit všechna označení s ní související (např. označení Platebních služeb) z Obchodního místa a zanechat jejich užívání (nepokračuje-li Banka v poskytování obdobných služeb na základě jiné smlouvy).

***Datum účinnosti Podmínek***

**29.** Tyto podmínky byly vydány dne 2.11.2026.



**Československá obchodní banka, a. s.**
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46