

# 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>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>„Kartové schéma“</b>	společnost provozující mezinárodní systém umožňující vydávání a používání Platebních karet, jejíž Platební karty Banka umožňuje přijímat. Aktuální přehled Kartových schémat je uveden na <a href="http://www.csob.cz">www.csob.cz</a> .
<b>„Skip Pay“</b>	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;
<b>„Odložená platba“</b>	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 uhrzena ze strany společnosti Skip Pay a Zákazník ji následně s odloženou splatností uhradí společnosti Skip Pay; 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 přičíše na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze);
<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 přičíše na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze);
<b>Pravidla</b>	pravidla Kartových 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 Kartových schémat (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>„Regulace“</b>	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za kartovní 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; Ne-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 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.
<b>„PCI-DSS“</b>	Payment Card Industry Data Security Standard – bezpečnostní pravidla směřující k ochraně dat v souvislosti s prováděním kartovních 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 Kartových schémat, 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, Odložená 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 bankovního účtu 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. Skip Pay, poskytuje Obchodníkovi Platební a další doplňkové služby (nevyplyvá-li z kontextu jinak, pak i se všemi přílohami a dalšími součástmi);
<b>„SoftPOS“</b>	mobilní aplikace umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
<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 zúčtování 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, každá Transakce nicméně podléhá silnému ověření v rozsahu vyžadovaném právními předpisy;
<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 výlučně 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/loga 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 přiměřeně). Pokud Obchodník umožňuje využívat Platební služby k placení zboží typu cihacích 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

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



informování o možných škodlivých účincích těchto látek na lidské zdraví.

8. 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.

## Informační povinnost Obchodníka

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

- 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;
- zahájení insolvenčního nebo exekučního řízení proti Obchodníkovi;
- 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);
- každém porušení Pravidel, ať již ze strany Obchodníka či osoby poskytující Obchodníkovi služby dle předchozí odrážky;
- jakékoli události v souvislosti s Platebními službami, která může mít za následek neoprávněnou dispozici s peněžními prostředky na účtu Zákazníka;
- jakémkoli úniku nebo zneužití dat o Zákaznících využívajících k placení zboží/služeb Platební služby; takovou informaci je Banka oprávněna sdílet s Kartovými schémata, příslušnými orgány veřejné moci a dalšími dotčenými osobami;
- 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;
- jakékoli závadě Platební brány nebo Platebního terminálu.

## Zúčtování Transakcí

10. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Banka zúčtování Transakcí v rozlišení za den, Platební terminál/Platební bránu, Platební službu a Kartové schéma, a to vždy za předchozí pracovní den.
11. Transakce předané Bance k zúčtování po uplynutí lhůty 30 kalendářních dnů po jejich iniciaci mohou být ze strany Banky zúčtovány s výhradou storna.
12. 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 včasné vyřízení brání, a reklamaci vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů po dni jejího obdržení.

## Reklamacie ze strany Zákazníka a archivace Dokladů

13. 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.
14. 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 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 [acqreklamacie@csob.cz](mailto:acqreklamacie@csob.cz). Obchodník bere na vědomí, že:
- Banka je v rámci vyřizování reklamace oprávněna poskytnout Doklady příslušnému Kartovému schématu či vydavateli Platební karty;
  - řádně a včasné nedoložení Dokladů má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka;
  - 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.
15. O oprávněnosti reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty, jejího vydavatele nebo Kartového schématu rozhoduje Banka.
16. 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

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

## II. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

- 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.
- 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.
- Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat pro něj relevantní Pravidla.
- Banka v rámci přijímání Platebních karet zajišťuje Autentifikaci, Autorizaci a zúčtování Transakcí iniciovaných Platebními kartami ve prospěch Účtu.
- Banka není povinna zúčtovat Transakce, u kterých neproběhla korektně Autentifikace nebo Autorizace.
- Banka na základě Smlouvy přidělí Obchodníkovi heslo pro přístup do Aplikace.
- 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 listek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
- Obchodník se zavazuje, že Platebními kartami bude k úhradám přijímat pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- Obchodník není povinen akceptovat všechny Platební karty všech Kartových 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.
- 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.
  - 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 takovou třetí osobou provede Banka její posouzení na základě vyplnění stanoveného dotazníku (PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire), přičemž třetí osoba musí vyhovovat všem jeho bodům;
    - umožnit Bance, případně Kartovým schématům, kontrolovat plnění souladu s PCI-DSS;

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



- 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 Zákaznických 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 Obchodníkoví, 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. 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:
- nepožadovat po držitelích Regulovaných Platebních karet poplatek za Transakci; U Neregulovaných Platebních karet je Obchodník oprávněn požadovat poplatek maximálně ve výši přímých nákladů.
  - nepřijímat Platební karty k Transakcím / nepředávat Bance k zúčtování Transakce, které:
    - jsou v rozporu s právními předpisy (jak státu držitele Platební karty, tak státu 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);
    - nemají původ v podkladovém právním vztahu mezi držitelem Platební karty a Obchodníkem (např. kupní smlouvě);
  - nepožadovat po držitelích Platebních karet CVV2 v případě Transakci za přítomnosti Platební karty, nezapisovat CVV2 na papírové formuláře a nearchivovat jej poté, co proběhne Autorizace;
  - nepožadovat po držiteli Platební karty číslo účtu pro jiný účel, než je realizace Transakce za Obchodníkem nabízené zboží/služby;
  - nenavýšovat částku Transakce o daň, pokud to nevyžadují právní předpisy (v takovém případě musí být daň přičtena k částce Transakce a nesmí tvořit samostatnou Transakci);
  - nevyplácet držiteli Platební karty peněžní prostředky v hotovosti (vyjma služby CashBack nebo případů, kdy je to v souladu s Pravidly, např. u cestovních šeků);
  - 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;
  - nepodmiňovat přijetí Platební karty minimální nebo maximální výši částky Transakce;
  - 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
  - Obchodník se musí zdržet jakékoli aktivity, která by mohla ohrozit systémy Banky nebo Kartových schémat nebo poškodit jejich dobré jméno.
  - 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 úplaty.

## 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 nezaplatňovat.
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, poplatek 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 verze operačního systému Android s plně podporovanými aktualizacemi. Přehled plně podporovaných verzí operačního systému je dostupný na [www.platbakartou.csob.cz](http://www.platbakartou.csob.cz); o případné změně Banka Obchodníka zpravidla s příměřeným předstihem vhodným způsobem vyrozumí. K aktivaci aplikace ČSOB SoftPOS dochází pomocí aplikace ČSOB SoftPOS klíč prostřednictvím hesla zasláného Obchodníkoví e-mailem a sms. Přihlášení do aplikace ČSOB SoftPOS probíhá dle volby Obchodníka buď zadáním zvoleného PIN nebo s využitím biometrických údajů.
22. ČSOB SoftPOS umožňuje přijímat karty Kartových schémat Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay a Xiaomi 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:
- SoftPOS aplikaci pravidelně aktualizovat;
  - 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;
  - 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;
  - 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);
  - mít Mobil pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabráni třetí osobě v přístupu do Mobilu (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla);
  - využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť;
  - 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

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



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; 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 ospravednitelné 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 Kartových schémat, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno příslušnými orgány Kartových schémat. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené Kartovými schématy. 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 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 Kartových 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 Zákazníků, 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;

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



- 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 uloženi 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 uloženi údajů o Platební kartě rozšiřují na další Obchodníky/E-shopy;
  - c) o pravidlech fungování uloženi údajů o Platební kartě (včetně podmínek dle písm. a) a b) tohoto bodu) srozumitelně informovat Zákazníka prostřednictvím obchodních podmínek ještě před udělením souhlasu k uloženi 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 1 roku, dojde ke zrušení příslušné šablony a transakci již na základě původně uděleného souhlasu držitele Platební karty nelze iniciovat.

## **Platba na míru**

21. 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).

## **Odstávky**

22. Banka si vyhrazuje právo přerušit na 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**

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

## **ODLOŽENÁ PLATBA**

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

## **IV. POSKYTNUTÍ PATEBNÍCH 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) požívat 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 nové 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

strana 5 z 8

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



- 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;
  - 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) potvrdit převzetí instalovaného Platebního terminálu podpisem instalačního protokolu;
  - f) 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;
  - g) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do Platebního terminálu, nedekompilovat a nepožívat kopie jeho programového vybavení ani jinak do něj zasahovat;
  - h) 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;
  - i) přijímat prostřednictvím Platebního terminálu pouze Platební karty;
  - j) nezastavit Platební terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob;
  - k) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držitelé Platební karty či jakékoli třetí osobě neodbornou či neoprávněnou manipulací s Platebním terminálem;
  - l) v případě poškození či jiného znehodnocení Platebního terminálu kontaktovat bezodkladně Banku nebo jí určenou servisní společnost;
  - m) umožnit Bance technickou údržbu Platebního terminálu dle Servisních podmínek a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost Bankou určené servisní společnosti;
  - n) 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;
  - o) zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny);
  - p) 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);
  - q) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit Platební terminál z provozu a neprovázet jej mimo území České republiky (není-li ve Smlouvě, včetně instalačního protokolu);
  - r) 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;
    - 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 odpovídajícím obvyklému opotřebení.
  - s) od okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy nevyužívat Platební terminál k přijímání Platebních karet.
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 sankce uložené ze strany Kartového schématu nebo příslušného orgánu veřejné moci), zavazuje se jí 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 povinností 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 Kartové schéma vnesou 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 Kartové schéma označí Transakci za podvodnou (iniciovanou bez souhlasu oprávněného držitele Platební karty);
  - g) při podezření na protiprávní jednání Obchodníka;
  - h) na pokyn Kartového 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 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 nesplnitelné) 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

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



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) a e-mailové zprávy na adresy, které jí Obchodník sdělil nebo prostřednictvím kterých s Bankou komunikoval. Obchodník je povinen zajistit přebrání 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.
11. Banka je oprávněna komunikovat s Obchodníkem i prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví nebo datové schránky; Obchodník se pro tento případ zavazuje příslušné schránky 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.

## Důvěrné informace a 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 příslušnému Kartovému schématu.
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.
19. 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, Kartovým 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).

## 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:

- 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;
- 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);
- na návrh Banky, který Banka s alespoň 1 měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny doručí Obchodníkovi nebo mu jej zpřístupní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Pokud Banka návrh pouze zpřístupní na webu, Obchodníka o tom v téže lhůtě informuje. Návrh změny, případně informací o jeho zpřístupnění, zašle Banka Obchodníkovi prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, 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 změně podobě. Obchodník pro tento případ podpisem Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením se zveřejněnými změnami seznámil;
- 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:
  - zasláním zprávy do Aplikace nebo internetového bankovníctví Obchodníka;
  - zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové);
  - provedením požadované změny;
- 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 uvedených v předchozím bodě.

## Ukončení Smlouvy

24. Smlouvu lze ukončit:

- výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi;
- odstoupením:
  - bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy;
  - 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 týdně;

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



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 Kartových schémat;
- činnost Obchodníka je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo by mohla poškodit dobré jméno Banky nebo Kartových 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;
- 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, datové schránky 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 účinnosti Podmínek***

**29.** Tyto podmínky byly vydány dne 15. 2. 2023.