

SMLOUVA O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET A POSKYTNUTÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU



uzavřená dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o platebním styku

číslo : 00005886_terminály

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO/DIČ: 00001350/CZ699000761
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46
(dále jen „Banka“ nebo „Poskytovatel“)

Zastoupená:



a

Obchodní firma/název/příjmení, jméno, titul, rodné číslo:	Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost		
Sídlo / trvalý pobyt (vč. PSČ):	Praha 9, Sokolovská 217/42, PSČ 19022		
IČO:	00005886		
Zapsaná/á v obchodním rejstříku:	Praha	Oddíl B	vložka 847
Identifikace evidence / oprávnění k podnikání:	OR	vydaný dne 11.7.1991	

(dále jen „Obchodník“ nebo „Zadavatel“)

Zastoupená:	Ing. Petr Witowski, Ing. Ladislav Urbánek
Funkce:	Statutární orgán - představenstvo
Korespondenční adresa:	
E-mail:	

Prohlášení Banky

Banka prohlašuje, že má zajištěna veškerá oprávnění k poskytování služeb akceptace platebních karet v souladu se zadávací dokumentací veřejné zakázky s označením „Obchodní a technické řešení platebních karet“ a dále, že splňuje veškeré zákonné požadavky nezbytné k řádnému plnění Smlouvy a veškeré bezpečnostní požadavky a standardy v souladu s platnou právní úpravou.

Čl. I Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je vymezení podmínek, za kterých bude Obchodník přijímat k platbám za své zboží či služby platební karty mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International, JCB a China UnionPay (dále jen „Platební karty“) v jízdenkových automatech, běžných platebních terminálech umístěných ve výdejních místech a dopravních prostředcích Obchodníka (dále jen „kartový systém“) a podmínek, za kterých bude Banka tyto úhrady zpracovávat a zúčtovávat.
- Dále je předmětem Smlouvy vymezení podmínek, za kterých Banka Obchodníkovi poskytne, za účelem dosažení předmětu Smlouvy uvedeném v odstavci 1. tohoto článku, k dočasnému užívání Obchodníkem požadovaný počet kusů platebních terminálů, které budou instalovány (resp. odinstalovány v případě výměny, servisovány v rámci servisních zásahů) v předprodejních a informačních centrech Obchodníka nebo u smluvních partnerů Obchodníka a které jsou nezbytné pro příjem (akceptaci) Platebních karet a následné zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami, a to včetně aplikačního programového vybavení a příslušenství pro přijímání Platebních karet (dále jen „POS terminál“ nebo „platební terminál“) umožňujícího plnění požadovaných funkcionalit prodejních zařízení a dále dodání technického řešení umožňujícího plynulé převzetí stávajícího kartového systému Obchodníka ze strany Banky, bez jakéhokoli přerušení přijímání bezhotovostních plateb. Předmětné platební terminály jsou specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy a dále v Příloze č. 4 Instalačních a odinstalačních protokolech, které jsou při instalaci či odinstalaci podepsány ze strany Obchodníka a pracovníka - technika, Bankou určené, servisní organizace a které jsou součástí této Smlouvy.

Čl. II Místo plnění

Místem plnění se rozumí sídlo Banky, kde je prováděno zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami a dále sídlo Obchodníka a veškerá jeho obchodní místa (zejména místa, ve kterých jsou umístěny jízdenkové automaty, výdejní místa, ve kterých jsou instalovány běžné platební terminály a dopravní prostředky Obchodníka) dále jen „obchodní místa“, kde se transakce provádí, avšak vždy jen a pouze na území České republiky (viz Příloha č. 3).

strana 1 z 8

var. 0118_platební terminál_regulace

Československá obchodní banka, a. s.

Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46



A/ v souvislosti s akceptací Platebních karet

1. Závazky a oprávnění Banky

- a) Banka se zavazuje provádět pro Obchodníka autorizaci, tj. ověření platnosti Platební karty a krytí transakce, a dále souhrnné zúčtování transakcí provedených Platebními kartami mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International, JCB a UnionPay (dále jen „Asociace“), tj. služby spojené s proplácením částek v CZK (v rozlišení za den, POS terminál, Asociaci) provedených vždy za předchozí pracovní den na účet Obchodníka uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy, a je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz Příloha č. 3) i v USD, GBP, EUR, PLN či HUF (dále jen „Multicurrency“) za transakce realizované Platebními kartami MasterCard a VISA při využití POS terminálu, za předpokladu dodržení podmínek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách ze strany Obchodníka. V souvislosti s uvedeným Banka Obchodníkovi přidělí a vhodným způsobem předá oprávněnému zástupci Obchodníka uvedenému v záhlaví Smlouvy heslo pro přístup do aplikace POS Merchant.
- b) Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v CZK, pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly (viz Příloha č. 3), bude pro přepočítání použit kurz ČSOB deviza nákup ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne před dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v jiné cizí měně bude pro přepočítání použito nejprve do CZK kurz ČSOB deviza nákup a následně do měny účtu kurz ČSOB deviza prodej ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne před dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Pokud je měna transakce a měna účtu Obchodníka shodná, k přepočtu nedochází. Informace o směnných kurzech (kurzový lístek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a rovněž jsou uveřejněny na internetových stránkách www.csob.cz.
- c) Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (účtenky, stvrzenky z POS terminálu), které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této Smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem Platební karty nebo data planosti karty (expirace).
- d) Nedojde-li ze strany Obchodníka k úhradě částek dle Čl. III. A, odst. 2., písm. j) a l) Smlouvy je Banka oprávněna uhradit si tyto pohledávky vůči Obchodníkovi následujícím způsobem:
- Pokud Obchodník nemá u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku/y v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených Platebními kartami dle Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním zúčtováním. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
 - Pokud Obchodník má u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku provedením inkasa dlužné částky z účtu Obchodníka vedeného v CZK a uvedeného v Čl. IV, 2., resp. v Příloze č. 3 Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním inkasem. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- e) Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejich příloh odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) Obchodníkovi proplacení transakce.
- Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nespĺňují či přímo porušují ustanovení této Smlouvy a jejich příloh (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze POS terminálu),
 - držitel karty, vydavatel Platební karty nebo Asociace vnesou námitku (reklamací) vůči transakci provedené Platební kartou, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši transakce a Banka ji sledá jako oprávněnou, dále Obchodník nebude schopen na žádost Banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele karty na dané transakci,
 - Obchodník Bance nepředal ve lhůtě 10 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamací,
 - Banka, držitel karty, vydavatel Platební karty nebo Asociace označili danou transakci za podvodnou, neuskutečnou oprávněným držitelem karty,
 - při podezření z protiprávního jednání Obchodníka,
 - na pokyn Asociace.
- Banka si vyhrazuje právo uhradit si svoji pohledávku v rámci zúčtování transakcí provedených Platebními kartami či provedením inkasa ve výši částky předemné transakce i v případě, že platba byla Obchodníkovi poukázána na účet, a až dodatečně se zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka či byla-li platba poukázána na účet Obchodníka omylem.
- f) Banka je oprávněna předávat na základě vyžádání nezbytné informace o Obchodníkovi soudům, státním zastupitelstvím, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi ČR a Policii ČR. Dále v případě podezření z neoprávněné či podvodné transakce provedené Platební kartou, je Banka oprávněna ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení, vydavatelům Platební karty a příslušné karetní Asociaci.

1a. Další závazky a oprávnění Banky spojená zejm. s technickým řešením

- a) Banka bude zpracovávat transakce uskutečněné v platebních místech Obchodníka prostřednictvím platebních terminálů, kterým bude přiřazen jedinečný číselný identifikátor s maximální délkou 10 číslic, sloužící jako „terminal ID“ pro účely zúčtování plateb uskutečněných prostřednictvím jednotlivých platebních terminálů.
- b) Banka umožní Obchodníkovi sledování všech platebních operací uskutečňovaných na platebních terminálech zajištěním vzdáleného přístupu do evidence/správy transakcí, poskytujících přehledy dle následujícího členění (včetně vzájemných kombinací):
- všechny platební terminály
 - jednotlivý platební terminál,
 - skupina platebních terminálů,
 - dle typu jízdného nebo částky,
 - po dnech, a
 - za zvolený časový interval,
- přičemž jednotlivé přehledy musí obsahovat součty objemů a počtu karetních transakcí dle stanovených kritérií přehledu (dále také jen „*správa transakcí*“).
- c) Jednotlivé přehledy bude možné generovat nejméně za období posledních 24 měsíců.
- d) K zúčtování plateb uskutečněných prostřednictvím platebních terminálů se Banka zavazuje v pracovní dny jedenkrát denně, na základě přehledu všech plateb uskutečněných prostřednictvím všech platebních terminálů za předchozích 24 hodin (dále také jen „*zúčtovací přehled*“). Zúčtování plateb uskutečněných ve dnech, které nejsou pracovními dny, se uskuteční v nejbližší následující pracovní den. Zúčtovací přehled zpřístupní Banka prostřednictvím správy transakcí Obchodníkovi. Zúčtovací přehled bude generován za časový úsek od 00:00 hod. do 23:59 hod. K poukázání částek odpovídajících celkovému objemu plateb uskutečněných na jednotlivých platebních terminálech dle zúčtovacího přehledu ve prospěch účtu Obchodníka je Banka povinna nejpozději v následující pracovní den po vygenerování zúčtovacího přehledu, a to v členění dle jednotlivých platebních terminálů identifikovaných „terminal ID“. Dále Banka umožní vzdálené stahování či zaslání souborů na určené místo v infrastruktuře Obchodníka (např. forma FTP) k zúčtovacímu přehledu a to min v podobnostech („terminal ID“, den, měsíc, rok, čas hh:mm, částka v Kč, variabilní symbol a číslo objednávky ke každé platné transakci).
- e) Banka se předem seznámila s parametry stávajícího kartového systému Obchodníka, tj. zejména s parametry užívaných platebních terminálů a

prodejních zařízení uvedených zadávací dokumentací výběrového řízení. Banka je povinna zajistit výměnu stávajících platebních terminálů za nová zařízení v případě, že to bude nutné, včetně instalace a implementace softwarů (aplikací) zajišťujících napojení platebních terminálů na prodejní zařízení (dále také jen „*technické řešení služby*“). V případech, kdy instalace nového platebního terminálu a jeho propojení s prodejním zařízením nebude z technických nebo jiných důvodů možná, zavazuje se Banka na vlastní náklady zajistit nejen výměnu platebního terminálu, ale také dodání a instalaci odpovídajícího nového prodejního zařízení. Bližší požadavky a specifikace technického řešení služby, včetně počtu a rozmístění platebních terminálů jsou obsažena zadávací dokumentací výběrového řízení.

- f) Dodání technického řešení služby zahrnuje také povinnost provést zkušební provoz kartového systému v souladu s harmonogramem, který je uveden v zadávací dokumentaci výběrového řízení. Zkušební provoz bude probíhat na vybraných obchodních místech a současně na zkušebních platebních terminálech v servisním středisku Obchodníka. Úspěšné provedení zkušebního provozu znamená, že po dobu posledních nejméně 72 hodin zkušebního provozu bude kartový systém bez jakýchkoli vad a prodlení splňovat veškeré požadavky a funkcionality specifikované v zadávací dokumentaci veřejné zakázky.
- g) Před zahájením zkušebního provozu kartového systému je Banka povinna dodat odpovídající počet manuálů k dodávaným platebním terminálům pro koncové uživatele a zajistit školení všech obsluh platebních terminálů.
- h) Dojde-li v průběhu trvání Smlouvy k aktualizaci či jakékoli změně kartového systému (zejména aktualizace softwarů apod.), je Banka povinna v nezbytném rozsahu včas zajistit aktualizaci všech dodaných manuálů a přeškolení obsluh platebních terminálů, a to nejdéle ve lhůtě 30 dnů před uvedením předmětné aktualizace do provozu.
- i) Dojde-li v průběhu trvání Smlouvy k aktualizaci kartového systému, která bude mít vliv na způsob jeho obsluhy (např. změna uživatelského rozhraní, změna pracovních postupů apod.), je poskytovatel povinen informovat koncové uživatele nejdéle ve lhůtě 30 dnů před uvedením aktualizace do provozu a ve stejné lhůtě zajistit aktualizaci všech dodaných manuálů a přeškolení obsluh platebních terminálů.
- j) Banka bude hradit náklady na běžnou údržbu a opravy platebních terminálů, zahrnující zejména odstranění závad vzniklých běžným provozem platebních terminálů, dodávku náhradních dílů, práci techniků včetně cestovních náhrad apod. a dále službu HOT LINE a v případě nefunkčnosti platebního terminálu jeho výměnu za nový platební terminál stejné konfigurace nejpozději do 24 hodin od oznámení závady.
- k) Banka dále zajistí, že odstraňování závad platebních terminálů ohlášených na tel. čísle HOT LINE, dostupném v režimu 24/7,
 - (i) započne do 1 hodiny od nahlášení, bude-li závada ohlášena v pracovní den v čase od 7:00 do 17:00 hod. a
 - (ii) započne nejpozději v 8:00 hod. následujícího pracovního dne, je-li závada ohlášena po 17:00 v pracovní den nebo v den, který není pracovním dnem.
- l) Náklady na kompletní technické řešení služby, včetně nákladů na údržbu a opravy platebních terminálů jsou zahrnuty ve sjednané odměně Banky. Banka není oprávněn požadovat jakékoli dodatečné platby nad rámec sjednané odměny.

2. Závazky a oprávnění Obchodníka

- a) Obchodník se zavazuje, že ve svém obchodním místě (resp. obchodních místech) bude přijímat Platební karty k úhradám za zboží či poskytované služby pouze v rámci druhu obchodní činnosti definované v Příloze č. 3 Smlouvy.
- b) Platební karty VISA a MasterCard bude Obchodník přijímat kromě výše uvedeného také za účelem případného poskytování služby CashBack – výběru hotovosti, **pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly** (viz Příloha č. 3 této Smlouvy). V souvislosti s poskytováním služby CashBack se Obchodník zavazuje vhodným způsobem upozorňovat své zákazníky – držitele karet na možnost využití služby CashBack a poskytování této služby vůči těmto držitelům karet nepoplatňovat. Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům karet z finančních prostředků Obchodníka, bude Banka přispívat na účet Obchodníka vedený v CZK (viz Příloha č. 3) částky odpovídající výši provedených transakcí, včetně částek odpovídajících výběru hotovosti v rámci služby CashBack. Ve výjimečných případech je Obchodník oprávněn poskytnutí služby CashBack svému zákazníkovi – držiteli karet na určitém POS terminálu či určitém obchodním místě odmítnout, zejména pokud nebude v pokladně, ke které takový POS terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služby CashBack, pokud nebude moci provádět autorizace transakcí dle této Smlouvy.
- c) Obchodník se zavazuje, že transakce Platebními kartami bude na výdejních místech provádět pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- d) Obchodník je povinen si ponechat/zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů, a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetí osobám. Tyto kopie je Obchodník povinen Bance předat ve lhůtě 10 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit Obchodník. Povinnost archivace účtenek neplatí v případě využívání elektronické archivace stvrzenek v aplikaci POS Merchant, vyjma účtenek autorizovaných podpisem držitele karty, které je Obchodník povinen na vyžádání Bance předložit.
- e) Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet Bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování Platebních karet. Nezaúčtované transakce obchodního místa doručené Bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou stoma.
- f) V případě nesouhlasu Obchodníka s Bankou provedeným zaúčtováním platebních transakcí, je Obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně nebo e-mailem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. 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 informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
- g) Jestliže držitel karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, Obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila Platební kartou. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb na výdejních místech je Obchodník povinen provést na POS terminálu tzv. CREDIT (návrat platby) s tím, že není oprávněn v žádném případě částku vrátit, a to ani v hotovosti, ani bezhotovostně. Návrat platby je možné udělat také přes systém banky – POS Merchant.
- h) Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací Platebních karet, které mu Banka poskytne s tím, že Obchodník není povinen akceptovat Platební karty všech karetních Asociací. O této skutečnosti, tj. nepřijímání veškerých karet je Obchodník povinen informovat srozumitelným a jednoznačným způsobem držitele karty, a to na viditelném místě u vchodu do obchodního místa a u pokladny.

- i) Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
- (i) o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu názvu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, 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 ukončení této Smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce,
 - (ii) o zahájení insolvenčního řízení vedeného na Obchodníka a to, písemně, případně e-mailem na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2,
 - (iii) o změně svého původního požadavku na účtování, zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích v jednotné (souhrnné) výši a to na nový požadavek účtování a zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování zpřístupňování informací o karetních transakcích dle jednotlivých kategorií a různých značek Platebních karet s různou výší smluvního poplatku.

Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany Obchodníka vznikne Bance škoda, zavazuje se Obchodník tuto škodu na písemnou výzvu Banky uhradit v plné výši.

- j) Obchodník je dále povinen do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy Banky poskytnout Bance veškerou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro plnění této Smlouvy, zejména při šetření reklamace předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené Platební kartou (např. kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů apod.). Pokud Obchodník Bankou požadovanou součinnost do uvedené lhůty Bance neposkytne a v důsledku toho bude reklamace uznána za oprávněnou (tj. v neprospěch Obchodníka), zavazuje se Obchodník uhradit Bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byla součinnost vyžádána.
- k) Obchodník se zavazuje, že provede všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích 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 <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.
- (i) V souvislosti s výše uvedeným se Obchodník zavazuje 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 Asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.
 - (ii) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o držitelích karet 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.
 - (iii) V případě, že Obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích karet je povinen 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.
 - (iv) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích 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 karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
 - (v) Obchodník není oprávněn požadovat po Bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI- DSS standardy.
 - (vi) Obchodník je povinen zajistit, aby nejen on, ale i jím využívaní poskytovatelé služeb byli v souladu s PCI- DSS, v případě že pracují s daty o držitelích karet a na písemně vyžádání Banky poskytnout informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.
- l) Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele karty, vydavatele Platební karty nebo Asociace (tj. v neprospěch Obchodníka) uhradí spornou, Bankou vyčíslenou částku nejpozději do 10 kalendářních dnů od výzvy Banky.
- m) Obchodník se zavazuje, že nebude:
- (i) sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o Platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - (ii) žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na Platebních kartách,
 - (iii) předávat třetím stranám jakékoli údaje o Platebních kartách nebo o držitelích karet.
- n) Obchodník souhlasí s tím, že po dobu platnosti této Smlouvy, mohou být údaje o něm v rozsahu jméno, příjmení/obchodní firma/logo/název, sídlo/místo podnikání uvedeny v materiálech Banky – reference, o spolupráci v oblasti akceptace Platebních karet, seznamech obchodních míst akceptujících Platební karty, statistických a jiných výkazech a dále že je Banka oprávněna předávat je včetně anonymizovaných informací o dosaženém obrátu Obchodníka Asociacím.
- o) Obchodník se zavazuje nepožadovat po držitelích karty, u Platebních karet, na něž se vztahuje regulace dle Čl. IV., odst. 1 Smlouvy (kreditní a debetní Platební karty vydané fyzickým osobám na území EU) poplatek za platbu. U Platebních karet, na něž se nevztahuje uvedená regulace, je Obchodník oprávněn požadovat poplatek pouze v maximální výši přímých nákladů.
- p) Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě vznikne Bance škoda, např. úhradou částky oprávněné reklamované transakce, zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany Asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů apod., zavazuje se Obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) Bance uhradit.

B/ v souvislosti s poskytnutím POS terminálů

1. Banka se zavazuje:

- a) zajistit, na své náklady, instalaci POS terminálů prostřednictvím jí zajištěné servisní organizace (dále jen „Servisní firma“), která provede instalaci POS terminálu v předem dohodnuté lhůtě s Obchodníkem. Servisní firma je uvedena v servisních podmínkách, které jsou součástí této Smlouvy (Příloha č. 5).
- b) předat Obchodníkovi POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání v České republice, a to na základě písemného předávacího protokolu/instalačního protokolu,
- c) provést zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka na výdejních místech, kteří budou zajišťovat obsluhu POS terminálů,
- d) zajistit, na své náklady, telefonickou hot-line poradenskou službu,
- e) udržovat POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání,
- f) zprostředkovat zajištění záručního a pozáručního servisu.

Banka je oprávněna:

- a) provádět aktualizace software u POS terminálů,
- b) kontrolovat stav a umístění POS terminálů,
- c) zablokovat na dobu nezbytně nutnou POS terminál, a to zejména na pokyn jedné z Asociací, dále v případě podezření z protiprávního jednání Obchodníka, pokud Obchodník neprovádí po dobu více než 6 měsíců žádné transakce, při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejích příloh a v případě zahájení insolvenčního řízení na Obchodníka,
- d) písemně vyzvat Obchodníka k vrácení POS terminálu za podmínek uvedených ve Smlouvě.

2. Obchodník se zavazuje:

- a) připravit obchodní místa k instalaci POS terminálu. V případě výdejních míst zajistit, 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 POS terminálu. Dále umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům Servisní firmy, kteří budou instalaci provádět,
- b) v případě POS terminálu s GPRS komunikací, si zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky,
- c) v případě Wi-Fi POS terminálů, si zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu. Wi-Fi POS terminál bude nakonfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo),
- d) umožnit Bance instalaci POS terminálů a správu software (včetně vzdálené správy),
- e) převzít instalovaný POS terminál a jeho převzetí potvrdit podpisem instalačního protokolu. Podpisem instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době převzetí byl POS terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání, dále že byl Obchodník poučen o tom jak POS terminál užívat, a že okamžikem převzetí přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý POS terminál. Převzetí je platné pokud jej učiní jakákoliv osoba/zaměstnanec (personál) Obchodníka přítomna na obchodním místě. Uvedené neplatí v případě, že pověřený pracovník servisní firmy, vzhledem k okolnostem, musel vědět, že k tomu není tato osoba zjevně oprávněna,
- f) v případě instalace mobilního POS terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně určenou Servisní firmu,
- g) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do POS terminálu, nedekompileovat a nepožítovat kopie programového vybavení ani jinak do něj zasahovat,
- h) neprovozovat na POS terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky,
- i) nezastavit POS terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob,
- j) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držitelé karty či jakékoli třetí straně neodbornou či neoprávněnou manipulací s POS terminálem a dále i případnou škodu vzniklou v důsledku nedodržení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě,
- k) v případě poškození či jiného znehodnocení POS terminálu kontaktovat bezodkladně servisní firmu a Banku,
- l) umožňovat technickou péči o POS terminál podle servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 Smlouvy a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost servisní firmě,
- m) objednávat u servisní firmy na náklady Banky odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení POS terminálu. Výjimkou z uvedeného, jsou poruchy či poškození způsobené obsluhou Obchodníka, třetí osobou, nebo použitím POS terminálu v rozporu s uživatelským manuálem, které půjdou k tíži Obchodníka. Cena za služby poskytované servisní firmou je stanovena podle ceníku, který je součástí servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 této Smlouvy,
- n) v případě ztráty nebo odcizení POS terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na CALL Centrum ČSOB na tel.čísle +420 495 800 116. Do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR) na adresu Bance uvedenou v záhlaví Smlouvy,
- o) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit POS terminál z provozu či jej neprovozovat na jiném místě (vyjma mobilních POS terminálů, které nejsou svázány s jedním obchodním místem), než je uvedeno v instalačním protokolu,
- p) dohodnout se (i bez výzvy) na odinstalování a vrácení POS terminálu Bance, v případě, nebude-li Obchodník schopen na POS terminálu dosáhnout žádného obrátu po dobu 3 kalendářních, po sobě jdoucích měsíců, například proto, že Obchodník zruší obchodní místo ve kterém je POS terminál nainstalován, rozhodne se POS terminál neužívat atp.,
- q) akceptovat na POS terminálech pouze Platební karty Asociací,
- r) umožnit odinstalaci POS terminálů Servisní firmou nebo Bankou či jinou oprávněnou osobou (společně dále jen „Oprávněná osoba“) s tím, že veškeré související náklady s odinstalací POS terminálu hradí Banka dle aktuálně platného ceníku servisní firmy. Obchodník je povinen umožnit pracovníkům Oprávněné osoby odinstalaci a převzetí POS terminálu a to na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin,
- s) v případech uvedených ve Smlouvě a dále po zániku závazku z této Smlouvy umožnit Bance odinstalaci POS terminálů nebo vrátit Bance všechny POS terminály ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení,
- t) vrátit na výzvu Banky POS terminál Bance.

Obchodník je oprávněn

- a) pojistit na vlastní náklady POS terminály, které jsou předmětem této Smlouvy,
- b) používat POS terminály pouze v souladu s uživatelským manuálem k POS terminálu a touto Smlouvou.

Obchodník si je vědom a souhlasí s tím, že v případě, kdy bude využívat POS terminál, který není dodán Bankou, odpovídá za veškeré škody vzniklé na takovém POS terminálu a zároveň i škody způsobené takovýmto POS terminálem Obchodníkovi, Bance i třetím stranám.

Čl. IV Smluvní poplatky

1. Smluvní poplatek za transakce realizované platebními kartami (dále jen „Smluvní poplatek“) v rozdělení na jednotlivé položky, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, (dále jen „Regulace“) nebo na žádost Obchodníka v jednotné sazbě, bude účtován dle Obchodníkem zvolené varianty Smluvního poplatku uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy.
2. Zobrazován bude Smluvní poplatek, stejně tak jako i ostatní smluvní poplatky, na výpisech z karetních transakcí dle Obchodníkem zvolené varianty výpisu v Příloze č. 3 Smlouvy.
3. Obchodník bere na vědomí, že schéma Smluvního poplatku zahrnuje mezibankovní sazbu poplatku, sazbu poplatku karetní Asociace, náklady Banky na zpracování transakcí včetně marže.
4. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy vymezeným v Čl. I. výše se Obchodník zavazuje hradit Bance Smluvní poplatek ve výši uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy.
5. Banka a Obchodník sjednávají, že je Banka oprávněna zúčtovat Smluvní poplatek, a to tak, že z celkové, denní proplacené částky za transakce realizované Platebními kartami odečte částku Smluvního poplatku uvedeného v Příloze č. 6 Smlouvy. Částka snížená o Smluvní poplatek bude připsána, za předchozí pracovní den (v rozdělení za POS terminál, den a Asociaci, nedohodne-li se Obchodník s Bankou jinak), na účet Obchodníka uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to bez dalšího souhlasu Obchodníka. O výše uvedeném odečtení Smluvního poplatku je Obchodník informován ve výpisu z transakcí.

Čl. V Záruky a odpovědnost za škody

1. Banka zaručuje Obchodníkovi, že je oprávněna uzavřít Smlouvu a že provedla všechny případné úkony nutné a potřebné k uzavření Smlouvy, k plnění svých závazků podle Smlouvy a k provedení transakcí předpokládaných touto Smlouvou. Banka dále zaručuje Obchodníkovi, že uzavření Smlouvy není porušením žádného zákona nebo právního předpisu a ani není žádným způsobem v rozporu s jakýmkoli zákonem, vyhláškou, rozsudkem, soudním sdělením, zákazem činnosti, rozhodnutím nebo příkazem, který se na Banku vztahuje a že Smlouva neporušuje, ani není v rozporu, ani nemá za následek porušení jiné smlouvy ani nezakládá porušení jakéhokoli závazku, smlouvy nebo jiné povinnosti zavazující Banku.

2. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu druhé smluvní straně při porušení platných právních předpisů a této Smlouvy, a to včetně ušlého zisku.. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana, která škodu způsobila, zproští pouze za předpokladu, prokáže-li, že ji ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli [např. dočasné, druhé smluvní straně bezodkladně avizované, technické problémy způsobené telekomunikačními službami, neprovozoschopností platebního systému (autorizace, zúčtování), přírodními katastrofami, mezinárodními sankcemi ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, hardwarovými závadami, počítačovými viry nebo jinými událostmi způsobenými např. třetí stranou].

Čl. VI Licenční ujednání

6. Dojde-li při plnění Smlouvy k vytvoření autorského díla Bankou ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejména pak počítačového programu, osobnostní a majetková autorská práva k dílu náleží Bance a ta je oprávněna v rámci těchto práv s ním nakládat.
Banka udělí okamžikem předání díla Obchodníkovi licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dílo (dále jen „licence“).
7. Banka udělí okamžikem předání díla Obchodníkovi licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dílo (dále jen „licence“).
8. Licence je udělena ke všem způsobům užití za účelem naplnění předmětu Smlouvy, a to za těchto uvedených podmínek:
 - a) časový rozsah licence: neomezený;
 - b) územní rozsah licence: neomezený;
 - c) množství rozsah licencí: neomezený
9. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v odměně Banky uvedené v této Smlouvě.

Čl. VII Změna provozoven a obchodních míst Obchodníka

1. Obchodník je oprávněn kdykoli za trvání Smlouvy žádat o změnu počtu, rozmístění či konfigurace platebních terminálů (dále jen „změna“), a to na základě písemné žádosti obsahující požadavky Obchodníka, doručené Bance. Banka se zavazuje žádosti Obchodníka vyhovět, a to nejpozději ve lhůtě 10 dnů od doručení žádosti Obchodníka, nebude-li v konkrétním případě dohodnuta jiná lhůta.
2. Jakákoli změna je účinná uzavřením dodatku ke Smlouvě, obsahujícímu aktualizovaný seznam obchodních míst a platebních terminálů. Dodatek upravující požadované změny je povinna vyhotovit Banka, a to bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti Obchodníka o změnu.

Čl. VIII Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací

1. Banka bude veškeré informace zpřístupněné jí ve spojení s výběrovým řízením a Smlouvou v souvislosti s jejich naplňováním (dále jen „**důvěrné informace**“) považovat za důvěrné a zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích i po skončení výběrového řízení nebo Smlouvy.
2. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly jakoukoliv formou sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Obchodníka nebo by byly využity v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro vlastní potřeby Banky nebo pro potřeby třetí osoby anebo by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití důvěrných informací.
3. Banka nesdělí důvěrné informace žádné jiné osobě s výjimkou osob u Banky zaměstnaných nebo jinak s Bankou spolupracujících, a to v rozsahu nezbytně nutném ke splnění jejich povinností za podmínky, že zaváže tyto osoby k mlčenlivosti v rozsahu dle těchto podmínek.

Čl. IX Sankce

1. V případě, že odstraňování ohlášených závad nebude zahájeno v určených lhůtách (čl. III., část A, odst. 1a, písm. k), vzniká Obchodníkovi nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou, i započatou hodinu prodlení. V případě prodlení, které přesáhne 12 hodin, je Obchodník oprávněn odstoupit od Smlouvy.
2. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je Banka povinna uhradit i smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
3. Sjednání ani úhrada smluvní pokuty nemají vliv na nárok na náhradu škody Obchodníka. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy – faktury Obchodníka k jejich uhrazení.

Čl. X Kontaktní osoby

1. Oprávněnými zástupci, kteří budou odpovídat za plnění předmětu Smlouvy, zabezpečovat spolupráci a vzájemnou informovanost obou stran, předávání potřebných podkladů, dokumentů a výstupů (dále jen „kontaktní osoby“) jsou:

a) za Banku:

b) za Obchodníka:

Čl. XI Doručování

1. Není-li stanoveno jinak, veškerá oznámení mezi smluvními stranami budou učiněna písemnou formou, v českém jazyce, předána osobně či odeslána doporučeným dopisem na adresy smluvních stran uvedené ve Smlouvě, a budou považována za doručená:
- v případě osobního doručení předáním do 17.00 hod. a v opačném případě následující pracovní den;
 - v případě odeslání doporučeným dopisem třetí den po odevzdání k poštovní přepravě, nebude-li prokázáno dřívější doručení;
 - v případech kdy Smlouva připouští elektronickou komunikaci, nebo bude-li tento způsob komunikace pro konkrétní záležitost dohodnut v průběhu trvání Smlouvy, budou jednotlivá sdělení považována za doručená při přijetí potvrzení o přijetí z příjemce počítače, pokud je zpráva přijata v pracovní den do 18.00 hod. a v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy byla zpráva odeslána.
2. Smluvní strany souhlasí s využíváním elektronické komunikace ve věcech organizačních (sjednávání termínů či schůzek) a procesních, přičemž pro tato oznámení budou smluvní strany využívat elektronické údaje kontaktních osob, případně údaje dalších osob sdělené kontaktními osobami a souhlasí s tím, že v uvedených případech je používání elektronických prostředků komunikace rovnocenné podepsané písemné komunikaci.

Čl. XII Řešení sporů

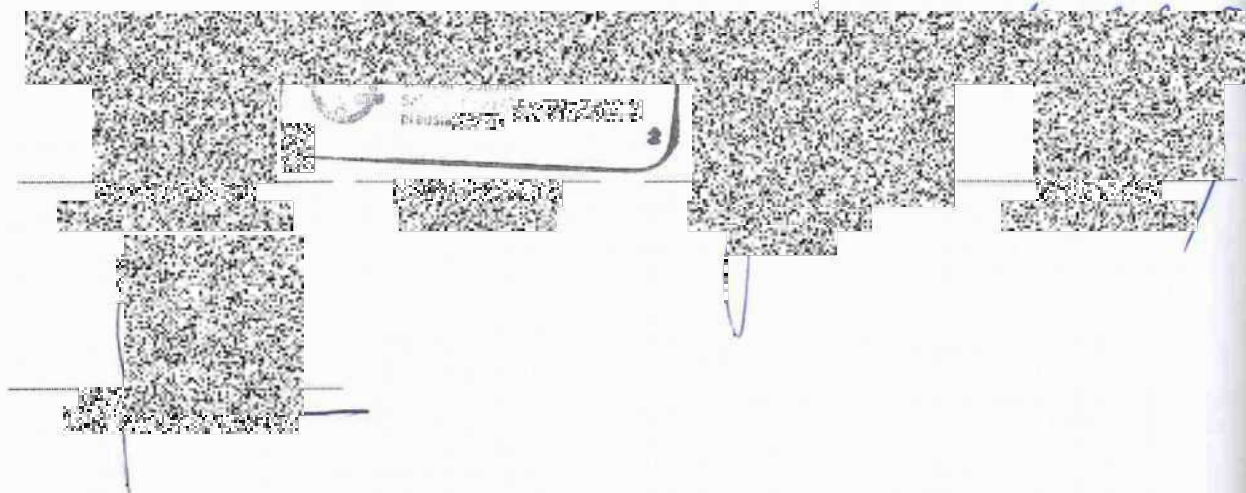
1. Smluvní strany (nebo jejich zástupci) se na základě písemného prohlášení jedné ze smluvních stran o jakémkoli sporu nebo nároku, včetně sporu o platnost Smlouvy a její porušení, sejdou do 15 (patnácti) dnů od data takového prohlášení, aby se pokusily dosáhnout smírného řešení týkajícího se sporné záležitosti.
2. Nebudou-li smluvní strany schopny dosáhnout smírného řešení týkajícího se všech sporných záležitostí na takovém setkání, bude jakýkoli přetrvávající spor nebo nárok postoupen a s konečnou platností řešen v rámci řádného soudního řízení. Smluvní strany se ve smyslu § 89a o.s.ř. dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně ve sporech ze smlouvy bude v případech, kdy není stanovena vylučná příslušnost soudu a kdy je v prvním stupni příslušný krajský soud, Městský soud v Praze, v případech, kdy je v prvním stupni příslušný okresní soud, Okresní soud pro Prahu 9.
3. Po dobu jednání dle odst. 1 tohoto čl. XII. neběží promlčecí lhůty. Zákonná ustanovení o nejvyšší přípustné délce promlčecích lhůt tím nejsou dotčena.

Čl. XIII Další ujednání

1. Smlouvu lze měnit pouze písemně, a to vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
2. Při naplňování předmětu Smlouvy bude Banka vždy postupovat v souladu s oprávněnými zájmy Obchodníka a uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci Smlouvy a pro dosažení jejího účelu. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu Smlouvy.
3. Nevymáhání či opomenutí jakéhokoliv nároku či práva vyplývajícího ze Smlouvy nepředstavuje a nelze vykládat jako vzdání se takového nároku či práva, pokud tak neučiní písemně oprávněná osoba jednající jménem kterékoliv ze smluvních stran. Vzdání se jakéhokoliv nároku či práva vyplývajícího ze Smlouvy nelze vykládat jako vzdání jakéhokoliv dalšího nároku či práva. Jakékoliv prodloužení lhůty pro plnění jakékoliv povinnosti nebo provádění jakéhokoliv úkonu nelze vykládat jako prodloužení lhůty pro plnění nebo provádění jakékoliv jiné povinnosti nebo úkonu podle Smlouvy.
4. Banka není oprávněna postoupit jakékoli závazky a oprávnění vyplývající ze Smlouvy, aniž by k tomu předem získal výslovný písemný souhlas Obchodníka.

Čl. XIV Závěrečná ustanovení, trvání Smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu 4 let.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, která bude obsahovat vypořádání jejich práv vzniklých ze Smlouvy ke dni ukončení Smlouvy, odstoupením od Smlouvy, a to v případech stanovených Smlouvou nebo dle platné právní úpravy nebo písemnou výpovědí.
3. Vedle jiných důvodů odstoupení stanovených v podmínkách může Obchodník odstoupit od Smlouvy pro následující podstatné porušení povinností ze strany Banky:
 - i. porušení závazku mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací (viz čl. VIII Smlouvy);
 - ii. nevyhoví-li Banka ve stanovené lhůtě žádosti Obchodníka o změnu (viz čl. VII. Smlouvy);
 - iii. bude vůči Bance vydáno rozhodnutí o úpadku příslušným insolvenčním soudem, a to ať již z důvodu insolvence, nebo předlužení, nebo bude insolvenční návrh zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo podá-li Banka návrh na zahájení insolvenčního řízení vůči své osobě;
 - iv. Banka vstoupí do likvidace, nebo
 - v. proti Bance bude zahájeno trestní stíhání, nebo bude Banka l pravomocně odsouzena pro trestný čin nebo mu byl uložen trest, ochranné či zajišťovací opatření.
4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba při výpovědi dané Obchodníkem činí 2 měsíce, výpovědní doba při výpovědi dané Bankou činí 12 měsíců. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
5. Banka a Obchodník sjednávají, že součástí Smlouvy jsou Pokyny pro akceptaci platebních karet (Příloha č. 1), Manuál pro obchodníky (Příloha č. 2), Formulář pro registraci Obchodníka (Příloha č. 3), Instalační a odinstalační protokoly (Příloha č. 4), Servisní podmínky (Příloha č. 5) a Smluvní poplatky (Příloha č. 6). Obchodník si je vědom toho, že vzhledem k tomuto ujednání jsou smluvní strany vázány nejen touto Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažená v Přílohách č. 1 - 6 a že nesplnění povinností vyplývajících z těchto Příloh má stejné důsledky jako nesplnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, která na ně odkazuje. Aktuální znění Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 je dále k dispozici i na internetových stránkách www.csob.cz.
6. Je-li Obchodník tzv. povinným subjektem ve smyslu § 2 zákona o registru smluv a dopadá-li na tuto Smlouvu nutnost jejího zveřejnění v registru smluv podle příslušných ustanovení cit. zákona, je Obchodník povinen na své náklady zajistit řádné uveřejnění této Smlouvy v registru smluv, a to bez zbytečného odkladu po jejím uzavření, v rozsahu dohodnutém s Bankou, včetně jejích případných dodatků a souvisejících dokumentů.
7. Obchodník souhlasí s tím, že podpisy na Smlouvě jsou za Banku naskenované.
8. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti okamžikem registrace v registru smluv dle Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti okamžikem registrace v registru smluv dle odst. 6 čl. XIV.
9. V případě rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a jejích Příloh, má přednost tato Smlouva



Jméno a příjmení osoby provádějící identifikaci, včetně podpisu a prováděcího razítka

POKYNY PRO AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET

Závazné podmínky a pokyny pro akceptaci platebních karet

1. Provádění transakcí se řídí podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 – Manuál pro obchodníky
2. Obchodníkovi je ze strany banky doporučeno prodávat zboží nebo poskytovat služby držiteli platební karty za stejných podmínek a za stejnou cenu jako zákazníkovi, který platí v hotovosti.
3. 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.
4. Obchodník je oprávněn umožnit ve svých provozovněch použití platební karty k výběru hotovosti (CashBack) pouze v případě, je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz Příloha č. 3 Smlouvy).
5. Při každé platbě, jejíž úhrada je zprostředkována platební kartou, je obchodník povinen, vystavit na veškeré zboží či služby týkající se jedné transakce, jeden prodejní doklad či jednu stvrzenku. Prodejní doklad či stvrzenku z terminálu se zavazuje obchodník vystavit pouze na zboží nebo poskytnutou službu, která je uvedena jako „předmět činnosti obchodníka“ uvedený v Příloze č. 3.
6. Obchodník je povinen si ponechat/zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, stvrzenek z terminálů a formulářů (tato povinnost se rovněž vztahuje v případě využívání elektronické archivace stvrzenek - POS Merchant), a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetí osobám. Tyto kopie je obchodník povinen bance předat ve lhůtě 10 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit obchodník. Pokud obchodník vyžádané kopie bance do uvedené lhůty nepředá, je povinen uhradit bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byly kopie vyžádány. Obchodník souhlasí s tím, že mohou být tyto doklady ze strany banky poskytnuty třetí osobám (zejména soudům, orgánům státní správy, finančním arbitrovům, Policii ČR, vydavateli platební karty či karetní asociaci).
7. Peněžní prostředky budou připsány na účet obchodníka vedený u banky na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí příkazu, kterým je den doručení účtovací zprávy o provedení karetní transakce do banky od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. V případě, že nemá obchodník u banky veden účet, budou peněžní prostředky nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu připsány na účet jeho peněžního ústavu s tím, že za včasné připsání peněžních prostředků na účet obchodníka, nese odpovědnost již peněžní ústav obchodníka.
8. Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování platebních karet. Nezáúčtované transakce obchodního místa doručené bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou propočteny s výhradou storna, tj. budou zúčtovány pouze v případě souhlasu oprávněného držitele platební karty, který transakci provedl. 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 adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 pracovních dnů (ve složitějších případech až 35 prac. dnů) od doručení reklamace či stížnosti útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
9. Jestliže držitel platební karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila prostřednictvím platební karty. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb obchodník danou částku nevrací v hotovosti ani platebním příkazem k bankovnímu převodu, ale danou transakcí zruší (viz Příloha č. 2).
10. Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací platebních karet, které mu banka poskytne, s tím, že obchodník není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací.
Obchodník je 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 názvu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoliv změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. 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.
 Poruší-li obchodník tuto informační povinnost, je banka oprávněna dočasně odpojit terminál nebo 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.
11. 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 zaslá banku 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 zaslá písemnosti jako obyčejnou zásilku, doporučené psaní nebo doporučené psaní s dodejkou. Pokud je písemnost zaslána bankou jako obyčejná zásilka, považuje se za doručenu 5. pracovní den po odeslání.
12. Pokud svým jednáním nebo opomenutím obchodník zmařil doručení písemnosti a písemnost bude Českou poštou, s p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti obchodník odmítne.
13. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém jazyce je banka oprávněna požadovat po obchodníkovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
14. Obchodník je dále povinen do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy banky poskytnout bance veškerou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro šetření reklamace, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené platební kartou. V případě, že se tak nestane, je obchodník povinen uhradit bance veškerou vzniklou škodu.
15. Banka rozhoduje o oprávněnosti reklamace vznesené držitelem platební karty nebo vydavatelem platební karty.
16. Obchodník se zavazuje, že nebude ve své provozovně stanovovat žádný cenový limit, tj. **minimální ani maximální částku**, od které bude přijímat k platbám platební karty. Pracovníci banky jsou oprávněni provádět u obchodníka „kontrolní nákupy“, při kterých si ověří, zda obchodník dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené smlouvou. Obchodník se zavazuje, že poté, co se pracovník banky legitimuje a oznámí mu, že provedl kontrolní nákup, obchodník zboží vezme zpět ihned po provedení transakce a daná transakce bude zrušena kreditem.
17. Obchodník se zavazuje, že provede 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 - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
 - a) V souvislosti s výše uvedeným se obchodník zavazuje zejména:
 - splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je obchodníkovi 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.
18. Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele platební karty, vydavatele platební karty nebo asociace uhradí spornou, bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy banky. Nedojde-li k úhradě této částky, je banka oprávněna započíst si tuto svoji pohledávku vůči obchodníkovi proti částce, kterou má obchodníkovi vyplatit v rámci zúčtování transakcí (úhrad provedených platebními kartami dle smlouvy v nejbližším zúčtovacím období následujícím po výzvě banky k úhradě a to bez jeho předchozího souhlasu. O takovém započtení bude banka obchodníka následně informovat.
19. Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností obchodníka plynoucích ze smlouvy a jejich příloh:
- zablokovat terminál,
 - odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dnů) obchodníkovi proplacení transakce,
 - zatižít, a to i opakovaně, účet obchodníka (i do debetního zůstatku) až do výše této transakce v případě, že již tato platba byla obchodníkovi poukázána na účet, a to i omylem.
- Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této smlouvy (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze terminálu uvedených v Přílohách č. 1 a 2),
 - držitel platební karty, vydavatel platební karty nebo asociace vznesou námitku (reklamaci) vůči transakci provedené platební kartou, případně stížnost, že obchodník u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu a banka ji shledá jako oprávněnou, dále obchodník nebude schopen na žádost banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele platební karty na dané transakci,
 - obchodník bance nepředal ve lhůtě 10 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamace.
 - banka, držitel platební karty nebo vydavatelská banka držitele platební karty nebo asociace označily danou transakci za podvodnou, neuskutečnou, oprávněným držitelem platební karty
 - při podezření z protiprávního jednání obchodníka
 - na pokyn asociace.
- Banka si vyhrazuje právo inkasovat zpět částku předmětné transakce i v případě, že se až dodatečně zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností obchodníka, a to i po ukončení platnosti smlouvy.
20. Obchodník se zavazuje, že nebude:
- sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na platebních kartách,
 - předávat třetím stranám jakékoli údaje o platebních kartách nebo o držitelích karet.
- Pokud v případě porušení tohoto ustanovení vznikne bance škoda, např. zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů atd., zavazuje se obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) bance uhradit.
21. Aktuální sazby mezibankovních poplatků („interchange fee“) a další nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet, které je povinen obchodník dodržovat, jsou k dispozici na internetových stránkách karetních asociací <https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor> a <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>.
22. Pokud obchodník provede na terminálu CREDIT (návrat platby), je banka oprávněna provést odúčtování předmětné částky z účtu obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude banka obchodníka následně informovat standardním způsobem ve výpisu o transakcích.
23. Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (stvrzenky z terminálu), které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem platební karty nebo data platnosti karty (expirace).
24. Banka si vyhrazuje právo požádat obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi, o okamžité ukončení smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení smlouvy nedojde z důvodů na straně obchodníka a bude tím, na straně banky, hrozit vznik finančních ztrát, je banka oprávněna od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Dále je ve výše uvedeném případě (tj. zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi) banka oprávněna zablokovat obchodníkovi provádění veškerých transakcí realizovaných na základě této smlouvy prostřednictvím elektronického terminálu.
25. Orgánem dohledu nad činností banky v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
26. Obchodník je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
27. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na obchodníka, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
28. Banka je povinna provádět identifikaci obchodníka dle Zákona č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
29. V rámci smluvního vztahu s obchodníkem banka zpracovává jeho osobní údaje v s platnou právní úpravou ČR a EU, zejména GDPR.
30. O ochraně osobních údajů. Bližší informace jsou k dispozici v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na stránkách www.csob.cz nebo na obchodních místech banky.
31. 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.



MANUÁL PRO OBCHODNÍKY

Přijímající platby prostřednictvím platebních karet



PŘÍLOHA č. 2

Identifikace firmy / provozovny (obchodník)

Obchodní firma (název/méno a příjmení):	
IC firmy + Merchant ID	
Název provozovny (místo instalace)	
Ulice provozovny	
PSČ + město provozovny	
Místo instalace (recepce, pokladna číslo a pod.)	

doplňující informace

popis nahlášené závady:
popis řešení závady technikem:
SIM karta (vyplňuje se pouze při předání či výměně) Číslo nebo ID SIM:

Další údaje

typ paušálu	typ úkonu
čas zahájení / ukončení na provozovně	Termín pro instalaci - SLA
kontaktní osoba	jméno technika
kontaktní osoba tel.	Datum úkonu datum na:

Identifikace úkonu

I	instalace	1	ks terminálu	R	reinstalace		ks terminálu
O	odinstalace		ks terminálu	S	servis		ks terminálu
V	výměna		ks terminálu	P	profylaxe		ks terminálu

Spec.provozu (MCC): odp.prac: tel:

úkon	SPDH	ID POT	model	S/N terminálu	S/N pin-padu/základny	S/N jiné + označení
I	<i>nově předaný terminál (či opravený na místě)</i>					
	<i>původní terminál (odvezený technikem) – pouze pokud byl odvezen</i>					
poznámka:						

Nastavení terminálu:

- | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> MC, VISA | <input type="checkbox"/> Spropitné | <input type="checkbox"/> Cash Adv. | <input type="checkbox"/> Škol.bezp | Limit OP: |
| <input type="checkbox"/> UnionPay | <input type="checkbox"/> CashBack | <input type="checkbox"/> Serv. kód | <input type="checkbox"/> Var.symb. | Připojení: |
| <input type="checkbox"/> DC, Discover | <input type="checkbox"/> Předautoriz. | <input type="checkbox"/> Výzva CashB | <input type="checkbox"/> EET | K.prot: |
| <input type="checkbox"/> JCB | <input type="checkbox"/> Ruční vstup | <input type="checkbox"/> Hlas. autor. | <input type="checkbox"/> Návrat | Pokl SW: |
| <input type="checkbox"/> AmEx | <input type="checkbox"/> Dob. kreditu | <input type="checkbox"/> Sodexo | | |
| <input type="checkbox"/> Multicurr. | <input type="checkbox"/> Dárk. karty | <input type="checkbox"/> ContactLess | | |

POUŽITÉ NÁHRADNÍ DÍLY (či jiný materiál)

označení	ks

CENA ZA SERVIS

	cena/j	ks.	cena celkem
ujetě km			
čas na cestě			
čas na místě			
cena ND			
cena celkem bez DPH			

CHECK LIST

1) param	2) spojení	3) uzávěrka	4) test trx	5) školení	6) MCC	7) SW	verze MBCA (CSOB)	verze MAINT (MASTER)	verze ostatních apl.:	Main Catalog Name

Poučení k tomuto protokolu včetně rozsahu školení je uvedeno na druhé straně!

servis hradí obchodník:

ANO (v souladu s výp./náj.smlouvou) (P0)

ANO (závada způsobena obchodníkem) (P1, P2, P3 ...)

NE (P1, P2, P3 ...)

Podpis za servisní organizaci

Jméno, podpis a razítko obchodníka*

*osoba, která podepisuje tento protokol prohlašuje, že je v zaměstnaneckém poměru či v jiném smluvním poměru k obchodníkovi a má pravomoc přebírat jménem obchodníka zařízení sloužící k zabezpečení chodu provozovny (tedy např. platební terminál) a nese plnou právní zodpovědnost za své konání.

POUČENÍ

- 1) Tento protokol je nedílnou součástí Smlouvy o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvy / Servisní smlouvy řešící vztah obchodníka a vlastníka / pronajímatele platebních terminálů (vyjma případů, kdy platební terminál vlastní přímo obchodník přip. servisní organizace).
- 2) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení bylo řádně nainstalováno a připojeno k veřejné telefonní nebo datové síti, přičemž byly dodrženy všechny podmínky kladené na připojení zařízení charakteru terminálu.
- 3) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení bylo řádně a úspěšně otestováno (test linky, mezisoučet, uzávěrka), a tak vyhověl všem podmínkám kladeným na platební terminál a programové vybavení, jeho provoz a provádění transakcí.
- 4) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že bylo řádně provedeno proškolení obsluhy terminálu na všechny požadované a nainstalované funkcionality, včetně administrativních funkcí, zejména pak došlo k názornému předvedení minimálně těchto operací:
 - Prodej (provedeno testovací kartou, transakce zamítnuta)
 - Uzávěrka
 - Výměna papírového kotoučku
 - Restart terminálu
- 5) Programové vybavení (software), které je nainstalováno do platebního terminálu je vytvořeno a nastaveno tak, aby umožňovalo přijímat platební karty specifikované ve Smlouvě o akceptaci platebních karet uzavřené mezi obchodníkem a bankou. Software může být na základě požadavku obchodníka aktualizován, rozšiřován nebo měněn pouze za podmínek dohodnutých s vlastníkem terminálu a bankou. Software slouží výlučně k účelům, pro který byl vyroben, zakoupen a instalován s tím, že nemůže být dekompileován či jinak rozkládán. Obchodník nebude zhotovovat jeho kopie, ani jej žádným způsobem rozšiřovat, pronajímat či půjčovat. V opačném případě je obchodník odpovědný za škody, které tímto mohou vzniknout s tím, že ponese všechny náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním vzniklé škody.
- 6) V případě, že tento protokol zachycuje výměnu, reinstalaci, odinstalaci, servis či profylaxi platebního terminálu, bere obchodník na vědomí, že v souladu se Smlouvou o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvou / Servisní smlouvou musí tyto úkony uhradit servisní organizaci, která je provedla. Pouze v případě, že za obchodníka tyto úkony hradí třetí osoba (např. vlastník platebního terminálu, banka) a tato skutečnost je vzájemně mezi třetí osobou a obchodníkem jednoznačně dle smlouvy domluvena, nejsou tyto úkony vůči obchodníkovi zpoplatněny. Nezpoplatnění se netýká případů, kdy závady způsobil obchodník dle specifikace uvedené ve Smlouvě o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvě / Servisní smlouvě.
- 7) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že před instalací zkontroloval soulad obchodního místa s popisem činnosti (MCC kódem) uvedeným v objednávce instalace platebního terminálu (popis činnosti je na tomto protokolu uveden pod SPDH číslem) pro instalované obchodní místo a potvrzuje, že poskytované služby nebo prodávané zboží obchodního místa koresponduje s poskytovanými službami dle MCC kódu, a že obchodní místo je relevantně vybaveno potřebným personálem a vybavením.
- 8) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že byly dodrženy postupy stanovené pracovním předpisem Proces klíčového hospodářství platebních terminálů.

Vysvětlivky k Checklistu:

- 1) param – stažení parametrů do všech aplikací
- 2) spojení – provedení testu spojení
- 3) uzávěrka – provedení a tisk uzávěrky
- 4) test trx – provedení testovací transakce na 0,80 Kč
- 5) školení – provedeno školení obsluhy terminálu
- 6) MCC – zkontrolováno, zda souhlasí MCC dle bodu 7) Poučení
- 7) SW – kontrola, zda je v terminálu aktuální SW
 - verze MBCA (CSOB) – technik uvede označení aktuálně nainstalované verze MBCA, případně CSOB
 - verze MAINT (MASTER) – technik uvede označení aktuálně nainstalované verze Maintenance, případně MASTER
 - verze ostatních apl – technik za dvojtečku uvede název ostatní aplikace a dále její označení
 - Main Catalog Name – pouze u Ingenico aplikací technik uvede kód MCN

Identifikace firmy / provozovny (obchodník)

doplňující informace

popis nahlášené závady:

popis řešení závady technikem:

SIM karta

(vypíňuje se pouze při předání či výměně)

Číslo nebo ID SIM:

Obchodní firma (název/jméno a příjmení):	
Číslo firmy + Merchant ID	
Název provozovny (místo instalace)	
Adresa provozovny	
PSČ + město provozovny	
Místo instalace (recepce, pokladna číslo a pod.)	

Další údaje

Identifikace úkonu

typ pauzálu	typ úkonu
čas zahájení / ukončení na provozovně	Termín pro instalaci - SLA
kontaktní osoba	Jméno technika
kontaktní osoba tel.	Datum úkonu
	datum na:

I	instalace	ks terminálu	R	reinstalace	ks terminálu
O	odinstalace	1 ks terminálu	S	servis	ks terminálu
V	výměna	ks terminálu	P	profylaxe	ks terminálu

Spec.provozu (MCC): odp.prac: tel:

úkon (oznámka)	SPDH	ID POT	model	S/N terminálu	S/N pin-padu/základny	S/N jiné + označení
O			nově předaný terminál (či opravený na místě)			
			původní terminál (odvezený technikem) – pouze pokud byl odvezen			
poznámka:						

Stav vráceného terminálu:

- Vrácený terminál je v pořádku a funkční
- Vrácený terminál je funkční, ale nese známky poškození:
- Vrácený terminál není funkční, popis závady:
- Vrácený terminál je funkční, ale chybí:
- Vrácený terminál je nadměrně znečištěn (zakroužkujte): špína mastnota zápach cizí samolepky popisy jiné:.....

CENA ZA SERVIS

	cena/J	ks.	cena celkem
ujeté km			
čas na cestě			
čas na místě			
		cena ND	
cena celkem bez DPH			

Poučení k tomuto protokolu včetně rozsahu školení je uvedeno na druhé straně!

servis hradí obchodník:

ANO (v souladu s výp./náj.smlouvou) (P0)

ANO (závada způsobena obchodníkem) (P1, P2, P3 ...)

NE (P1, P2, P3 ...)

Podpis za servisní organizaci

3

Jméno, podpis a razítko obchodníka*

*osoba, která podepisuje tento protokol prohlašuje, že je v zaměstnaneckém poměru či v jiném smluvním poměru k obchodníkovi a má pravomoc přebírat jménem obchodníka zařízení sloužící k zabezpečení chodu provozovny (tedy např. platební terminál) a nese plnou právní zodpovědnost za své konání.

1) Tento pr
vztah o
přimo c

2) V příp
vybav
podm

3) V př
vyba
klad

4) V p
ob
ze

5)

POUČENÍ

- 1) Tento protokol je nedílnou součástí Smlouvy o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvy / Servisní smlouvy řešící vztah obchodníka a vlastníka / pronajímatele platebních terminálů (vyjma případů, kdy platební terminál vlastní přímo obchodník) příp. servisní organizace.
- 2) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení byl řádně nainstalován a připojen k veřejné telefonní nebo datové síti, přičemž byly dodrženy všechny podmínky kladené na připojení zařízení charakteru terminálu.
- 3) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že platební terminál a programové vybavení byl řádně a úspěšně otestován (test linky, mezisoučet, uzávěrka), a tak vyhověl všem podmínkám kladeným na platební terminál a programové vybavení, jeho provoz a provádění transakcí.
- 4) V případě instalace, výměny či reinstalace obě podepsané strany potvrzují, že bylo řádně provedeno proškolení obsluhy terminálu na všechny požadované a nainstalované funkcionality, včetně administrativních funkcí, zejména pak došlo k názornému předvedení minimálně těchto operací:
 - Prodej (provedeno testovací kartou, transakce zamítnuta)
 - Uzávěrka
 - Výměna papírového kotoučku
 - Restart terminálu
- 5) Programové vybavení (software), které je nainstalováno do platebního terminálu je vytvořeno a nastaveno tak, aby umožňovalo přijímat platební karty specifikované ve Smlouvě o akceptaci platebních karet uzavřené mezi obchodníkem a bankou. Software může být na základě požadavku obchodníka aktualizován, rozšiřován nebo měněn pouze za podmínek dohodnutých s vlastníkem terminálu a bankou. Software slouží výlučně k účelům, pro který byl vyroben, zakoupen a instalován s tím, že nemůže být dekompilován či jinak rozkládán. Obchodník nebude zhotovovat jeho kopie, ani jej žádným způsobem rozšiřovat, pronajímat či půjčovat. V opačném případě je obchodník odpovědný za škody, které tímto mohou vzniknout s tím, že ponese všechny náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním vzniklé škody.
- 6) V případě, že tento protokol zachycuje výměnu, reinstalaci, odinstalaci, servis či profylaxi platebního terminálu, bere obchodník na vědomí, že v souladu se Smlouvou o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvou / Servisní smlouvou musí tyto úkony uhradit servisní organizaci, která je provedla. Pouze v případě, že za obchodníka tyto úkony hradí třetí osoba (např. vlastník platebního terminálu, banka) a tato skutečnost je vzájemně mezi třetí osobou a obchodníkem jednoznačně dle smlouvy domluvena, nejsou tyto úkony vůči obchodníkovi zpoplatněny. Nezpoplatnění se netýká případů, kdy závady způsobil obchodník dle specifikace uvedené ve Smlouvě o výpůjčce terminálu / Nájemní smlouvě / Servisní smlouvě.
- 7) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že před instalací zkontroloval soulad obchodního místa s popisem činnosti (MCC kódem) uvedeným v objednávce instalace platebního terminálu (popis činnosti je na tomto protokolu uveden pod SPDH číslem) pro instalované obchodní místo a potvrzuje, že poskytované služby nebo prodávané zboží obchodního místa koresponduje s poskytovanými službami dle MCC kódu, a že obchodní místo je relevantně vybaveno potřebným personálem a vybavením.
- 8) Podepsaný pracovník servisní organizace potvrzuje, že byly dodrženy postupy stanovené pracovním předpisem Proces klíčového hospodářství platebních terminálů.

PŘÍLOHA č.5 (ke Smlouvě o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu) **SERVISNÍ PODMÍNKY (var.P3)**

pro POS terminály a související zařízení poskytované Československou obchodní bankou, a.s.
na základě Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu

čl. I

Servisní organizace

Servis POS terminálů jejich příslušenství a souvisejících zařízení (dále jen "POS terminál") je zajišťován servisními partnery Československé obchodní banky, a.s. (dále jen ČSOB).
Servis je poskytován obchodníkům a dodavatelům služeb, kteří mají s ČSOB uzavřenou Smlouvu o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (dále jen "obchodník").

čl. II

Rozsah servisní péče

Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:

- 1.1.servis v místě instalace platebního terminálu,
- 1.2.preventivní údržba (profylaxe),
- 1.3.upgrade dodaných SW aplikací,
- 1.4.poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.

Servisní zásah probíhá v místě instalace platebního terminálu uvedeném v instalačním protokolu, který je přílohou Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu. Servisním zásahem se odstraňuje porucha způsobující znemožnění přijímání plateb prostřednictvím terminálu. Odstranění poruchy je servisní firmou zajištěno po jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu; o víkendech a státních svátcích do 8 hodin v Praze i mimo Prahu. Odstranění poruchy se řeší opravou terminálu na místě, nebo jeho výměnou za funkční tak, aby akceptace karet na obchodním místě mohla být co nejdříve obnovena. Výměna terminálu v tomto případě obsahuje rovněž jeho inicializaci a obnovu parametrů. Každý servisní zásah je zdokumentován vyplněním pracovního listu, ve kterém je uvedeno: Datum zásahu, doba trvání zásahu, popis provedených činností, výrobní číslo terminálu, popis závady a v případě, že závada byla způsobena nedbalostí obsluhy i podrobný popis této skutečnosti. Obchodník nebo pověřený zástupce přítomný na obchodním místě tento pracovní list potvrdí podpisem a razítkem. Originál tohoto dokladu patří servisní firmě a kopie je ponechána obchodníkovi.

3. Preventivní údržba (profylaxe) spočívá v kontrole správné funkčnosti terminálu, upevnění propojovacích kabelů, povrchové očistění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtecího zařízení karet a případně doplnění provozního materiálu. O provedení údržby je učiněn písemný záznam s popisem stavu terminálu a vykonaných činností.

Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v platebním terminálu.

5. Na telefonním čísle **495 800 116** má obsluha platebního terminálu obchodníka k dispozici poradenskou službu (HOT-LINE), která je poskytována non-stop.

čl. III

Termín a způsob plnění

1. Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděn pověřenými pracovníky servisní firmy. Servisní firma bude rovněž zajišťovat dodávky náhradních dílů, upgrade dodaného SW a HOT-LINE.
2. Poruchy budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky na číslo **495 800 116**. Porucha bude odstraněna do jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu; o víkendech a státních svátcích do 8 hodin v Praze i mimo Prahu. Pracovní doba servisních techniků je nonstop.

Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady. V případě dohody obchodníka se servisní firmou je možné servisní opravy provádět i mimo pracovní dobu.

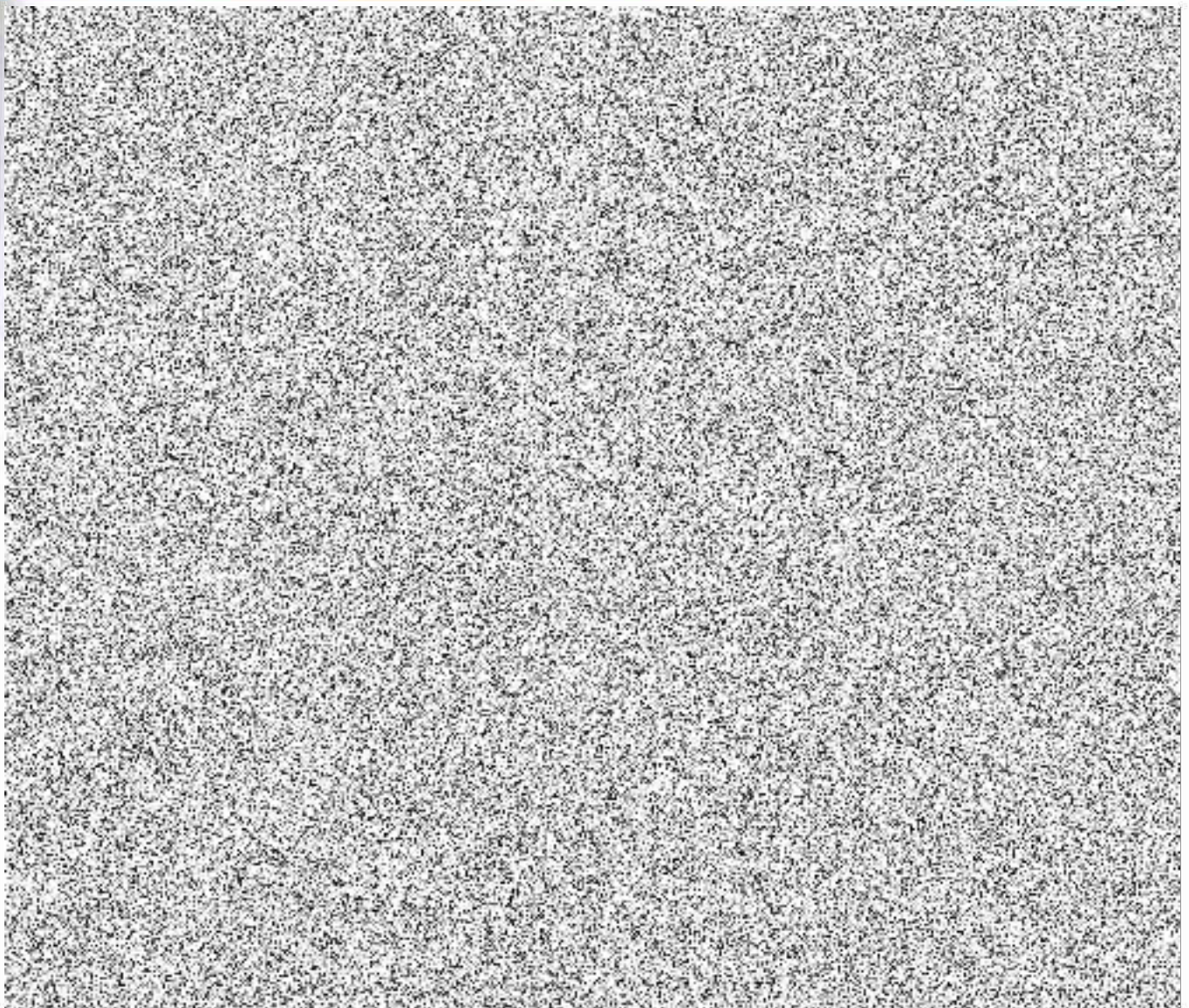
3. Obchodník je povinen umožnit přístup k předmětnému zařízení. Pokud tak neučiní, budou mu účtovány vzniklé náklady podle platného ceníku servisní firmy.

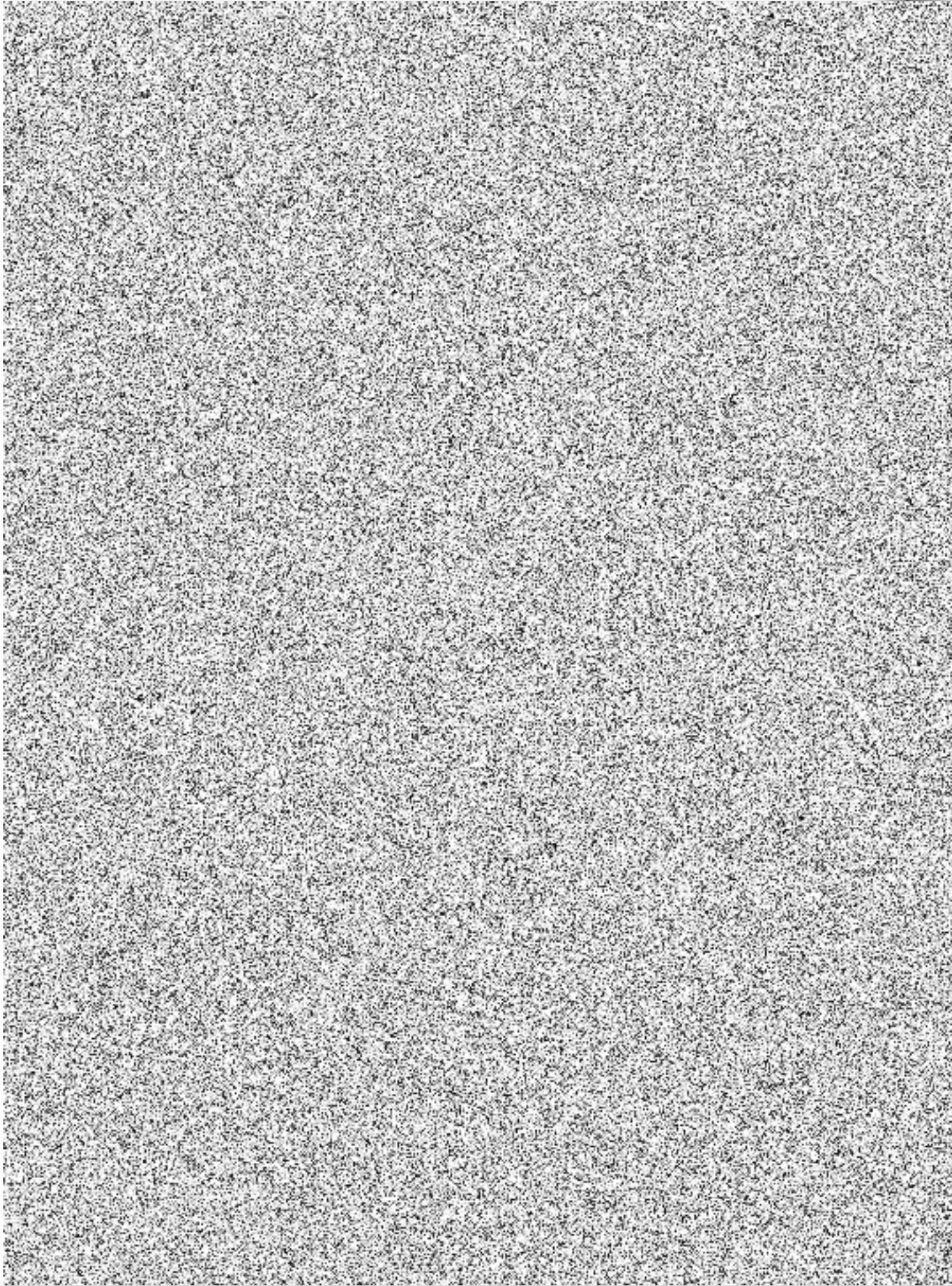
čl. IV

Další ustanovení

1. Opravy budou prováděny v maximální možné míře na pracovištích obchodního místa. V případě nutnosti dílenské opravy bude provedena výměna terminálu.
2. Servisní firma a jí pověření pracovníci k provádění servisních úkonů se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dověděli v souvislosti s prováděním servisních prací na základě této smlouvy.
3. Servisní firma poskytuje garanci na provedený servisní výkon 14 dnů ode dne plnění.

Nabídka akceptace platebních karet prostřednictvím terminálu





dnik n
change
/isa.co
3 dále
plat
kon
tel
s
st

ČSO
ČSO
k pro
podn
ČSO
bez
dop

tyk)

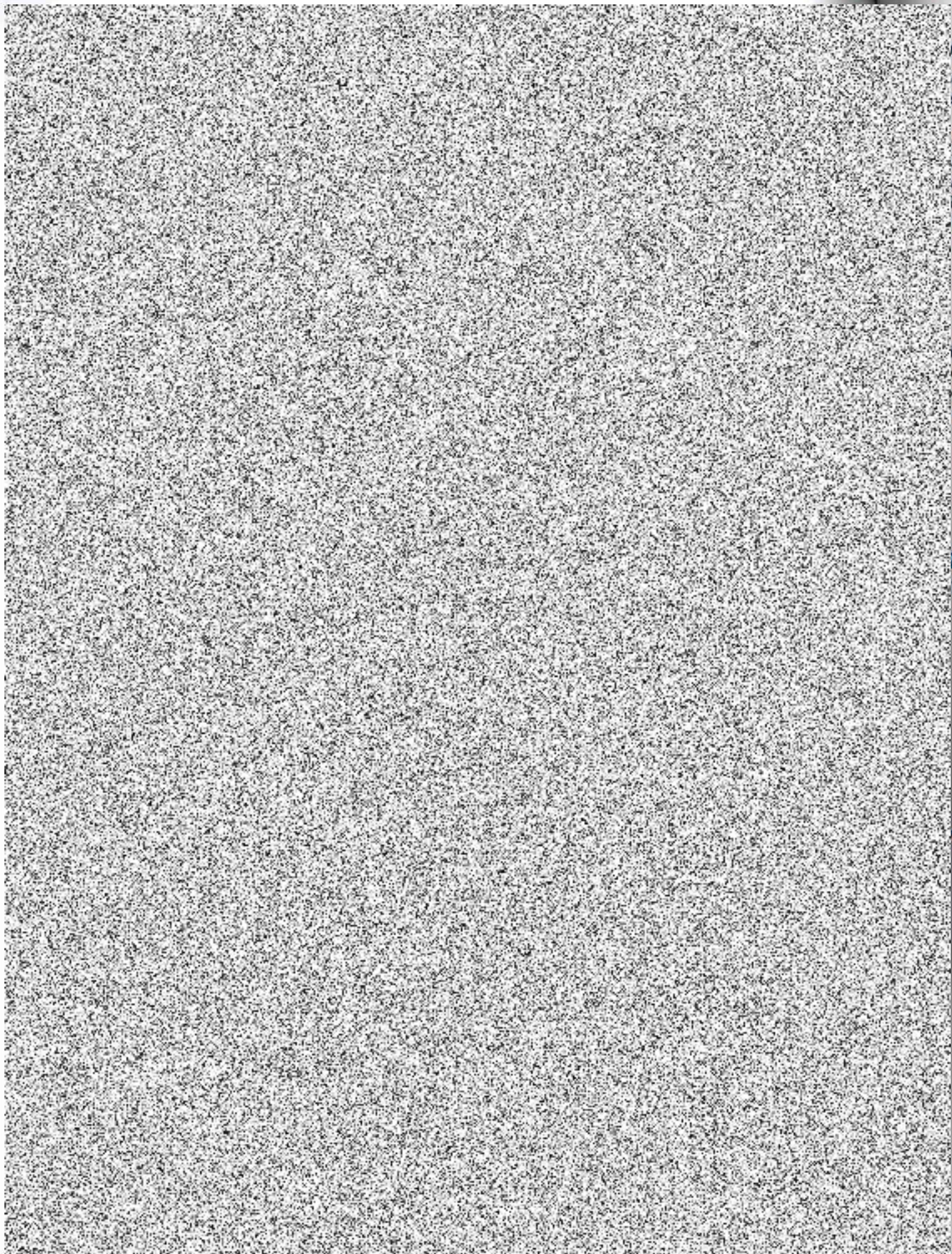
i informac
a. s. (dale
ský zákonik
vt vcelku č
lasu ČSOB
ochrana sa
při pln

by všem
klientům.
v oblasti

ebních
eptace
nefity).
karet

elem

irer



ilac
izi
ibuc
se
om
/ př
Pr
Pot
Da
Za
17
za

sní
•
•
•
•

ZU
Zuč

V

iací a stan
bezkontakt
kontaktní aplik
yp terminál
vení. V r
ní (automat

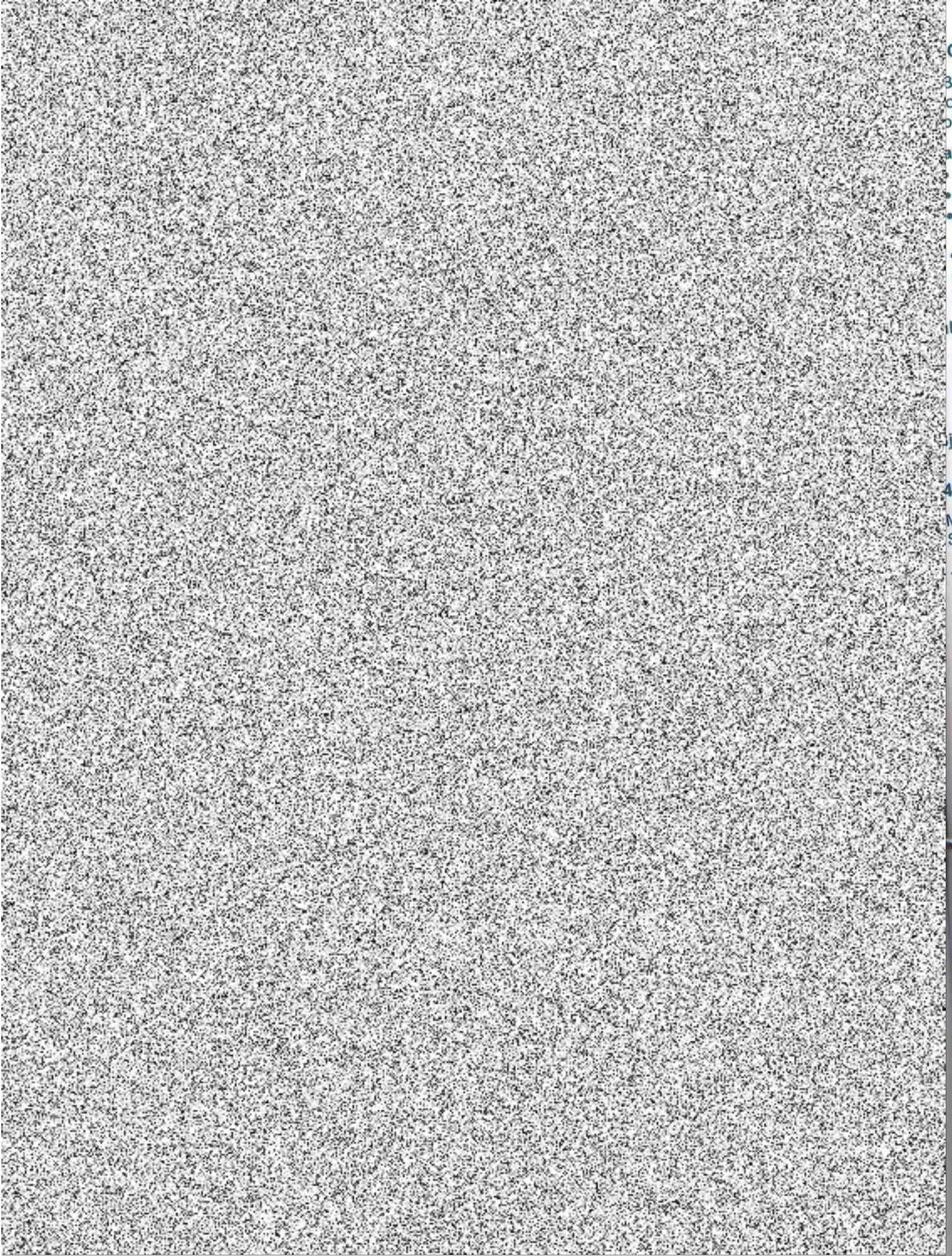
ch nákladů
u.
konfiguraci
y platební

obilních
rčenou
ušální

o dle
míst

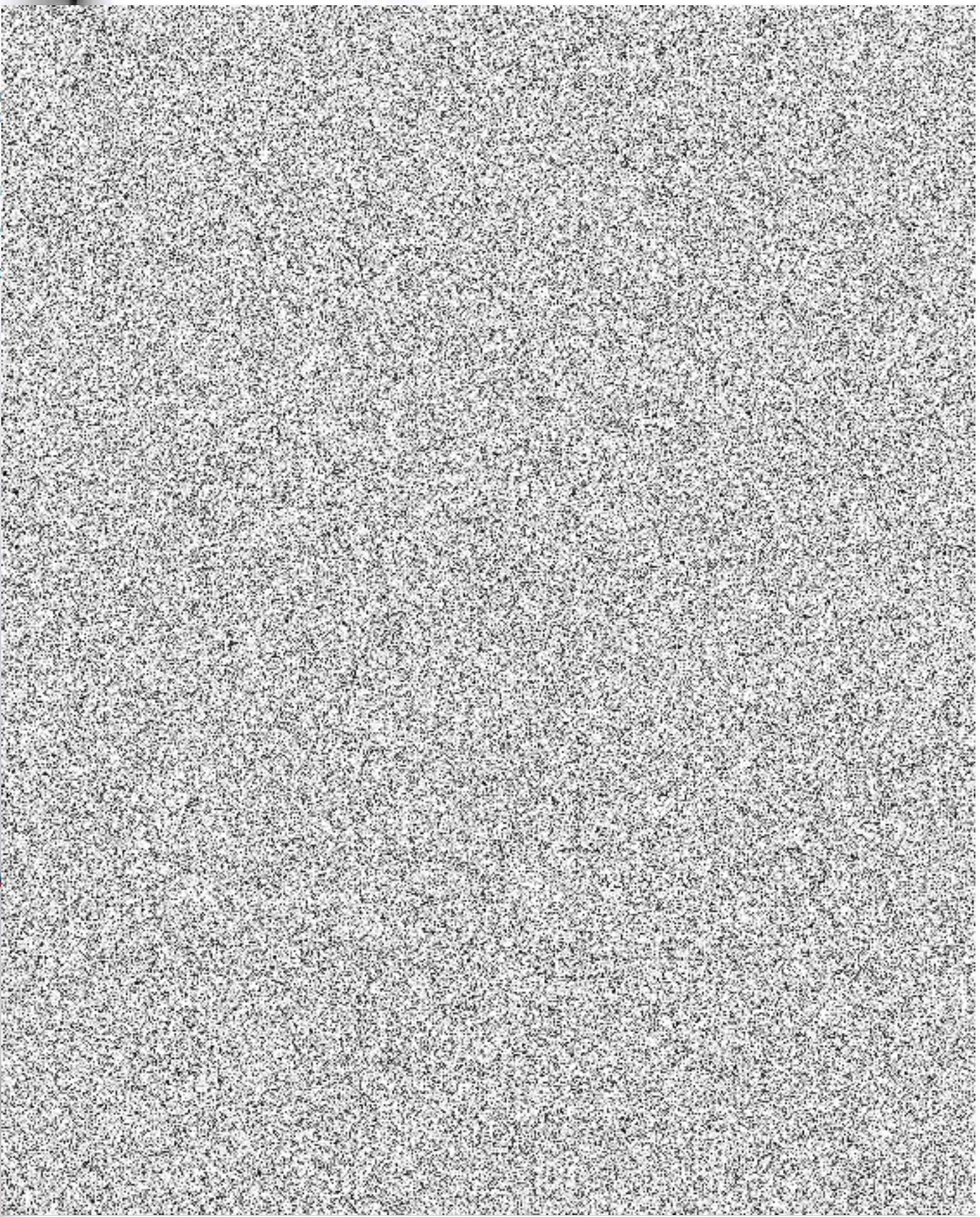
ěny
osti

¹ D = datum transakce.



Cas
Back
onid
bi na
adn
• S
•
•
•
•
•
leži
•
•
•
jed
4)
Mult
SEK
Jak
Za

ecr
osk
e o
lze
ní c



Vydá

OB nabí
ení na m

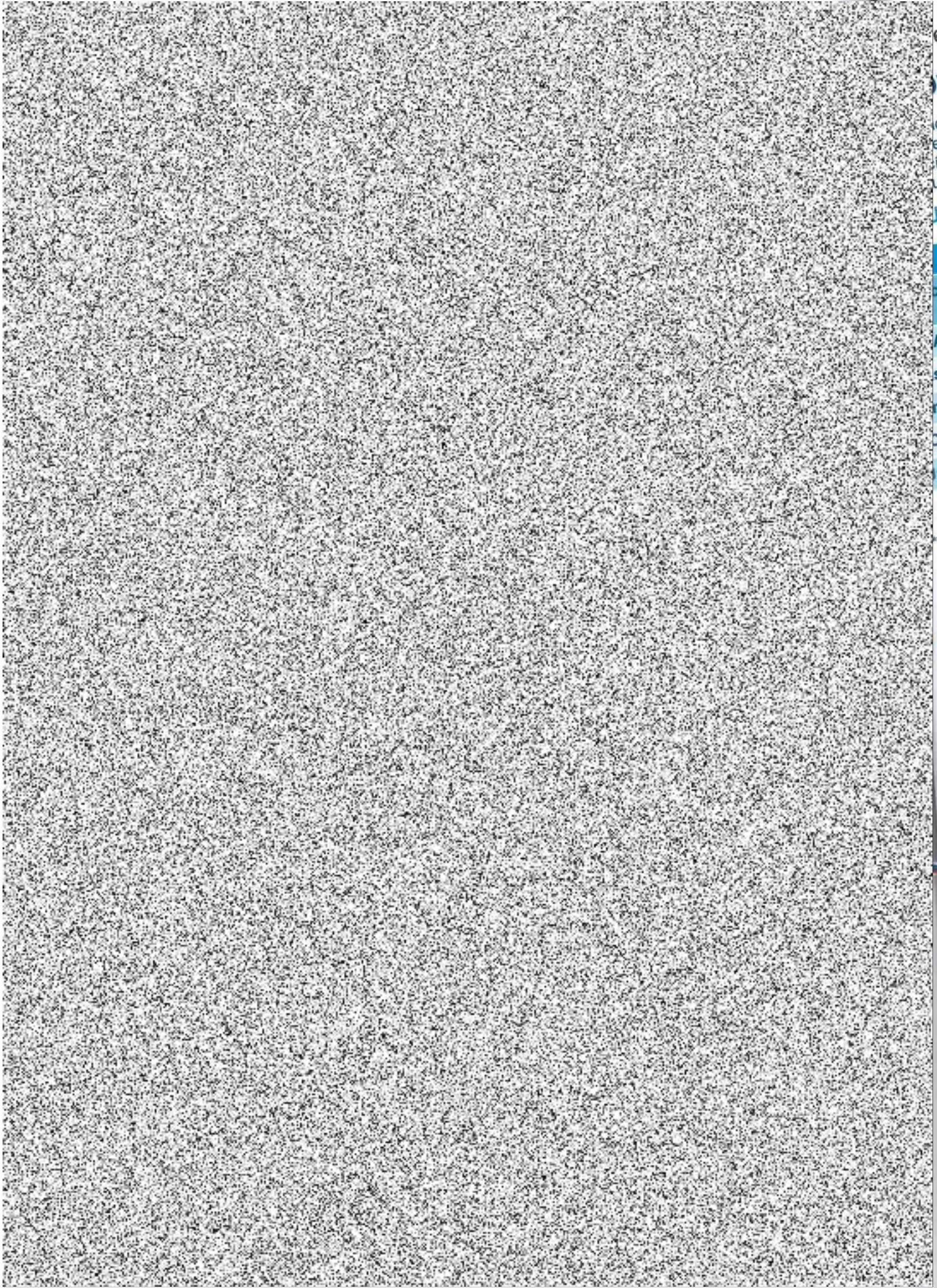
SOB V

- In
-
- P
- Z
-
-
-

o tem
ady z
ění

návky
slouží
TXT

ášen
stihu
cích



rování
y.
po zú

Acrob

řčtován
vertovat
tím je
émem,

ování



Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost
Sokolovská 217/42
190 22 Praha 9

8



Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost
Sokolovská 217/42
190 22 Praha 9

8