

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH 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:

<b>Aplikace</b>	webová aplikace POS Merchant, kterou Banka na základě Smlouvy standardně zpřístupňuje Obchodníkům;
<b>Asociace</b>	některá z karetních asociací, jejichž Platební karty Banka umožňuje přijímat. Aktuální přehled Asociací je uveden na <a href="http://www.csob.cz">www.csob.cz</a> .
<b>Asociační pravidla</b>	pravidla Asociací upravující práva a povinnosti subjektů zúčastněných na systému fungování Platebních karet, zejména acquireerů, issuerů a Obchodníků, která jsou v aktuálním znění dostupná na webových stránkách Asociací (např. <a href="https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor">https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor</a> a <a href="https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html">https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html</a> );
<b>Autentifikace</b>	proces ověření oprávněnosti držitele Platební karty k jejímu použití u Vydavatele platební karty;
<b>Autorizace</b>	proces, během kterého je vyžádán souhlas vydavatele platební karty s transakcí (zejm. ověřena platnost Platební karty a dostatečný zůstatek peněžních prostředků k provedení transakce);
<b>ČSOB SoftPOS</b>	služba umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
<b>Doklady</b>	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;
<b>„E-shop“</b>	internetové stránky, na kterých Obchodník nabízí zboží/služby Zákazníkům;
<b>„MallPay“</b>	společnost MallPay 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 MP platby;
<b>„MP platba“</b>	je Platební služba integrovaná do Platební brány, umožňující Zákazníkovi zaplatit zboží/službu s odloženou splatností (zpravidla 14 dnů). MP platba je poskytována ve spolupráci se společností MallPay a podmínkou jejího využití ze strany Obchodníka je uzavření smlouvy se společností MallPay. Částka odpovídající ceně zboží/služby je Obchodníkovi za splnění stanovených podmínek uhrazena ze strany společnosti MallPay a Zákazník ji následně s odloženou splatností uhradí společnosti MallPay;
<b>„Multicurrency“</b>	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 připiše na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze);
<b>NEJspátka</b>	způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem v E-shopu prostřednictvím vázaného spotřebitelského úvěru zprostředkovaného Zákazníkovi společností Ušetřeno.cz Finanční služby, a. s. s využitím srovnávače nabídek jednotlivých poskytovatelů úvěru. NEJspátka je integrována do Platební brány, která slouží k jejímu vypořádání, včetně případných vratek poskytovatelům úvěru;
<b>„Regulace“</b>	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.;
<b>„Obchodní místo“</b>	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.
<b>„Opakovaná platba/Platba Na klik“</b>	funkce Platební brány umožňující dání platebního příkazu k opakovaným transakcím za opakovaně dodávané zboží/služby po dohodnutou dobu a v dohodnuté frekvenci. Souhlas s provedením všech transakcí dává držitel Platební karty pouze jednou zadáním údajů o Platební kartě do Platební brány; souhlas musí být udělen na dobu 1 roku nebo na dobu platnosti Platební karty. K využití zabezpečeného 3D Secure protokolu dochází pouze u první transakce;
<b>„PCI-DSS“</b>	Payment Card Industry Data Security Standard – bezpečnostní pravidla směřující k ochraně dat v souvislosti s prováděním karetních transakcí dostupná na <a href="https://www.pcisecuritystandards.org/">https://www.pcisecuritystandards.org/</a> (originální text) a <a href="http://www.pcistandard.cz">www.pcistandard.cz</a> (český překlad);
<b>„Platba na míru“</b>	funkce umožňující Obchodníkovi předpřipravit údaje nutné pro dání platebního příkazu prostřednictvím eAPI či Aplikace a pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou Obchodník zašle Zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přeměrovat Zákazníka do Platební brány.
<b>„Platební brána“</b>	software, jehož prostřednictvím Banka umožňuje Obchodníkům provozujícím E-shop přijímat k zaplacení jimi nabízeného zboží/služeb Platební karty, příp. využít jiné Platební služby;
<b>„Platební karta“</b>	platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech Asociací, umožňující bezhotovostní platby za zboží/služby; nevyplyvá-li z kontextu opak, považuje se pro účely Smlouvy za Platební kartu i stravenková nebo benefiční karta;
<b>„Platební služby“</b>	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, NEJspátka, MP platba, případně další metody placení zboží/služeb na internetu integrované do Platební brány, jejichž poskytování bylo sjednáno na základě Smlouvy;
<b>„Platební tlačítko“</b>	způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem na internetu spočívající v přeměrování Zákazníka do jeho internetového bankovníctví 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“;
<b>„Platební terminál“</b>	technické zařízení umožňující přijímání Platebních karet k úhradám za zboží/služby ve fyzickém světě; nevyplyvá-li z kontextu opak, považuje se za součást Platebního terminálu i jeho programové vybavení (software);
<b>„Smlouva“</b>	smlouva, na jejímž základě Banka, příp. MP, poskytuje Obchodníkovi Platební a další doplňkové služby (nevyplyvá-li z kontextu jinak, pak i se všemi přílohami a dalšími součástmi);
<b>„Transakce“</b>	platební transakce iniciovaná prostřednictvím Platebních služeb za účelem úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem;
<b>„Technická pravidla“</b>	pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na <a href="http://www.github.com/csob">www.github.com/csob</a> ;
<b>„Účet“</b>	účet Obchodníka sjednaný ve Smlouvě (zpravidla prostřednictvím Formuláře pro registraci Obchodníka) určený k účtování Transakcí;
<b>„Uložená karta“</b>	uložení údajů o Platební kartě jejím držitelem do Platební brány za účelem opakovaných iniciací Transakcí (není třeba opakovaně opisovat údaje o Platební kartě, k autorizaci každé Transakce je nicméně třeba zadat CVC a 3D Secure kód);
<b>„Zákazník“</b>	osoba, která od Obchodníka kupuje zboží/službu.

## I. UVODNÍ UJEDNÁNÍ

### Obecná ujednání

- Banka je povinna provádět identifikaci Obchodníka dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- Obchodník nesmí bez předchozího oznámení Bance zrušit Účet.
- Obchodník je povinen umožnit ve svém Obchodním místě placení za zboží/služby specifikované ve Smlouvě (a vylučně za ně) prostřednictvím sjednaných Platebních služeb, a pokud to povaha Platební služby připouští, činit tak za stejných podmínek jako u jiných způsobů úhrady.
- 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).
- 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/logo přijímaných Platebních služeb.
- Obchodník je povinen vystavit ke každé Transakci jeden prodejní doklad.
- 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

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



přiměřeně).

## Informační povinnost Obchodníka

8. 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;
  - 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 či standardů Asociace, 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 Asociacemi, 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.

## Zúčtování Transakcí

9. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Banka zúčtování Transakcí v rozlišení za den, Platební terminál/Platební bránu, Platební službu a Asociaci, a to vždy za předchozí pracovní den.
10. Transakce předané Bance k zúčtování po uplynutí lhůty 30 kalendářních dnů po jejich iniciaci mohou být ze strany Banky zúčtovány s výhradou storna.
11. 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). Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, informuje Banka Obchodníka o předpokládaném termínu jejího vyřízení.

## Reklamacie ze strany Zákazníka a archivace Dokladů

12. 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 Aplikaci), a to nejpozději do 13 měsíců ode dne zúčtování Transakce. Pokud výše Transakce, jež má být vrácena, přesáhne ekvivalent 50.000,-Kč, je Obchodník povinen kontaktovat Banku na adrese: [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz). Banka nenese odpovědnost za případný kurzový rozdíl. Vrácenou částku Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poniží částku Transakcí určenou k zúčtování.
13. 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 Aplikaci (s výjimkou Dokladů pořizovaných 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 [acpreklamacie@csob.cz](mailto:acpreklamacie@csob.cz). Obchodník bere na vědomí, že:
  - a) Banka je v rámci vyřizování reklamace oprávněna poskytnout Doklady příslušné Asociaci či vydavateli Platební karty;
  - b) řádné a včasné nedoložení Dokladů má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka;
  - c) Banka je dále v právních předpisy stanovených případech povinna poskytnout Doklady orgánům veřejné moci.Ve stejné lhůtě je Obchodník povinen poskytnout Bance na její žádost i jinou součinnost nezbytnou k řádnému plnění Smlouvy (zejména v souvislosti s šetřením reklamací). Neposkytnutí součinnosti ve stanovené lhůtě má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka.
14. O oprávněnosti reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty, jejího vydavatele nebo Asociace rozhoduje Banka.
15. Částku úspěšně reklamované Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poniží 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

16. Banka je povinna zasílat Obchodníkovi v dohodnuté formě, intervalech a struktuře výpisy o zúčtovaných Transakcích.

## EET

17. Obchodník bere na vědomí, že při sjednání služby EET nese plnou odpovědnost za plnění povinností plynoucích pro něho jako poplatníka ze zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb (dále jen „ZET“).
18. Pro službu EET platí následující pravidla:
  - a) Banka se nepodílí na žádosti Obchodníka o přidělení autentizačních údajů a získání certifikátu dle ZET, umožňuje mu však zadání těchto autentizačních údajů do systému v uživatelském rozhraní Aplikace a následnou elektronickou evidenci tržeb prostřednictvím aplikace EET.
  - b) Banka je odpovědná:
    - i. za dodržení formátu a struktury datové zprávy v souladu se ZET;
    - ii. za dodržení rozsahu zasílaných údajů o evidované tržbě dle ZET a za dodržení způsobu tvorby podpisového kódu poplatníka dle vyhlášky č. 269/2016 Sb., v platném znění;
    - iii. za nastavení mezní doby odezvy v souladu se ZET;
    - iv. za archivaci účtenek z elektronické evidence tržeb po dobu 12 měsíců online v Aplikaci a po dobu následujících 12 měsíců v elektronickém offline archivu Banky.
  - c) Banka není odpovědná za výpadek centrálního serveru MF ČR sloužícího k elektronické evidenci tržeb, ani za zajištění konektivity Obchodníka k internetové síti.
19. Další informace ohledně služby EET mohou být uvedeny v Manuálu pro Obchodníky.

## 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 Asociální 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 Aplikace.
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](http://www.csob.cz).

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



8. Obchodník se zavazuje, že Platebními kartami 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 Asociací. 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:
- splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen; úroveň je Obchodníkovi na vyžádání sdělena písemně Bankou;
  - zajistit, aby třetí osoby, které pro něj zpracovávají, ukládají nebo přenášají 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;
  - umožnit Bance, případně Asociacím, kontrolovat plnění souladu s PCI-DSS;
  - 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 neshírat a neuchovávat údaje o Platebních kartách nebo o jejich držitelích pro své vlastní účely a tyto údaje nepředávat třetím osobám.
11. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení Regulace má Obchodník právo požádat Banku o uzavření smlouvy o rozhodci.
12. 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).
13. Obchodník souhlasí, že pokud bude pro službu přijímání Platebních karet poskytovanou na základě Smlouvy Bankou využívat Platební terminály dodané třetí osobou, odpovídá za případné škody vzniklé na Platebních terminálech a škody způsobené v důsledku jejich užívání Obchodníkovi, Bance i třetími osobám. Obchodník je v takovém případě rovněž povinen zajistit na své náklady periodickou kontrolu Platebních terminálů z hlediska souladu jejich provozování s Podmínkami a Asociačními pravidly. Kontrola musí být prováděna ve frekvenci stanovené Bankou (v závislosti na rizikovém profilu Obchodníka) ze strany Bankou schválené servisní společnosti.
14. Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat následující pravidla:
- a) nepožadovat po držitelích Regulovaných Platebních karet poplatky 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:
- jsou v rozporu s právními předpisy (jak státní držitele Platební karty, tak státní Obchodníka);
  - nebyly autorizovány / jsou podvodné;
  - byly dříve ze strany Banky rozporovány;
  - představují plnění dluhu vymáhaného ze strany Obchodníka, včetně dřívějších poplatků za přijetí Platební karty (leda by byl tento postup v souladu s pravidly Asociace);
  - 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) nepožadovat po držiteli Platební karty číslo účtu pro jiný účel, než je realizace Transakce za Obchodníkem nabízené zboží/služby;
- e) 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);
- f) nevyplácet držiteli Platební karty peněžní prostředky v hotovosti (vyjma služby CashBack nebo případů, kdy je to v souladu s Asociačními pravidly, např. u cestovních šeků);
- g) nepožadovat po držiteli Platební karty uvedení čísla účtu nebo jiných údajů o účtu, data expirace Platební karty nebo podpisu na nosiči, při jehož zaslání jsou uvedené údaje snadno zjistitelné;
- h) nepodmínovat přijetí Platební karty minimální nebo maximální výší částky Transakce;
- i) 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
- j) Obchodník se musí zdržet jakékoli aktivity, která by mohla ohrozit systémy Asociací nebo poškodit jejich dobré jméno.
- k) 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 úplat.

## CashBack

15. Bylo-li to ve Smlouvě sjednáno, bude Obchodník v souvislosti s iniciací Transakce prostřednictvím Platebního terminálu poskytovat službu CashBack. Obchodník se zavazuje službu nezpoptatovat.
16. 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.
17. Na poskytování služby CashBack se Obchodník zavazuje Zákazníky vhodným způsobem upozorňovat.
18. 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 benefiční karty

19. Pokud je sjednáno přijímání stravenkových a benefičních karet vydávaných ve spolupráci s Bankou (Naše stravenka, Benefit plus), souhlasí Obchodník s tím, aby Banka inkasovala z jeho Účtu, příp. strhávala z částky Transakcí určené k zúčtování, poplatky ve výši odpovídající provizi sjednané mezi Obchodníkem a poskytovatelem stravenkové a benefiční karty.

## ČSOB SoftPOS

20. 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).
21. 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 operační systém Android 9 a vyšší. K aktivaci aplikace ČSOB SoftPOS dochází pomocí aplikace ČSOB SoftPOS klíč prostřednictvím kódu zaslání Obchodníkovi e-mailem a sms. Přihlášení do aplikace ČSOB SoftPOS probíhá dle volby Obchodníka buď zadáním zvoleného PIN, gesta nebo s využitím biometrických údajů.
22. ČSOB SoftPOS umožňuje přijímat pouze Platební karty Asociací Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay a Google Pay), a to bezkontaktně.
23. 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.
24. Pro službu ČSOB SoftPOS není funkční Aplikace; Transakce iniciované prostřednictvím služby ČSOB SoftPOS jsou zobrazeny přímo v aplikaci ČSOB SoftPOS.
25. Obchodník je povinen zajistit, aby byl Mobil s aktivovanou SoftPOS aplikací vybaven:
- aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabín systému odhalených až při jeho využívání);
  - funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.
26. Obchodník je dále povinen:

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



- 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 věnovat zároveň pozornost oprávněným 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 (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla);
  - f) využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť;
  - g) seznamovat se s bezpečnostními upozorněními zasílanými pomocí elektronických kanálů, např. zobrazovanými v internetovém bankovníctví a dodržovat je.
27. 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.

## 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;
- b) platba prostřednictvím Platebního tlačítka;
- c) NEJsplátka;
- d) MP platba.

3. Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány i doplňkové služby (např. EET).

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 Asociací, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno příslušnými orgány Asociací. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené Asociacemi. Seznam uplatněných bezpečnostních standardů je uveden na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).

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;
- i) projednat a řešit reklamace Zákazníka související s využitím Platební brány;
- j) dodržovat právní předpisy upravující vztah mezi ním a Zákazníkem.

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](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 prokázанных narušeních svého systému, které by mohly mít vliv na bezpečnost Platební brány.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



## **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:
- označení (loga) sjednaných Platebních služeb (v případě Platebních karet loga Asociací včetně loga Verified by Visa a MasterCard SecureCode);
  - úplný popis nabízeného zboží/služeb;
  - podmínky týkající se vrácení zboží/peněžních prostředků;
  - kontakt na službu Zákazníkům, včetně adresy elektronické pošty nebo telefonního čísla;
  - adresu stálé provozovny Obchodníka a sídla Obchodníka;
  - měnu Transakce;
  - případné omezení exportu nabízeného zboží (pokud je známo);
  - dodací podmínky;
  - podmínky týkající se ochrany osobních údajů Zákazníka;
  - o zabezpečení údajů Platební karty a podmínky týkající se jejich přenosu.

## **Uložení údajů o platební kartě**

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:

- umožnit držiteli Platební karty souhlas s uložením údajů o Platební kartě kdykoli zrušit;
  - v případě, že má být uloženy údaje o Platební kartě účinné vůči více Obchodníkům / E-shopům (např. vůči všem Obchodníkům nabízejícím své zboží/služby v rámci jedné aplikace):
    - umožnit držiteli Platební karty spravovat uložení a omezit jej pouze na některé Obchodníky / E-shopy;
    - informovat držitele Platební karty o tom, že se účinky uložení údajů o Platební kartě rozšiřují na další Obchodníky/E-shopy;
  - o pravidlech fungování uložení údajů o Platební kartě (včetně podmínek dle písm. a) a b) tohoto bodu) srozumitelně informovat Zákazníka prostřednictvím obchodních podmínek ještě před udělením souhlasu k uložení údajů o Platební kartě.
19. Službu Opakovaných plateb Banka poskytuje Obchodníkovi na jeho žádost a riziko. Obchodník je povinen neumožnit provádění Opakovaných 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.

## **Platba na míru**

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

## **Odstávky**

21. Banka si vyhrazuje právo přerušit a nezbytně nutnou dobu provoz Platební brány (zejména z technických důvodů - údržba, porucha, atd.). O plánovaném odstavení Platební brány (zejména z důvodu pravidelné či plánované technické údržby) informuje Banka Obchodníka alespoň 24 hod. předem prostřednictvím e-mailu. O neplánovaném výpadku Platební brány informuje Banka Obchodníka bez zbytečného odkladu dodatečně.

## **Využívání platební brány jiného poskytovatele**

22. 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.

## **PLATEBNÍ TLAČÍTKO**

23. Platební tlačítko se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.
24. Banka se zavazuje provádět autentizaci Zákazníka (oprávněnost jeho přístupu do internetového bankovníctví) a ověření autorizace jím daného platebního příkazu.
25. Banka akceptuje pouze platební příkazy splňující podmínky sjednané se Zákazníkem ve smlouvě o vedení jeho účtu a internetového bankovníctví.
26. Obchodník se zavazuje prokazatelně informovat Zákazníka o tom, že využitím Platebního tlačítka bude přesměrován do prostředí svého internetového bankovníctví a je povinen dodržovat pravidla pro jeho používání sjednaná s Bankou.

## **NEJsplátka**

27. NEJsplátka se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.

28. Banka se prostřednictvím Platební brány zavazuje:

- předat informace (v rozsahu poskytnutém Obchodníkem) o poptávce Zákazníka po úvěrovém financování nákupu zboží/služeb zprostředkovateli, který Zákazníkovi prostřednictvím srovnávače umožní výběr poskytovatele úvěru;
- v souvislosti s každou Transakcí vygenerovat jedinečný alfanumerický kód (dále jen „Pay ID“) sloužící k jejímu vypořádání;
- předávat Obchodníkovi informace o dohodnutých stavech Transakce;
- vypořádat částku úvěru připisanou na zvláštní sběrný účet vedený u Banky a ve sjednané lhůtě ji připsat na Účet.

29. Banka se zavazuje zaplatit Obchodníkovi provizi dle Provizního řádu.

30. Podrobné podmínky implementace NEJsplátky a jejího fungování (např. popis stavů Transakce, max. doba platnosti Pay ID) jsou součástí Technických pravidel.

31. Banka je oprávněna:

- částky čerpaného úvěru, které se z jakéhokoli důvodu nepodaří přiřadit ke konkrétní NEJsplátce (nákupu), vrátit na účet plátce, příp. na účet určený ze strany zprostředkovatele;
- v případě, kdy Obchodník prostřednictvím Aplikace požádá o návratovou Transakci (např. v důsledku odstoupení od kupní smlouvy ze strany Zákazníka), vrátit částku Transakce přímo poskytovateli úvěru.

32. Obchodník se zavazuje:

- před tím, než umožní Zákazníkovi zvolit nabídku NEJsplátky, mu prokazatelně zpřístupnit informace o jejím fungování, zejména že:
  - bude přesměrován na stránky zprostředkovatele, které mu umožní srovnat nabídky potenciálních poskytovatelů úvěrů;
  - poskytnutí úvěru závisí na poskytovateli (zejména na posouzení úvěruschopnosti Zákazníka z jeho strany) a Obchodník, zprostředkovatel ani Banka jeho poskytnutí nijak nezaručují;
  - poskytnutí úvěru je podmíněno uzavřením smlouvy o úvěru s poskytovatelem a řídí se jím stanovenými podmínkami; a o
  - způsobu vrácení kupní ceny v případě jeho odstoupení od kupní smlouvy, který musí být v souladu se Smlouvou;
- v okamžik, kdy Zákazník zvolí jako způsob úhrady NEJsplátku, pro něj rezervovat vybrané zboží/služby přinejmenším na dobu platnosti Pay ID;
- předávat Bance způsobem, ve formě a rozsahu uvedeném v Technických pravidlech informace nezbytné k řádnému vypořádání NEJsplátky (údaje o Zákazníkovi, o expedici zboží, o jeho doručení apod.);
- v případě odstoupení od kupní smlouvy / smlouvy o poskytnutí služby nebo jejího zániku z jiného důvodu vrátit neprodlženě cenu zboží/služby uhrazenou prostřednictvím NEJsplátky způsobem sjednaným v Pravidlech pro obchodníky;
- dodržovat Pravidla pro obchodníky.

33. Peněžní prostředky odpovídající realizovaným Transakcím budou připsány na Účet vedený u Banky nejpozději do konce dne následujícího po dni, kdy Banka obdrží od Obchodníka potvrzení o dodání zboží Zákazníkovi; pokud částka čerpaného úvěru nebude připsána na sběrný účet tak, aby ji Banka mohla ve výše uvedené lhůtě

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



zpracovat a připsat na Účet, a odpovídající částku proto poskytnete z vlastních zdrojů, je oprávněna částku poskytnutého úvěru následně připsanou na sběrný účet použít k úhradě takto vzniklého dluhu.

34. Nedojde-li na žádost Banky k doložení dodání zboží Zákazníkovi, vzniká Obchodníkovi povinnost vrátit Bance peněžní prostředky odpovídající příslušné Transakci, pokud již došlo k jejich připsání na Účet.
35. Provizní řád a Pravidla pro obchodníky se v případě sjednání Platební služby NEJsplátka stávají součástí Smlouvy.

## MP PLATBA

36. MP platba se řídí přednostně Podmínkami MP platby vydávanými společností MP.

## 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:

- 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:
  - 10 kusů v případě klasických Platebních terminálů (mobilních i stacionárních);
  - 5 kusů v případě kioskových Platebních terminálů.Při vyšším počtu Platebních terminálů bude lhůta pro instalaci sjednána individuálně;

- zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu Platebních terminálů;
- telefonickou hot-line poradenskou službu;
- 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:

- provádět jednostranně změny software Platebních terminálů;
- kontrolovat jejich stav a umístění;
- pořizovat fotodokumentaci provozovny Obchodníka, ve které je / má být instalován Platební terminál za účelem doložení sortimentu prodáváného zboží / nabízených služeb, která se stane součástí elektronického servisního protokolu

7. Obchodník se zavazuje:

- 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;
- umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní společnosti, kteří budou instalaci provádět, a umožnit jim pořízení fotodokumentace dokládající sortiment prodáváného zboží / nabízených služeb; Pokud v době instalace nebude možné prostřednictvím fotodokumentace doložit sortiment prodáváného zboží / nabízených služeb (např. proto, že zboží v nově otevřené 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.
- 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;
- 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);
- potvrdit převzetí instalovaného Platebního terminálu podpisem instalačního protokolu;
- 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 společností;
- neprovádět žádné úpravy ani zásahy do Platebního terminálu, nedekompilovat a nepožívat kopie jeho programového vybavení ani jinak do něj zasahovat;
- neprovázet na Platebním terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky a používat Platební terminál pouze v souladu se Smlouvou, zejména Manuálem pro obchodníky;
- přijímat prostřednictvím Platebního terminálu pouze Platební karty;
- nezastavit Platební terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob;
- nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držiteli Platební karty či jakékoli třetí osobě neodbornou či neoprávněnou manipulací s Platebním terminálem;
- v případě poškození či jiného znehodnocení Platebního terminálu kontaktovat bezodkladně Banku nebo jí určenou servisní společnost;
- umožnit Bance technickou údržbu Platebního terminálu dle Servisních podmínek a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost Bankou určené servisní společnosti;
- 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;
- zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny);
- 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);
- bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit Platební terminál z provozu a neprovozovat jej na jiném místě, než které je uvedeno v instalačním protokolu;
- 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:
  - po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebyla prostřednictvím Platebního terminálu provedena žádná Transakce;
  - došlo k zániku Smlouvy;
  - v případě výměny Platebního terminálu;
  - v důsledku zrušení Obchodního místa;
  - 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.

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

## 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



# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



sankce uložené ze strany Asociace 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 zproští 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 případně třetí osobě, jejímuž zájmu mělo splnění sjednané povinnosti sloužit.

## Smluvní pokuty

4. Obchodník se zavazuje uhradit Bance smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý Platební terminál, jehož odinstalaci neumožní v souladu se Smlouvou nebo který v souladu se Smlouvou nevrátí Bance.
5. Banka je oprávněna účtovat Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každou oprávněnou reklamaci Transakce.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu škody.
7. Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k její úhradě Obchodníkovi.

## Některé důsledky porušení Smlouvy

8. 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 Asociace vnesou námitku (reklamaci) vůči Transakci, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši částky Transakce, a Banka ji sledá oprávněnou;
  - c) Obchodník na žádost Banky nedoloží účast oprávněného držitele Platební karty na iniciaci Transakce;
  - d) Obchodník porušuje svoji informační povinnost vůči Bance;
  - e) Obchodník Bance nedoloží řádně a včas Doklady nebo Bance neposkytne součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty;
  - f) Banka, držitel Platební karty, její vydavatel nebo Asociace označí Transakci za podvodnou (iniciovanou bez souhlasu oprávněného držitele Platební karty);
  - g) při podezření na protiprávní jednání Obchodníka;
  - h) na pokyn Asociace;
  - i) Obchodník jedná v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy;
  - j) 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 takové Transakci v rámci běžného zúčtování Transakcí nebo inkasem z Účtu.

## Započtení

9. Banka je oprávněna započítat jakoukoli svou splatnou pohledávku za Obchodníkem vzniklou na základě Smlouvy proti jakékoli (i nesplacené) 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

10. 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 Aplikace). 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). Obchodník je povinen zajistit přebírání zásilek/zpráv na výše uvedených adresách a porušení této povinnosti je považováno jako vědomé zmaření jejich doručení. U poštovních zásilek odeslaných na sjednanou adresu způsobem umožňujícím Bance ověřit její doručení, která je Bance vrácena jako nedoručitelná (bez ohledu na důvod), nastávají účinky doručení v den jejího vrácení Bance. U ostatních poštovních zásilek odeslaných na sjednanou adresu se má za to, že byly Obchodníkovi doručeny 5. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny. E-mailová zpráva se má za doručenu Obchodníkovi následující pracovní den po jejím odeslání.
11. Banka je oprávněna komunikovat s Obchodníkem i prostřednictvím Aplikace nebo internetového bankovníctví; Obchodník se pro tento případ zavazuje schránku v Aplikaci / internetovém bankovníctví pravidelně kontrolovat.
12. Banka je oprávněna zvolit kterýkoli z kontaktních údajů Obchodníka a výše uvedených komunikačních kanálů.
13. 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](mailto:akceptacekaret@csob.cz).
14. 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.
15. 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.

## Osobní údaje

16. 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](http://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju) a v obchodních místech Banky.
17. 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 příslušné Asociaci.
18. Pro případ, že Obchodník uzavřel s Bankou Smlouvu v důsledku zprostředkovatelské činnosti třetí osoby, souhlasí Obchodník s tím, aby Banka této osobě za účelem jejich 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.

## Reference

19. Obchodník souhlasí s tím, že po dobu účinnosti Smlouvy mohou být údaje o něm v rozsahu jméno / název / logo a sídlo / místo podnikání 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 obrátu Obchodníka, Asociacím.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



## 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 Smlouva vyhotovena i v jiném než českém jazyce, má při výkladu vždy přednost česká jazyková verze.

## Změna Smlouvy

23. Smlouvu, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání, je možné 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 Aplikace, internetového bankovníctví, 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 zpřístupněný Obchodníkovi jeho zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) s alespoň 1měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny. O zveřejnění návrhu Banka Obchodníka ve stejné lhůtě informuje prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, e-mailu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud Obchodník navrhovanou změnu do dne uvedeného v návrhu 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 zveřejněními změnami seznámil;
- d) V rozsahu, ve kterém to Banka umožní, může Obchodník navrhnout Bance změnu Smlouvy (zejména Parametrů) prostřednictvím Aplikace. Podmínkou účinnosti takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky některým z níže uvedených způsobů:
  - i. zasláním zprávy do Aplikace nebo internetového bankovníctví Obchodníka;
  - ii. zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové);
  - 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 prvním pracovním dnem následujícím po dni jejího doručení;
- 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;
    - opakovaně se vyskytnou oprávněné reklamace vůči Obchodníkovi ze strany držitelů Platebních karet, jejich vydavatelů nebo Asociací;
    - činnost Obchodníka je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo by mohla poškodit dobré jméno Banky nebo Asociace;
    - 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;
    - 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 Aplikace nebo jeho internetového bankovníctví.

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 vydání Podmínek

29. Podmínky byly vydány dne 24.1.2022.