

## POKYNY PRO AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ INTERNETU A PROVÁDĚNÍ ONLINE PATEB S VYUŽITÍM PATEBNÍHO TLAČÍTKA

Pokud není ve Smlouvě anebo v Pokynech pro akceptaci platebních karet v prostředí veřejné datové sítě internet / Pokynech pro akceptaci platebních karet v prostředí internetu a provádění online plateb s využitím platebního tlačítka stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:

„Asociace“	karetní asociace MasterCard International, Visa International a Diners Club International;
„Autentifikace“	proces, ověřující oprávněnost držitele karty k použití Platební karty u Vydavatele platební karty;
„Autorizace“	proces, během kterého je vyžádán souhlas Vydavatele platební karty s platbou; zejm. ověřena platnost Platební karty a finanční krytí platby Platební kartou;
„Online platba (CTN)“	platba Platebním tlačítkem (pouze z účtu ČSOB a Poštovní spořitelny);
„CTN“	označení, pod kterým jsou transakce realizované Platebním tlačítkem zaslány zpracovateli platebních transakcí a pod kterým jsou tyto transakce zobrazované ve výpisech;
„Platební tlačítko“	platební nástroj zjednodušující bezhotovostní úhradu realizovanou prostřednictvím ČSOB Elektronického bankovníctví nebo Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny za zboží/služby objednané Zákazníkem. Tento platební nástroj spočívá v přeměrování Zákazníka majícího účet u ČSOB do služby ČSOB Elektronického bankovníctví (ČSOB Internetové bankovníctví, resp. v případě mobilních telefonů/tabletů do ČSOB SmartBankingu) nebo majícího účet u Poštovní spořitelny do služby Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (Internetového bankovníctví PS, resp. v případě mobilních telefonů/tabletů do Smartbankingu PS) na předvyplněný a needitovatelný platební příkaz; Fyzická osoba, fyzická osoba – podnikatel, právnická osoba objedávající zboží/služby prostřednictvím Internetového obchodu, která je současně uživatelem vybraných služeb ČSOB Elektronického bankovníctví nebo Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny; Internetové stránky uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, na kterých Obchodník nabízí zboží/služby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy; možnost přijímat Platební karty pro platby v rámci Internetového obchodu v několika různých měnách, a to kromě v CZK také v USD, GBP, EUR, HUF, PLN, NOK, SEK, RON. Obchodníkovi budou Bankou transakce Platebními kartami zúčtovány a připsány na bankovní účet/ty vedený/é Bankou, viz Příloha č. 2 Smlouvy. Tyto účty mohou být vedeny v CZK, USD, GBP, EUR, HUF, PLN, NOK, SEK, RON;
„Zákazník“	typ transakce provedené Platební kartou, při které držitel platební karty na základě prokazatelného svolení souhlasí s odpisy peněžních prostředků z účtu, ke kterému je Platební karta vydaná (použitím údajů o Platební kartě, které v rámci svolení zadá držitel platební karty prostřednictvím Platebního systému) bankou na základě žádosti Obchodníka v souladu s tímto souhlasem držitele platební karty za opakovaně prodávané zboží nebo služby po dohodnutou dobu nebo v dohodnuté frekvenci, přičemž toto svolení je platné po dobu minimálně jednoho roku, resp. dobu platnosti Platební karty ode dne vystavení takového svolení. Při Opakovaných platbách se nemusí vyžadovat další součinnost držitele platební karty. V případě že má dojít k opakování plateb i po dobu delší než jeden rok nebo dobu Platnosti karty, je Obchodník povinen uzavřít se Zákazníkem nové prokazatelné svolení;
„Internetový obchod/prodejní místo“	je funkcionální Platebního systému, která umožňuje Obchodníkovi předpřipravit údaje pro platbu (prostřednictvím eAPI či webové aplikace POS Merchant) a s pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou obchodník zašle zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přeměrovat Zákazníka do Platebního systému. Zákazník si po přeměrování do Platebního systému může vybrat jakoukoli platební metodu, kterou má obchodník povolenou (např. platba kartou, Mastercard, Online platba). Obchodník by měl při zasílání URL adresy Zákazníkovi použít minimálně zabezpečení e-mailové komunikace na úrovni SPF - Sender Policy Framework, resp. DKIM - DomainKeys Identified Mail).
„Multicurrency“	karta asociací MasterCard International, Visa International a Diners Club International umožňující svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby v prostředí veřejné datové sítě Internet;
„Opakovaná platba/Platba Na klik“	platební brána ČSOB (tzv. internetová platební brána), umožňující Obchodníkovi přijímání Platebních karet ve veřejné datové síti Internet zabezpečeným protokolem 3-D Secure, a to v implementacích MasterCard SecureCode/Mastercard® Identity Check, Verified by Visa/Visa Secure, elektronických transakcí platebními kartami Diners Club a administrací transakcí uskutečněných Platebními kartami. Dále umožňuje realizaci Online plateb (CTN);
„Platba na míru“	Smlouva o akceptaci platebních karet v prostředí veřejné datové sítě internet uzavřená mezi Bankou a Obchodníkem a její nedílné součástí - Pokyny pro akceptaci platebních karet v prostředí veřejné datové sítě internet (Příloha č. 1) a Formulář pro registraci Obchodníka (Příloha č. 2) nebo Smlouva o akceptaci platebních karet v prostředí internetu a provádění online plateb s využitím platebního tlačítka uzavřená mezi Bankou a Obchodníkem a její nedílné součástí - Pokyny pro akceptaci platebních karet v prostředí internetu a provádění online plateb s využitím platebního tlačítka (Příloha č. 1) a Formulář pro registraci (Příloha č. 2);
„Platební karta“	typ transakce provedené Platební kartou, při které držitel platební karty na základě prokazatelného svolení souhlasí s odpisy peněžních prostředků z účtu, ke kterému je Platební karta vydaná (použitím údajů o Platební kartě, které v rámci svolení zadá držitel platební karty prostřednictvím Platebního systému) bankou na základě žádosti Obchodníka. Platby prostřednictvím Uložené karty se odehrávají z pohledu klienta na platební bráně a neodstraňují zadávání CVC, ani zadávání protokolu 3D-Secure. Klient pouze nemusí zadávat údaje o své Platební kartě;
„Platební systém“	banka, úvěrová nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat Platební karty, má smluvní vztah s držitelem platební karty, a která je členem Asociace.
„Smlouva“	
„Uložená karta“	
„Vydavatel platební karty“	

### PRÁVA A POVINNOSTI OBCHODNÍKA

- Obchodník je povinen přijímat ve svém Internetovém obchodě Platební karty k úhradám pouze za zboží či služby, specifikované v Příloze č. 2 – „Specifikace nabízeného zboží/služby“, a za stejných podmínek jako u jiných způsobů úhrady. Výjimkou je případ, kdy dojde k vrácení zboží či reklamaci sjednaných služeb ze strany držitele platební karty, v takovém případě je Obchodník povinen vrátit předmětné peněžní prostředky pouze bezhotovostně držiteli platební karty prostřednictvím Platební karty, kterou byla transakce uskutečněna (tzv. návratová transakce), Obchodník má v těchto případech povinnost vždy kontaktovat: [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz) - pro vrácení finančních prostředků.
- Obchodník, se zavazuje nepožadovat po držiteli karty, u Platebních karet, na něž se vztahuje regulace - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní Platební transakce (kreditní a debetní platební karty VISA a MasterCard vydané fyzickým osobám na území EU) poplatek za platbu. U Platebních karet, na něž se nevztahuje uvedená regulace (firemní platební karty, tzv. business či commercial a karty vydané jinou asociací JCB, DinersClub apod.) je Obchodník oprávněn požadovat poplatek, a to pouze v maximální výši přímých nákladů.
- Obchodník se zavazuje, že nebude ve svém Internetovém obchodě stanovovat žádný cenový limit, tj. **minimální ani maximální částku**, od které bude přijímat k platbám Platební karty.
- Obchodník je povinen uchovávat záznamy a doklady o provedených transakcích (zejména se jedná o následující data – jméno a příjmení držitele platební karty, datum transakce, číslo objednávky, částka transakce, údaje o druhu zboží/služeb hrazených Platební kartou, doklady o rezervaci či objednávce) po dobu 10 let. V této souvislosti je Obchodník povinen zároveň zajistit maximální ochranu veškerých záznamů, dokladů a údajů a na požádání poskytnout Bance jejich kopie nejrychlejším možným způsobem, nejpozději však do dvou pracovních dnů ode dne obdržení e-mailové případně písemné žádosti o zaslání dokladů. V případě, že požadované doklady nebudou Bance včas poskytnuty, je Banka oprávněna transakce stornovat. V případě, že v souvislosti s porušením uvedené povinnosti Obchodníka poskytnout Bance kopie dokladů o provedených transakcích vznikne Bance škoda, je Obchodník povinen tuto škodu na písemnou výzvu Bance nahradit v plné výši, tímto není dotčen nárok Banky na náhradu vzniklé škody.
- Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
  - o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, členů statutárního orgánu, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoli změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce,
  - o zahájení insolvenčního řízení, resp. o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek Obchodníka a způsob jeho řešení, a to písemně, případně e-mailem,
  - o změně svého původního požadavku na nastavení shodné výše smluvního poplatku (provize) dle úrovně jednotlivých karetních produktů (Credit, Debet, Commercial) s tím, že dále již požaduje nastavení rozdílné výše smluvního poplatku (provize) dle jednotlivých produktů,
  - o každém porušení pravidel či standardů Asociace, ať již ze strany Obchodníka či třetí strany, bezodkladně poté, jak se o nich dozví,
  - o všech třetích stranách, které Obchodníkovi poskytují služby, které souvisí se zpracováním transakcí dle Smlouvy, jako například stahování elektronických údajů a přípravu souborů pro zúčtování, integrace Platebního systému, či součinnost v poskytování podkladů k reklamacím,
  - o jakékoli události, která má nebo může mít za následek přímý nebo nepřímý neoprávněný vstup na účty ke kterým jsou Platební karty vydány
 Poruší-li Obchodník tuto informační povinnost, je Banka oprávněna nezaúčtovat transakce. Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany Obchodníka vznikne Bance škoda, zavazuje se Obchodník tuto škodu na písemnou výzvu Banky nahradit v plné výši.
- Obchodník se zavazuje bezodkladně informovat Banku a postupovat dle jejích instrukcí, zejm. v případě, že nebude Obchodník schopen z jakéhokoli důvodu objednané zboží doručit a na základě uvedeného ani následně doložit Bance doklad o převzetí zboží, který bude přesně korespondovat s objednávkou a dále vrátit nekrácenou peněžní částku předmětné transakce.

7. Obchodník je povinen průběžně a pravidelně si kontrolovat Bankou zúčtované transakce na jeho účet, minimálně každý měsíc. Nezaúčtované transakce Obchodníka místa Obchodníka doručené Bance po uplynutí lhůty 30 kalendářních dnů po jejich uskutečnění mohou být ze strany Banky proplaceny s výhradou storna. V případě nesouhlasu Obchodníka s Bankou provedeným zaúčtováním platebních transakcí, je Obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně případně e-mailem směřovanou útvaru Akceptace karet na kontaktní adresu: Československá obchodní banka, a.s., Akceptace karet, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, na e-mailovou adresu: [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz). Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 dnů od doručení reklamace či stížnosti útvaru Akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar Akceptace karet Obchodníka písemně nebo formou e-mailu informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
8. Obchodník je povinen využívat Platební systém pouze v certifikovaném a schváleném rozsahu, dodržovat pokyny zobrazené Platebním systémem, zejména pokud Platební systém transakci odmítne. V opačném případě Banka neposkytuje záruku za řádné provedení platby. V případě, jakékoli závady Platebního systému se Obchodník zavazuje neprodleně informovat Banku tak, aby závada mohla být urychleně odstraněna.
9. Obchodník je povinen se seznámit s Pokyny pro zabezpečení internetové platby (Guidelines on internet payments security) vydané European Banking Authority [http://www.eba.europa.eu/languages/home\\_cs](http://www.eba.europa.eu/languages/home_cs) a je povinen tyto pokyny při plnění smlouvy dodržovat. Porušení těchto pokynů se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Obchodník je povinen provést všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích platebních karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standardu, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz) - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
- a) V souvislosti s výše uvedeným je Obchodník povinen zejména:
- splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je Obchodníkovi na vyžádání oznámena písemně Bankou,
  - spolupracovat s Bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro Obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy Obchodníka s novým poskytovatelem služeb Banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire dotazníku, dále jen „SAQ dotazník“. Poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku,
  - umožnit Bance, případně karetním asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS;
- b) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o zákaznících ze systému Obchodníka nebo ze systému jeho Obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně Banky. Obchodník se zavazuje Bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů Banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu Bankou;
- c) V případě, že Obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích platebních karet musí neprodleně informovat Banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které Obchodník, Banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany Obchodníka, ručí v plné výši Obchodník;
- d) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích platebních karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo platební karty, datum expirace karty a PIN držitele platební karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku;
- e) Obchodník není oprávněn požadovat po Bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI-DSS standardy.
10. Jestliže držitel platební karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, Obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila prostřednictvím Platební karty. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb Obchodník není oprávněn vrátit hotovost.

#### PRÁVA A POVINNOSTI BANKY

11. Banka je povinna zasílat Obchodníkovi v dohodnutém režimu a struktuře výpisy o zúčtovaných transakcích Platebními kartami a transakcích realizovaných Online platbami (CTN).
12. Banka je oprávněna rozhodnout o oprávněnosti reklamace vznesené držitelem platební karty, Vydavatelem platební karty, případně Asociacemi.
13. V případě, že platba proběhla za podmínek, které nespĺňují či přímo porušují ustanovení Smlouvy či Obchodní podmínky, dále v případě, že držitel platební karty, Vydavatel platební karty nebo Asociace vznesou námitku – reklamaci vůči uvedené transakci a Banka reklamaci shledá za oprávněnou či v případě, že Obchodník poruší jakoukoli povinnost plynoucí ze Smlouvy či jejích příloh, zejména neuhradí-li řádně a včas veškeré dlužné částky, je Banka oprávněna:
- odmítnout Obchodníkovi proplatit transakci,
  - započítat si své pohledávky vůči pohledávkám Obchodníka za Bankou a zatížit, a to i opakovaně, jeho účet uvedený v Příloze č. 2, případně i účty další, které Banka Obchodníkovi vede,
  - zablokovat Obchodníkovi provádění veškerých transakcí prováděných na základě Smlouvy prostřednictvím Platebního systému,
  - požadovat po Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 20.000,-Kč (dvacetisícikorunčeských) za každý případ uvedený výše v tomto bodu č.13. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu případné vzniklé škody.
- Zablokovat Platební systém je Banka oprávněna rovněž v případě, že jeho prostřednictvím není po dobu 3 měsíců provedena žádná transakce, dále na pokyn Asociace nebo pokud je proti Obchodníkovi zahájeno insolvenční řízení nebo nařízena exekuce.
14. Peněžní prostředky za realizované transakce Platebními kartami budou připsány na účet/ty Obchodníka vedený/é u Banky nejpozději na konce dne, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu, kterým je den doručení účtovací zprávy o provedení karetní transakce do Banky od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky.
15. Banka zpracovává osobní údaje oprávněných a kontaktních osob Obchodníka v souvislosti s jednáním o uzavření Smlouvy a s plněním Smlouvy, jejíž smluvní stranou je Obchodník. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a na pobočkách Banky označených logem ČSOB. Obchodník je povinen seznámit se s informacemi o zpracování osobních údajů a zároveň seznámit s těmito informacemi své oprávněné a kontaktní osoby, jichž se to týká.
16. Komunikace mezi Bankou a Obchodníkem se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to písemně, elektronicky, telefonicky, nebo osobně, návštěvou pobočky Banky. Písemnosti doručované poštou zasílá Banka na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo, není-li tam uvedena, tak na adresu sídla společnosti/místa podnikání uvedené ve smlouvě, popř. na jinou dohodnutou adresu (dohodnutá adresa nemůže být adresa pobočky Banky a PO BOX). Banka zasílá písemnosti jako obyčejnou zásilku, doporučené psaní nebo doporučené psaní s dodejkou. Komunikaci v listinné podobě je Obchodník povinen zasílat Bance 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).
17. Pokud svým jednáním nebo opomenutím adresát zmařil doručení písemnosti (doporučeného psaní nebo doporučeného psaní s dodejkou) a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají 3. den po marném uplynutí lhůty pro doručení (uložení na poště). Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti adresát odmítne. Pokud je písemnost zasílána Bankou jako obyčejná zásilka, považuje se za doručenu 5. pracovní den po jejím odeslání.
18. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém jazyce je Banka oprávněna požadovat po Obchodníkovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
19. Banka je povinna vyvinout komerčně ospravedlnitelné úsilí, aby byla schopna vykonávat činnosti související s Platebním systémem to především:
- autorizace transakce,
  - převedení peněžní částky na účet Obchodníka – automaticky nebo na písemný pokyn Obchodníka,
  - zpětné převedení peněžní částky na účet držitele platební karty (např. v případě uznané reklamace zboží, na písemný pokyn Obchodníka),
  - uzavírání dávek – automaticky jednou denně. Banka neposkytuje Obchodníkovi žádné výslovné ani mlčky předpokládané záruky o tom, že výše uvedené uzavírání dávek bude vždy a za všech okolností nepřetržitě, neboť případné nečekané výpadky Platebního systému jsou nepředvídatelné.
20. Banka si vyhrazuje právo přerušit provoz Platebního systému (zejména z technických důvodů - údržba, porucha etc.) a to na dobu nezbytně nutnou. V případě, že dojde k plánovanému odstavení Platebního systému (zejména z důvodu pravidelné či plánované technické údržby), informuje o této záležitosti Banka alespoň 24 hod. předem Obchodníka formou elektronické pošty na adresu Obchodníka uvedenou v Příloze č. 2. V mimořádných případech, kdy dojde z technických důvodů k nečekanému výpadku Platebního systému, je informace Obchodníkovi předána bez zbytečného odkladu dodatečně.
21. Pokud programové vybavení podléhá schválení mezinárodních Asociací, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno orgány mezinárodních Asociací pro Platební karty. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené těmito Asociacemi. Seznam uplatněných bezpečnostních standardů je uveden v implementační příručce pro Obchodníky.
22. Banka poskytuje Obchodníkovi na základě Smlouvy:
- call centrum dostupné v režimu 24x7 na telefonním čísle 495 800 116, prostřednictvím kterého lze nahlásit nefunkčnost služby Platebního systému,
  - e-mailovou adresu [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz), na kterou se může Obchodník obracet s reklamací transakcí. Banka informuje Obchodníka o stavu řešení reklamace do dvou pracovních dnů od jejího obdržení,
  - e-mailovou adresu [platebnibrana@csob.cz](mailto:platebnibrana@csob.cz), na kterou se může Obchodník obracet s dotazy na funkcionalitu Platebního systému, problémy s testováním či implementací a dále zde předává jakékoliv reklamace ohledně funkčnosti Platební brány,
  - webový portál POS Merchant ([posman.csob.cz](http://posman.csob.cz)),
  - webové stránky [platebnibrana.csob.cz](http://platebnibrana.csob.cz) s informacemi o Platební bráně a s implementační příručkou pro Obchodníky,
  - webové stránky [github.com/csob](http://github.com/csob) s technickou podporou při implementaci Platební brány.

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

23. Orgánem dohledu nad činností Banky v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
24. Obchodník je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
25. Banka je povinna provádět identifikaci Obchodníka dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
26. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího mezibankovní poplatky za karetní transakce má Obchodník právo požádat Banku o uzavření smlouvy o rozhodci.
27. 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.
28. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto pokynů. Informace o navrhovaných změnách budou zpřístupněny na [www.csob.cz/podminky](http://www.csob.cz/podminky) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem jejich účinnosti, o čemž Banka informuje Obchodníka zprávou zaslanou prostřednictvím některého z níže uvedených komunikačních kanálů: elektronického bankovníctví poskytovaného ČSOB, výpisu z účtu, dopisu, e-mailu, datové zprávy, příp. aplikace POS Merchant. Pokud Obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne, kdy má změna nabýt účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže Obchodník návrh na změnu do dne nabytí její účinnosti odmítne, má právo Smlouvu s okamžitou účinností bezplatně vypovědět.
29. Banka je oprávněna odstoupit od Smlouvy s účinky ode dne doručení písemného oznámení o odstoupení Obchodníkovi v těchto případech:
- na pokyn Asociací;
  - proti Obchodníkovi je 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;
  - Banka má podezření na podvodné jednání Obchodníka;
  - prostřednictvím Platebního systému není po dobu více než 3 kalendářních měsíců uskutečněna 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).
30. Tyto Pokyny nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2019.