

**Příloha č. 3**  
ke Smlouvě o akceptaci platebních karet  
**Všeobecné obchodní podmínky**  
(„VOP“)

**1. Úvodní ustanovení**

**1.1. Úvod**

1.1.1. Tyto VOP stanoví podmínky vztahující se na Smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.

1.1.2. Příloha č. 1, VOP (Příloha č. 3), Přehled (Příloha č. 4) a Service Level Agreement (Příloha č. 5) jsou nedílnou součástí Smlouvy (dále souhrnně též „**Smluvní dokumentace**“) a tvoří součást jejího obsahu, pokud Smlouva nestanoví jinak.

1.1.3. V případě jakýchkoli rozporů mezi Smlouvou a jakoukoli jinou součástí Smluvní dokumentace má přednost text Smlouvy. Pokud Smlouva a jakákoli další část Smluvní dokumentace upravují určitou záležitost způsobem nevylučujícím aplikaci jednotlivých ustanovení Smlouvy a jakékoli další části Smluvní dokumentace, všechna taková ustanovení se použijí společně.

1.1.4. Pokud Smluvní dokumentace nebo jiný dokument obsahující závaznou dohodu Poskytovatelů služeb a Smluvního partnera obsahují ujednání, která se řídí určitými právními předpisy, a následně dojde ke změně těchto předpisů, přičemž taková změna není začleněna do textu uvedených dokumentů, takže ujednání obsažené v těchto dokumentech již nadále není v souladu s platnými právními předpisy, jsou Poskytovatelé služeb a Smluvní partner povinni řídit se upraveným (novelizovaným) zněním příslušných právních předpisů.

1.1.5. V případě pochybností ohledně správné interpretace textu Smluvní dokumentace nebo jakýchkoli dalších dokumentů týkajících se Služeb je Smluvní partner oprávněn kontaktovat Poskytovatele služeb s žádostí o vysvětlení příslušného dokumentu. Poskytovatelé služeb jsou povinni takové žádosti bez zbytečného odkladu vyhovět. Poskytovatelé služeb jsou dále povinni během doby trvání Smlouvy a na vyžádání předložit Smluvnímu partnerovi kopii Smlouvy a další informace dle § 144 Zákona o platebním styku.

**1.2. Podmínky smluvního vztahu**

1.2.1. Smluvní partner tímto bere na vědomí a souhlasí, že se bude řídit pravidly karetních schémat Visa, Mastercard nebo jakýchkoli dalších karetních schémat či organizací, na které odkazuje Smluvní dokumentace (každá jednotlivě dále jen „**Karetní schéma**“) (příslušná pravidla Karetních schémat dále označována jen jako „**Pravidla karetních schémat**“).

1.2.2. Smluvní partner tímto bere na vědomí, že Služby, jež mají být poskytovány Poskytovateli služeb na základě VOP, mohou být poskytovány též třetími stranami jménem Poskytovatelů služeb. Smluvní partner souhlasí s tím, že kromě práva využívat takové Služby v souvislosti se Smluvní dokumentací nenabývá Smluvní partner žádné právo, titul nebo nárok k jakýmkoli takovým Službám. Smluvní partner dále souhlasí, že nemá žádný smluvní vztah k jakékoli třetí straně poskytující Služby

dle Smluvní dokumentace a že Smluvní partner není jako třetí strana beneficentem ve vztahu k jakékoli smlouvě uzavřené mezi Poskytovateli služeb a takovou třetí stranou poskytující Služby.

1.2.3. Poskytovatelé služeb budou za poplatky specifikované v Příloze č. 1 poskytovat Smluvnímu partnerovi Služby v souladu s ustanoveními a podmínkami Smlouvy. Poskytovatelé služeb budou Služby poskytovat s vynaložením odborné péče a schopností a v souladu s platnými právními předpisy, Pravidly karetních schémat a se Smluvní dokumentací.

1.2.4. Smluvní partner se tímto zavazuje:

a. v plném rozsahu dodržovat veškeré zákony, pravidla a předpisy týkající se jeho samého a jeho podnikání;  
b. v plném rozsahu plnit veškeré své povinnosti vůči každému Zákazníkovi ve vztahu ke zboží a službám prodávaným resp. poskytovaným Smluvním partnerem;

c. zajistit, aby každá Transakce odeslaná na základě Smlouvy a Smluvní dokumentace, jakož i zpracování, uchování a archivace informací souvisejících s takovou transakcí, byly v souladu s těmito VOP, veškerými upozorněními nebo informačními materiály určenými v dané době Smluvnímu partnerovi a s Pravidly karetních schémat vztahujícími se k zabezpečení informací, zejména včetně mezinárodních standardů bezpečnosti dat v odvětví platebních karet (*Payment Card Industry Data Security Standard* - dále jen „**PCI DSS**“), programu Visa na zabezpečení informací o účtu (*Visa's Account Information* a programu Mastercard na ochranu dat na stránkách (*Mastercard's Site Data Protection Programme*)) a to vždy v jejich aktuálně platném znění (vše společně s PCI DSS dále jen „**Standardy zabezpečení dat**“);

d. hradit veškeré částky splatné dle Smlouvy a Smluvní dokumentace,

e. není-li to povinností Poskytovatelů služeb dle příslušných právních předpisů, přímo se Zákazníky vypořádat veškeré nároky nebo reklamace vzniklé v souvislosti s jakoukoli Transakcí, a to bez ohledu na to, zda byly předmětné nároky nebo reklamace vzneseny Zákazníky nebo Poskytovateli služeb

f. poskytnout zajištění ve prospěch Poskytovatelů služeb, a to v případech a za podmínek stanovených ve Smluvní dokumentaci.

1.2.5. Smluvní partner tímto prohlašuje a zaručuje, že:

a. veškeré informace, jež poskytl Poskyvatelům služeb v souvislosti se Smlouvou a se Smluvní dokumentací, byly v době jejich poskytnutí ve všech podstatných ohledech pravdivé a správné;

b. (pokud je Smluvní partner právnická osoba) je platně založeným a existujícím subjektem v souladu s právním řádem státu jeho založení a udělil

- předepsaným postupem řádné oprávnění k uzavření a doručení Smlouvy;
- c. má veškeré potřebné registrace k dani, včetně registrace k DPH v případě plátců DPH, a zavazuje se tyto registrace udržovat v platnosti po celou dobu trvání Smlouvy;
  - d. jeho jednání při uzavření této Smlouvy je zaměřeno na potřeby jeho podnikání, obchodní činnosti či výkonu profese.
- 1.3. Změny Smluvní dokumentace**
- 1.3.1. Poskytovatelé služeb jsou oprávněni v souladu s VOP provést změnu kterékoliv části Smluvní dokumentace.
- 1.3.2. Změny Smluvní dokumentace **ve vztahu ke Službám** - jimiž se rozumí platební služby ve smyslu zákona o platebním styku - jsou pro Smluvního partnera závazné dnem uvedeným v oznámení takových změn předloženém Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi nejméně šedesát (60) kalendářních dní před navrhovaným datem účinnosti předmětných změn. Pokud Smluvní partner navrhované změny Smluvní dokumentace neodmítne písemným sdělením zasláným nejpozději v Pracovní den předcházející navrhovanému datu účinnosti, má se za to, že navrhovaná změna Smluvní dokumentace byla přijata a je účinná k datu navrženému Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhovanou změnu Smluvní dokumentace, je oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Výpověď musí být v takovém případě doručena Poskyvatelům služeb před datem účinnosti navrhované změny. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhovanou změnu Smluvní dokumentace, nicméně nevypoví Smlouvu způsobem popsaným výše, má se za to, že Smlouva byla vypovězena Poskytovateli služeb v den, kdy příslušná navrhovaná změna nabyla účinnosti. V případě odmítnutí návrhu Smluvním partnerem se použijí obecná ustanovení čl. 8.1 VOP o ukončení Smlouvy. Pro účely doručování se uplatní čl. 7.12 VOP. Poskyvatelé služeb se řídí metodami komunikace popsanými v čl. 7.12.1 VOP, a pro Smluvního partnera jsou závazné metody komunikace popsané v čl. 7.12.3 VOP.
- 1.3.3. Změny Smluvní dokumentace **netýkající se Služeb** (jimiž se rozumí platební služby ve smyslu zákona o platebním styku) jsou pro Smluvního partnera závazné dnem uvedeným v oznámení o těchto změnách od Poskyvatelů služeb, které musí být Smluvnímu partnerovi doručeno alespoň šedesát (60) kalendářních dní před plánovaným datem účinnosti těchto změn. Smluvní partner je oprávněn (i) navrhované změny Smluvní dokumentace odmítnout písemným prohlášením o nepřijetí změn doručeným Poskytovateli služeb a (ii) vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner nepředloží písemné sdělení o nepřijetí změn a/nebo písemnou výpověď nejpozději v Pracovní den předcházející navrhovanému datu účinnosti, má se za to, že navrhované změny Smluvní dokumentace byly přijaty a jsou mezi Smluvními stranami účinné počínaje navrhovaným datem účinnosti. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhované změny Smluvní dokumentace, ale Smlouva nebyla dosud Smluvním partnerem vypovězena (viz výše), má se za to, že byla tato Smlouva vypovězena Poskytovateli služeb dnem, kdy by plánované změny nabyly účinnosti. V případě zamítnutí navrhovaných změn Smluvním Partnerem se uplatní obecná ustanovení čl. 8.1 VOP o ukončení Smlouvy. Pro účely doručování se uplatní čl. 7.12 VOP. Poskyvatelé služeb se řídí metodami komunikace popsanými v člácích 7.12.1 VOP, a pro Smluvního partnera jsou závazné metody komunikace popsané v čl. 7.12.3 VOP.
- 1.3.4. Pokud je předmětem změny uprava referenčních sazeb nebo směnných kurzů, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni kdykoli změnit dohodu Smluvních stran upravující úroky a směnné kurzy, a to jednostranně a bez předchozího oznámení.
- 1.3.5. Pokud by v přímém důsledku změny právních předpisů, kterou nelze smluvně předvídat, došlo ke změně jakýchkoli práv či povinností upravených Smluvní dokumentací, ustanovení čl. 1.3.2 a čl. 1.3.3 VOP se nepoužijí. Poskyvatelé služeb jsou povinni o každé takové změně Smluvního partnera informovat.
- 1.3.6. *Nepoužije se.*
- 1.4. Převod práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy**
- 1.4.1. Smluvní partner tímto výslovně bere na vědomí a souhlasí, že Poskyvatelé služeb jsou oprávněni převést jakákoliv svá práva a povinnosti vyplývající ze Smluvní dokumentace po písemném upozornění Smluvního partnera v přiměřené lhůtě předem, buďto na společnost Raiffeisenbank a.s., případně některou společnost ze stejné skupiny společností (spojená osoba) jako je Raiffeisenbank a.s., anebo na některou společnost ze stejné skupiny společností jako jsou Poskyvatelé služeb, o níž se Poskyvatelé služeb dle vlastního rozumného uvážení domnívají, že ji lze považovat za schopnou plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy, a že disponuje potřebnými oprávněními nebo povoleními regulačních orgánů, pokud se takový nabyvatel zaváže předmětné povinnosti řádně plnit. Na jakoukoli jinou osobu jsou Poskyvatelé služeb oprávněni převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smluvní dokumentace pouze po předchozím písemném souhlasu Smluvního partnera. Práva a povinnosti Smluvního partnera vyplývající ze Smlouvy však není možno postoupit na jakoukoli třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu Poskyvatelů služeb; jakákoli postoupení či převody uskutečněné v rozporu s tímto ustanovením jsou neplatné od samého počátku.
- 2. Akceptace Platebních karet**
- 2.1. **Ustanovení týkající se Transakcí uskutečňovaných s fyzickou přítomností Platební karty**
- 2.1.1. Smluvní partner, který si pronajal Terminál POS od společnosti EVO nebo který je vybaven Terminálem POS dodaným jiným subjektem schváleným společností EVO, může přijímat Platební karty jako formu platby za prodané zboží nebo poskytnuté služby.
- 2.1.2. Smluvní partner je oprávněn akceptovat pouze Platební karty specifikované v Části 10 (Definice) VOP. Smluvní partner může dle vlastního uvážení akceptovat takové typy Platebních karet (např. debetní nebo kreditní karty)

- a takové značky Platebních karet (např. Visa nebo Mastercard), jaké bude považovat za vhodné, s tím, že pokud se Smluvní partner rozhodne akceptovat určitý konkrétní typ nebo značku Platebních karet, nesmí v žádném případě přistupovat jinak k Platebním kartám téhož typu či značky (např. chovat se diskriminačně vůči Platebním kartám téhož typu a značky na základě Vydavatelské banky nebo na základě jiných kritérií).
- 2.1.3. Smluvní partner bude akceptovat platby pomocí Platebních karet bez ohledu na hodnotu Transakce.
- 2.1.4. Nárok na vyplacení částek splatných Smluvnímu partnerovi za dodané zboží resp. poskytnuté služby vzniká pouze u Transakcí zpracovaných na zařízeních (Terminálech POS), Platebních branách a/nebo softwaru s certifikací v souladu se systémem užívaným společností EVO a provozovaných Smluvním partnerem v souladu s podmínkami stanovenými ve VOP a způsobem popsaným v „Provozních pokynech k Terminálům POS“.
- 2.1.5. Při plnění Smlouvy je Smluvní partner povinen používat pouze vybavení, software a spotřební materiál, jež byly schváleny nebo dodány společností EVO.
- 2.1.6. „Provozní pokyny k Terminálům POS“, formulář POPIS INCIDENTU, formulář ZPRÁVA O ZADRŽENÍ KARTY A POPIS INCIDENTU, „Manuál k Terminálu POS“, formulář „Souhlas s Transakcí expresního odhlášení“ a další formuláře, šablony, manuály a pokyny uvedené ve VOP jako dokumenty poskytnuté nebo zpřístupněné Poskytovateli služeb jsou k dispozici na webu [www.revopayments.cz](http://www.revopayments.cz).
- 2.1.7. Smluvní partner je povinen řádně vystavit na svých Obchodních místech specifikovaných v Příloze č. 4 loga označující typy akceptovaných Platebních karet a/nebo loga systémů 3D Secure příslušných Karetních schémat. Řádným vystavením se rozumí umístění těchto log na místě dobře viditelném pro Zákazníky.
- 2.1.8. Smluvní partner nenabývá žádná práva k duševnímu vlastnictví ve vztahu k jakýmkoli nápisům nebo označením Platebních karet, jež mu byly poskytnuty společností EVO nebo EVOG v rámci plnění Smlouvy.
- 2.1.9. Smluvní partner nesmí rozdělovat částku splatnou za jakýkoli jednotlivý produkt nebo službu do několika Transakcí nižší hodnoty.
- 2.1.10. Smluvní partner je povinen vystavovat Zákazníkům ve vztahu k prodanému zboží a poskytnutým službám stvrzenky vytištěné na Terminálu POS. Při vystavování stvrzenek bude Smluvní partner postupovat v souladu s Manuálem k Terminálu POS a v souladu s těmito VOP.
- 2.1.11. Stvrzenka řádně podepsaná Zákazníkem nebo potvrzená kódem PIN představuje důkaz o uskutečnění příslušné Transakce a potvrzení Transakce Zákazníkem ve vztahu ke Smluvnímu partnerovi.
- 2.1.12. Smluvní partner souhlasí, že bude uchovávat originály vytištěných stvrzenek z Terminálu POS po dobu třiceti šesti (36) měsíců od data uskutečnění Transakce (a to i v případě, že by došlo k ukončení spolupráce).
- 2.1.13. Pokud EVO od Smluvního partnera požaduje originály nebo kopie stvrzenek vytištěných na Terminálu POS, je Smluvní partner povinen tyto vyhledat a předat je EVO spolu s kopií daňového dokladu z pokladny (zvětšeného na celou stránku), je-li to požadováno. Smluvní partner je rovněž povinen potvrdit, že předmětné zboží či služby byly skutečně předány Zákazníkovi. Kromě výše uvedeného budou u prodejen nabízejících další služby, jež se řídí dalšími zvláštními předpisy, k předkládané dokumentaci přiloženy také další dokumenty specifikované v takových zvláštních předpisech.
- 2.1.14. Pokud Smluvní partner do sedmi (7) Pracovních dnů od data, kdy mu EVO zašle písemnou žádost, nesplní svou povinnost dle čl. 2.1.12 nebo 2.1.13 VOP nebo pokud bude předložena stvrzenka z Terminálu POS neplatná ve smyslu ustanovení čl. 2.1.15, vyhrazuje si EVOG právo odmítnout vyplacení částky za takovou Transakci Smluvnímu partnerovi. Pokud již byla platba uhrazena, vyhrazuje si EVOG právo započíst částku odpovídající této platbě proti dalším splatným částkám nebo písemně požadovat od Smluvního partnera vrácení přeplatku na Účet Poskytovatelů služeb ve lhůtě stanovené v písemné žádosti o vrácení přeplatku.
- 2.1.15. Stvrzenka vytištěná na Terminálu POS se považuje za neplatnou, pokud nastane alespoň jeden z následujících případů: a) podpis Zákazníka (u Transakcí stvrzovaných vlastnoručním podpisem) neodpovídá podpisu na Platební kartě nebo se od sebe oba podpisy podstatným způsobem liší; b) na vytištěné stvrzence chybí nebo je nečitelný či nesprávný alespoň jeden z následujících údajů: částka Transakce, datum Transakce, číslo Platební karty (nebo jeho část, pokud je zbývající část čísla zakryta), číslo Terminálu POS, celá adresa a název Obchodního místa Smluvního partnera, autorizační kód; chybějící číslo dokladu totožnosti Zákazníka, pokud je tento údaj podmínkou pro zpracování Transakce; d) Platební karta byla k datu uskutečnění Transakce neplatná; e) údaje na původní stvrzence z Terminálu POS se liší od údajů uvedených na kopii vystavené Smluvním partnerem; f) na Platební kartě (vyjma bezkontaktních Transakcí a Transakcí EMV, kdy není k uskutečnění Transakce vyžadováno předání Platební karty Smluvnímu partnerovi) jsou patrné známky padělání, manipulace nebo zničení, popř. není opatřena charakteristickými prvky příslušného Karetního schématu.
- 2.1.16. Pokud jsou platby akceptovány prostřednictvím Terminálu POS, provede se přenos dat o obdržených platbách k vypořádání Poskyvatelům služeb automaticky po úspěšném dokončení příslušné Transakce. Smluvní partner je povinen provést uzavěrku Terminálů POS na konci své pracovní/otevřací doby. Pokud se přenos dat neprovede správně a vypořádání příslušné Transakce je Smluvním partnerem reklamováno, je Smluvní partner povinen na žádost Poskytovatelů služeb a bez zbytečného prodloužení, avšak nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od data doručení žádosti, předložit kopie stvrzenek z Terminálu POS vztahující se k předmětné Transakci, řádně vystavené dle VOP.
- 2.1.17. Pokud Smluvní partner nepředloží požadované kopie stvrzenek z Terminálu POS ve stanovené lhůtě nebo pokud tyto stvrzenky budou neúplné nebo neplatné ve smyslu čl. 2.1.15 VOP výše, jsou Poskyvatelé služeb

- oprávnění odmítnout vyplatit Smluvnímu partnerovi předmětné částky uhrazené pomocí Platebních karet. Takové platby budou sice přijaty Poskytovateli služeb, nicméně, budou proplaceny Smluvnímu partnerovi teprve po uplynutí lhůty uvedené u postupu pro reklamaci, která nepřekročí sto devadesát (190) kalendářních dnů od data doručení příslušných nároků na proplacení takových plateb. Pokud Poskyvatelé služeb proplatí takovou platbu ještě před uplynutím výše uvedené lhůty a přijetí takové platby následně nebude akceptováno příslušným Karetním schématem, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni vypořádat takto uhrazenou částku strháváním příslušné částky/částek z následných Transakcí provedených u Smluvního partnera, a to i bez jeho předchozího souhlasu Smluvního partnera.
- 2.1.18 V případě refundace z důvodu chybné Transakce na straně Smluvního partnera je Smluvní partner povinen bezodkladně požádat Poskytovatele služeb o zrušení Transakce. Smluvní partner nesmí v žádném případě provést refundaci v hotovosti nebo refundaci na účet ve vztahu k jakékoli Transakci uskutečněné pomocí Platební karty, která byla následně zrušena z důvodu reklamace vznesené držitelem Platební karty. Refundace (kreditní Transakce) musí být provedena na číslo Platební karty, z níž byla provedena původní Transakce.
- 2.2. **Ustanovení týkající se Transakcí uskutečňovaných bez fyzické přítomnosti Platební karty a opakujících se Transakcí**
- 2.2.1. Smluvní partner nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskyvatelů služeb provádět žádné Transakce bez fyzické přítomnosti Platební karty (např. Transakce na základě poštovní, telefonické či faxové objednávky, opakující se Transakce, internetové transakce). Takové Transakce provádí Smluvní partner výlučně na vlastní riziko.
- 2.2.2. Smluvní partner rovněž bere na vědomí, že opakující se transakce uskutečňované pomocí Platební karty jsou prováděny výlučně na jeho riziko. U každé opakující se transakce je Smluvní partner povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Zákazníka s připsováním zakoupeného zboží a/nebo služeb na jeho účet. Taková žádost musí být datována a podepsána Zákazníkem a musí specifikovat částku a frekvenci opakujících se plateb, jakož i celkovou dobu trvání těchto plateb
- 2.2.3. Smluvní partner může využívat služeb poskytovatele služeb internetových plateb nebo jiného poskytovatele platebních služeb (Payment Service Provider - dále jen „PSP“) ke zpracování Transakcí jeho jménem. Aby bylo možno využít této možnosti, musí být PSP Smluvního partnera schválen a registrován u Poskyvatelů služeb. Poskyvatelé služeb mohou PSP Smluvního partnera buď schválit, nebo jej z racionálních důvodů zamítnout. Pokud Poskyvatelé služeb schválí PSP Smluvního partnera, nesmí Smluvní partner bez předchozího písemného souhlasu Poskyvatelů služeb využívat služeb jiného PSP, ukončit svou spolupráci se schváleným PSP nebo změnit podmínky své spolupráce se schváleným PSP.
- 2.2.4. Smluvní partner se zavazuje uhradit veškeré náklady na testování vzniklé Poskytovatelům služeb v souvislosti se schvalováním PSP Smluvního partnera.
- 2.2.5. Smluvní partner uděluje oprávnění svému PSP k poskytnutí takových informací Poskytovatelům služeb, jaké tyto mohou v přiměřeném rozsahu požadovat za účelem Autorizace Transakcí a zpracování plateb, a Poskytovatelům služeb uděluje oprávnění od PSP takové informace požadovat.
- 2.2.6. Smluvní partner bere na vědomí, že PSP vždy jedná jeho jménem a že Smluvní partner odpovídá za veškerá jednání nebo opomenutí PSP za předpokladu, že odpovědnost nevzniká v návaznosti na porušení (komisivní nebo omisivní) nebo zanedbání povinností kteréhokoli z Poskyvatelů služeb, jejich právních nástupců, či osob jednajících jejím jménem či na jejich účet. Smluvní partner se zavazuje uspokojit veškeré nároky vznesené vůči Poskytovatelům služeb a odškodnit Poskytovatele služeb na vyžádání ve vztahu k jakýmkoli ztrátám, včetně ztrát zanedbatelného rozsahu, pokutám či poplatkům uloženým dle Karetního schématu, přímým škodám nebo závazkům utrpěným Poskytovateli služeb v důsledku jednání v souladu s pokyny PSP Smluvního partnera. Smluvní partner nadále plně odpovídá za úhradu veškerých poplatků účtovaných mu ze strany jeho PSP a Poskyvatelů služeb nebudou za žádných okolností tyto poplatky pro PSP inkasovat nebo je hradit na účet před provedením platby příslušné částky Smluvnímu partnerovi.
3. **Další ujednání týkající se pronájmu Terminálů POS**
- 3.1. Veškeré částky splatné společnosti EVO v souvislosti s poskytnutím Terminálů POS k placenému užívání budou společnost EVO nebo jejím jménem odečteny od částek aktuálně splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 3.2. Smluvní partner souhlasí, že přijme do užívání Terminál POS od společnosti EVO zadáním unikátního PIN kódu dodaného Smluvnímu partnerovi společností EVO.
- 3.3. Od okamžiku předání Terminálu POS Smluvnímu partnerovi do okamžiku vrácení Terminálu POS společnosti EVO nese Smluvní partner riziko jeho ztráty, zničení nebo poškození.
- 3.4. Terminál POS se bude používat pouze na Obchodních místech Smluvního partnera specifikovaných v Příloze č. 4 Smlouvy
- 3.5. Smluvní partner se tímto zavazuje bez předchozího písemného souhlasu společnosti EVO nepřipravovat používaný Terminál POS k jakémukoli objektu způsobem, který by z Terminálu POS učinil součást takového předmětu, a nijak neměnit charakter Terminálu POS, jeho zamýšlený účel použití ani jeho konstrukci.
- 3.6. Smluvní partner není oprávněn žádným jiným způsobem jakkoli nakládat s používaným Terminálem POS (předávat jej třetím stranám, pronajímat nebo podnájmát jej apod.) nebo k němu zřizovat jakákoli zatížení.
- 3.7. Pokud dojde ke zničení nebo poškození některého prvku Terminálu POS v důsledku jednání v rozporu s podmínkami Smluvní dokumentace, ponese Smluvní

- partner náklady na opravu Terminálu POS.
- 3.8. Smluvní partner je povinen Terminál POS chránit způsobem zabraňujícím jeho ztrátě. Pokud dojde ke ztrátě Terminálu POS, je Smluvní partner povinen bezodkladně o této skutečnosti uvědomit policejní orgány a společnost EVO. Smluvní partner odpovídá za ztrátu Terminálu POS v důsledku nedbalosti.
- 3.9. V případě ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS je Smluvní partner povinen vrátit příslušné používané Terminály POS společnosti EVO. Pokud bude vrácen poškozený Terminál POS, provede konečné zjištění takového poškození společnost EVO. Smluvní partner v takovém případě odpovídá za škodu způsobenou nesprávným používáním Terminálu POS zjištěnou společností EVO v rámci prohlídky zařízení.
- 3.10. Pokud Smluvní partner nevrátí Terminál POS do čtrnácti (14) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS, je EVO oprávněna účtovat Smluvnímu partnerovi poplatek za každý další den používání Terminálu POS ve výši specifikované v Příloze č. 1.
- 3.11. Po ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS, společnost EVO písemně vyzve Smluvního partnera k vrácení příslušných Terminálů POS, ohledně kterých byla Smlouva ukončena, a stanoví pro vrácení takových Terminálů POS přiměřenou lhůtu, alespoň deseti (10) pracovních dní. V případě, že Smluvní partner ve stanovené lhůtě příslušné Terminály POS nevrátí, bude společnost EVO oprávněna vystavit fakturu na částku odpovídající počtu nevrácených Terminálů POS násobenému aktuální tržní hodnotou nových Terminálů POS obdobné třídy. Faktura bude splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data vystavení společností EVO.
- 3.12. Smluvní partner se zavazuje zajistit nepřerušovanou dodávku energie (24 hodin denně) pro Terminály POS a další připojená zařízení (např. tiskárny apod.) a zabezpečit elektrické zásuvky před proudovými výkyvy. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.
- 3.13. Smluvní partner se zavazuje zajistit na Obchodních místech odpovídající telekomunikační infrastrukturu (pokud ji nezajistí EVO ve smyslu čl. 3.14 a 3.15 VOP) v závislosti na konfiguraci Terminálů POS používaných v provozovně Smluvního partnera a bude odpovídat za škody vzniklé v důsledku nedostatečné kvality těchto sítí.
- 3.14. EVO poskytne dostatečně konfigurované Terminály POS, uvede je do provozu a poskytne školení zaměstnancům určeným Smluvním partnerem pro práci s těmito Terminály POS.
- 3.15. Společnost EVO provede konfiguraci Terminálů POS dle požadavků Smluvního partnera a na základě předchozího telefonického upozornění Smluvního partnera bude oprávněna provádět změny této konfigurace, za účelem zajištění řádného fungování Terminálů POS. Za tímto účelem se Smluvní partner zavazuje, že dle vzájemné dohody s EVO umožní zaměstnancům EVO přístup k Terminálu POS během obvyklé pracovní doby.
- 3.16. V případě, že EVO dodá Smluvnímu partnerovi telekomunikační infrastrukturu, společnost EVO zvolí jako telekomunikačního operátora, který bude zajišťovat spojení mezi Terminálem POS a střediskem EVO pro automatickou autorizaci společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (nebo jejího právního nástupce), a v případě, že to z technických důvodů nebude možné, společnost O2 Czech Republic a.s. (nebo jejího právního nástupce). Jiného telekomunikačního operátora může Smluvní partner zvolit pouze se souhlasem Smluvního partnera.
- 3.17. Smluvní partner je povinen nakupovat papír do Terminálů v souladu s Manuálem k Terminálům POS a sám ho na vlastní náklady vyměňovat. Případně poškození Terminálu POS vzniklé v důsledku výměny nebo použití nevhodného papíru bude naúčtováno Smluvnímu partnerovi.
- 3.18. Smluvní partner je povinen informovat Centrum obsluhy akceptanta o jakékoli poruše Terminálu POS v co nejkratší možné lhůtě. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.
- 3.19. V případě poruchy Terminálu POS je EVO povinna zahájit její řešení v souladu s Přílohou č. 5 a provést opravu v co nejkratší možné lhůtě po obdržení oznámení o poruše. Smluvní partner je povinen zajistit EVO přístup k Terminálům POS k jejich opravě.
- 4. Další ujednání týkající se akceptace Platebních karet pomocí Platební brány (E-Commerce transakce)**
- 4.1. E-Commerce transakce lze provádět pouze na základě písemné smlouvy s Poskytovateli služeb.
- 4.2. Smluvní partner je povinen provádět E-Commerce transakce pouze prostřednictvím Platebních bran schválených Poskytovateli služeb.
- 4.3. Informace o E-Commerce transakcích uskutečněných ve prospěch Smluvního partnera Platebními kartami budou Smluvnímu partnerovi k dispozici na Informačním portálu pro obchodníky.
- 4.4. Poskyvatelé služeb ani Zákazník neodpovídají za uskutečněné E-Commerce transakce, pokud Smluvní partner poskytne Zákazníkovi službu ještě před obdržením kladné zprávy o Autorizaci Transakce.
- 4.5. Do sedmi (7) kalendářních dnů od data obdržení Autorizace Transakce je Smluvní partner povinen přidělit E-Commerce transakci status Transakce schválené ke zpracování. Pokud dojde k překročení této lhůty, přechází riziko zamítnutí platby Vydavatelskou bankou na Smluvního partnera.
- 4.6. Přidělení statusu Transakce schválené ke zpracování zakládá oprávnění odeslat Zákazníkovi objednané zboží nebo služby.
- 4.7. Smluvní partner vystaví Zákazníkovi fakturu potvrzující uskutečnění E-Commerce transakce; tato faktura by měla být doručena elektronicky nebo poštou a měla by obsahovat následující údaje:
- celé jméno Zákazníka;
  - datum Transakce;
  - částka Transakce;
  - Měna Transakce;

XXX

XXX

- e. typ Transakce (prodej/úhrada);
  - f. jméno Smluvního partnera;
  - g. adresa webových stránek Smluvního partnera;
  - h. popis prodaného zboží nebo poskytnutých služeb.
- 4.8. Smluvní partner je povinen uchovávat veškeré dokumenty o každé E-Commerce transakci alespoň v elektronické podobě po dobu nejméně osmnáct (18) měsíců, a to včetně kopie faktury zmíněné v čl. 4.7 VOP, a na vyžádání je předložit společnosti EVO.
- 4.9. Smluvní partner je povinen tyto kopie předložit EVO do pěti (5) Pracovních dnů od data doručení výše uvedené žádosti Smluvnímu partnerovi.
- 4.10. Jakmile Smluvní partner zašle veškeré požadované dokumenty ve lhůtě uvedené v čl. 4.9 VOP, bude zahájen ověřovací proces. Pokud Smluvní partner požadované dokumenty nepředloží ve lhůtě specifikované v předchozí větě, nebude moci EVO zahájit ověřovací proces, což představuje souhlas Smluvního partnera s tím, aby mu byla z Účtu smluvního partnera odečtena částka požadovaná Zákazníkem.
- 4.11. Částka požadovaná Zákazníkem, za kterou Smluvní partner odpovídá na základě ověřovacího procesu, snížená o řádnou příslušnou provizi, bude započtena proti veškerým běžným platbám uhrazeným Smluvním partnerem dle VOP nebo platbám splatným Smluvním partnerem dle Smlouvy. Částka sporné E-Commerce transakce odečtená z Účtu smluvního partnera bude odečtena v měně vypořádání.
- 4.12. Smluvní partner je povinen dodržovat Podmínky používání služby MasterPass, jež jsou k dispozici na webu <https://masterpass.com/SP/Merchant/OperatingRule>.
- 4.13. Smluvní partner je povinen odškodnit Poskytovatele služeb v souvislosti s čímkoli z následujícího: a) jakékoli skutečné nebo údajné porušení povinností Smluvního partnera pramenící z nabídky MasterPass, jak je specifikováno v Podmínkách používání služby MasterPass, zejména včetně jakéhokoli porušení pravidel Mastercard; b) používání služby MasterPass Smluvním partnerem; c) jednání jakékoli fyzické nebo právnické osoby (zejména jakéhokoli developera a/nebo správce), klerou Smluvní partner pověří provedením integrace nebo zajištěním přístupu ke službě MasterPass jeho jménem; a d) jakákoli Transakce iniciovaná Smluvním partnerem, která využívá platebních údajů poskytnutých společností EVO v rámci služby MasterPass.
- 4.14. Za účelem minimalizace rizika podvodného nabytí zboží nebo služeb by měl Smluvní partner učinit následující opatření:
- a. Provádět ověřování IP adres u objednávek a zjišťovat případy a) objednávek zaslaných během krátkého časového intervalu stejným Zákazníkem z různých zemí, často navzájem velmi vzdálených (např. Indonésie, Česká republika, USA); b) různých objednávek zadaných během krátkého časového intervalu různými osobami používajícími stejné číslo IP; c) opakovaných oznámení o zamítnutí plateb při pokusech o provedení platby s použitím různých čísel Platebních karet.
  - b. Vynakládat maximální obezřetnost při vyřizování objednávek ve vztahu k regionům/zemím považovaným za vysoce rizikové pro online objednávky;
  - c. Vynakládat maximální obezřetnost při vyřizování objednávek, u nichž byla jako dodací adresa uvedena adresa zamykatelne poštovní přihrádky (P.O.Boxu);
  - d. vést registr Zákazníků a uchovávat historii jejich objednávek;
  - b. Ověřovat na základě konkrétní žádosti Poskytovatelů služeb soulad IP adres Zákazníků s dodací adresou (IP adresu je možno snadno ověřit pomocí veřejně dostupných online služeb jako např. <http://www.geektools.com/whois.php>, <http://www.who.is>, <http://www.ripe.net>).
- 4.15. Pokud nastanou nejméně dva z případů uvedených v čl. 4.14 VOP výše, měl by Smluvní partner zvážit možnost odstoupení od plnění objednávky a vrácení peněz a měl by o této skutečnosti informovat EVO.
- 4.16. Za účelem ochrany důvěrného charakteru a integrity dat během výměny citlivých údajů mezi Smluvním partnerem a EVO je Smluvní partner povinen zajistit možnost šifrování připojení pomocí standardně používaných šifrovacích technik.
- 4.17. EVO si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů zablokovat jakoukoli E-Commerce transakci. EVO bude o takových případech informovat Smluvního partnera do sedmi (7) kalendářních dnů elektronicky e-mailovou adresou na uvedenou pro zasílání korespondence. Smluvní partner může kontaktovat EVO prostřednictvím Centra obsluhy akceptanta: Telefon: +420 225 092 280; e-mail: [akceptacepk@revopayments.cz](mailto:akceptacepk@revopayments.cz), aby se dohodl na pravidlech odblokování zablokované E-Commerce transakce.
- 4.18. Smluvní partner, který prodává zboží nebo služby prostřednictvím E-Commerce platformy pro internetové obchodování, je povinen umístit na svou platformu (webové stránky) na viditelném místě plnobarevné logo příslušného Karetního schématu a EVO, zásady ochrany osobních údajů. Úplný popis zboží a služeb nabízených Smluvním partnerem, dodací podmínky zboží a služeb, včetně způsobu dodání objednávek (poštou, kurýrní službou, apod.), poplatky za dodání zboží a služeb (náklady na dopravu, balné, apod.), informace o případných omezeních vývozu zboží a služeb nabízených Smluvním partnerem, zásady reklamčního řízení, podmínky vrácení zboží a zajištění potvrzení skutečnosti, že se Zákazník s těmito zásadami seznámil a souhlasí s nimi, kontaktní údaje Smluvního partnera, obsahující zejména následující: e-mailová adresa, telefonní číslo, název a sídlo Smluvního partnera, nabízené způsoby platby, informace o tom, jak provést Transakci, včetně dostupných měn provedení Transakce a informace o tom, zda je částka Transakce uvedena včetně DPH.
- 4.19. Smluvní partner nesmí na své webové stránky umístit žádné materiály znázorňující cokoli z následujícího nebo se vztahující k čemukoli z následujícího: prodej léků vydávaných na lékařský předpis, prodej léků uvedených v Příloze I Zákona Kongresu USA o látkách podléhajících

- kontrola, prodej tabákových výrobků (pokud nepředstavují převažující produkt prodáváný Smluvním partnerem), přijímání hazardních sázek online, prodej zbraní, obsah podněcující nenávisť nebo násilí nebo obsah poškozující důstojnost (včetně obsahu, který je zjevně urážlivý a bez jakékoli umělecké hodnoty nebo obsahu, který souvisí s násilným sexuálním chováním nebo násilným znetvořováním lidí nebo kterékoli části lidského těla), prodej obsahu souvisejícího s dětskou pornografií, prodej obsahu souvisejícího se zoofilií, prodej výrobků imitujících známé značky a prodej zboží porušujícího ochranné známky, autorská práva nebo práva k duševnímu vlastnictví, nebo produktů, jež by mohly sloužit k podpoře nezákonné činnosti
- 4.20. Smluvní partner uveřejní podmínky realizace E-commerce transakce na své E-Commerce platformě a zajistí, aby Zákazník vyjádřil svůj souhlas s těmito podmínkami ještě před uskutečněním E-Commerce transakce.
- 4.21. Částky uhrazené Platebními kartami v rámci E-commerce transakcí musí být prokazatelně doručeny. Smluvní partner se zavazuje uchovávat dokumenty prokazující uskutečnění plateb za prodané zboží a poskytnuté služby nejméně po dobu pěti (5) let. Na žádost Poskytovatelů služeb Smluvní partner bez zbytečného odkladu předloží písemné potvrzení o provedení takových plateb (podepsané potvrzení o přijetí platby nebo jiný dokument).
- 4.22. Poskytovatelé služeb mohou pozastavit zúčtování E-Commerce transakce na dobu třiceti (30) kalendářních dnů od data uskutečnění Transakce, pokud byla předmětná Transakce Smluvním partnerem označena jako podvodná nebo pokud je Transakce předmětem reklamace. Pokud bude prokázána účast Smluvního partnera na podvodném jednání, vrátí Smluvní partner příslušnou částku bez zbytečného odkladu Poskytovatelům služeb. Poskytovatelé služeb jsou rovněž oprávněni započíst pohledávku na vrácení příslušné částky proti dalším pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím z vypořádání ostatních Transakcí. Poskytovatelé služeb mohou rovněž zablokovat prostředky na zúčtovacím účtu pro účely uspokojení pohledávky Poskytovatelů služeb za Smluvním partnerem na vrácení předmětné částky.
- 5. Další ujednání týkající se Transakcí uskutečňovaných na základě poštovních nebo telefonických objednávek (Transakce MO/TO)**
- 5.1. Transakce MO/TO mohou být uskutečněny pouze na základě písemné dohody s Poskytovateli služeb.
- 5.2. Před provedením Transakce MO/TO je nutno vyplnit formulář objednávky zboží nebo služeb. Pokud se objednávka zadává písemně, předá Smluvní partner formulář objednávky Zákazníkovi, který jej vyplní a zašle podepsaný zpět Smluvnímu partnerovi. U objednávky zadávané telefonicky vyplní příslušný formulář Smluvní partner na základě údajů poskytnutých Zákazníkem. Pokud není zadání objednávky doloženo a potvrzeno Smluvním partnerem formou jeho podpisu na aktuálním formuláři objednávky, který je k dispozici na webu [www.revopayments.cz](http://www.revopayments.cz), nese Smluvní partner plnou finanční odpovědnost za případy, kdy Zákazník vznese reklamaci ve vztahu k příslušné Transakci MO/TO.
- 5.3. *Nepoužije se.*
- 5.4. Transakci MO/TO nelze provést dříve než v den, kdy 6.3. dojde k doručení/odeslání zboží resp. k poskytnutí služby, pokud se Zákazník a Smluvní partner nedohodnou v objednávce jinak
- 5.5. Ihned po provedení Transakce MO/TO vyplní Smluvní partner původní stvrzenku vytištěnou na Terminálu POS následovně: a) na řádku určeném pro podpis Zákazníka uvede zkratku: MO, pokud byla objednávka zadána písemně, resp. TO, pokud byla objednávka zadána telefonicky; b) v horní části původní stvrzenky vytištěné na Terminálu POS, nad značkou EVO (nebo logem Smluvního partnera, pokud si Smluvní partner zakoupil 6.4. službu uvedení loga na stvrzence), napíše rukou čitelně celé své jméno a příjmení. Podpis nesmí zakrývat žádné grafické prvky na vytištěné stvrzence.
- 5.6. K poskytnutí služby nebo dodávce zboží dojde způsobem umožňujícím Smluvnímu partnerovi získat: a) potvrzení s podpisem příjemce (Zákazníka) a datem vystavení stvrzenky; b) doklad o odeslání zásilky s adresou příjemce potvrzený poštou nebo kurýrní 6.5.
- 5.7. Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce MO/TO Smluvní partner předá nebo zašle Zákazníkovi: a) kopii stvrzenky z Terminálu POS; kopii objednávky uvedené v čl. 5.2 VOP.
- 5.8. Originál stvrzenky vytištěné na Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se objednávky a jejího případného pozdějšího zrušení si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací dle čl. 2.1.12 a násl. VOP.
- Další ujednání týkající se půjčoven automobilů**
- 5.9. *Nepoužije se.*
- 5.10. *Nepoužije se.*
- 5.11. *Nepoužije se.*
- 5.12. *Nepoužije se.*
- 5.13. *Nepoužije se.*
- 5.14. *Nepoužije se.*
- 5.15. *Nepoužije se.*
- 5.16. *Nepoužije se.*
- 5.17. *Nepoužije se.*
- 5.18. *Nepoužije se.*
- 5.19. *Nepoužije se.*
- 5.20. *Nepoužije se.*
- 5.21. *Nepoužije se.*
- 5.22. *Nepoužije se.*
- 5.23. *Nepoužije se.*
- 5.24. *Nepoužije se.*
- 5.25. *Nepoužije se.*
- 5.26. *Nepoužije se.*
- 5.27. *Nepoužije se.*
- 5.28. *Nepoužije se.*
- 5.29. *Nepoužije se.*
- 5.30. *Nepoužije se.*
- 5.31. *Nepoužije se.*
- 5.32. *Nepoužije se.*
- 5.33. *Nepoužije se.*
- 5.34. *Nepoužije se.*
- 5.35. *Nepoužije se.*

- 5.36. *Nepoužije se.*
- 6. Další ujednání týkající se ubytovacích služeb**
- 6.1. Všeobecná ustanovení**
- 6.1.1. *Nepoužije se;*
- 6.1.2. *Nepoužije se.*
- 6.1.3. *Nepoužije se.*
- 6.1.4. *Nepoužije se.*
- 6.1.5. *Nepoužije se.*
- 6.1.6. *Nepoužije se.*
- 6.1.7. *Nepoužije se.*
- 6.1.8. *Nepoužije se.*
- 6.1.9. *Nepoužije se.*
- 6.1.10. *Nepoužije se.*
- 6.1.11. *Nepoužije se.*
- 6.1.12. *Nepoužije se.*
- 6.1.13. *Nepoužije se.*
- 6.1.14. *Nepoužije se;*
- 6.1.15. *Nepoužije se.*
- 6.1.16. *Nepoužije se.*
- 6.1.17. *Nepoužije se.*
- 6.1.18. *Nepoužije se.*
- 6.1.19. *Nepoužije se.*
- 6.1.20. *Nepoužije se.*
- 6.1.21. *Nepoužije se.*
- 6.1.22. *Nepoužije se.*
- 6.1.23. *Nepoužije se.*
- 6.1.24. *Nepoužije se.*
- 6.1.25. *Nepoužije se.*
- 6.1.26. *Nepoužije se.*
- 6.1.27. *Nepoužije se;*
- 6.1.28. *Nepoužije se.*
- 6.1.29. *Nepoužije se.*
- 6.1.30. *Nepoužije se.*
- 6.1.31. *Nepoužije se.*
- 6.1.32. *Nepoužije se.*
- 6.1.33. *Nepoužije se.*
- 6.1.34. *Nepoužije se.*
- 6.1.35. *Nepoužije se.*
- 6.1.36. *Nepoužije se.*
- 6.1.37. *Nepoužije se.*
- 6.1.38. *Nepoužije se.*
- 6.1.39. *Nepoužije se.*
- 6.1.40. *Nepoužije se.*
- 6.2. Dodatečné platby**
- 6.2.1. *Nepoužije se.*
- 6.2.2. *Nepoužije se.*
- 6.2.3. *Nepoužije se.*
- 6.2.4. *Nepoužije se.*
- 6.2.5. *Nepoužije se.*
- 6.2.6. *Nepoužije se.*
- 6.2.7. *Nepoužije se.*
- 6.2.8. *Nepoužije se.*
- 6.3. Transakce expresního odhlášení**
- 6.3.1. *Nepoužije se.*
- 6.3.2. *Nepoužije se.*
- 6.3.3. *Nepoužije se.*
- 6.3.4. *Nepoužije se.*
- 6.3.5. *Nepoužije se.*
- 6.3.6. *Nepoužije se.*
- 6.3.7. *Nepoužije se.*

- 7. Společná ustanovení**
- 7.1. Zpětné zúčtování (Chargeback)**
- 7.1.1. Zpětným zúčtováním (Chargeback) se rozumí stornování Transakce, proti níž buď Zákazník nebo Vydavatelská banka vnesou námitku, v jejímž důsledku dojde k možnému vrácení prostředků z této Transakce Smluvním partnerem Zákazníkovi prostřednictvím Poskytovatelů služeb. Smluvní partner v plném rozsahu odpovídá za veškerá Zpětná zúčtování (bez ohledu na jejich důvody). Smluvní partner je povinen Poskytovatelům služeb na vyžádání uhradit plnou částku veškerých Zpětných zúčtování a dalších souvisejících částek (včetně poplatků a sankcí vyplývajících z takových Zpětných zúčtování).
- 7.2. Trestní činnost a podezřelá Transakce**
- 7.2.1. EVO bude se Smluvním partnerem spolupracovat při zjišťování skutečností souvisejících s trestnou činností ze strany Zákazníků v souvislosti s Transakcemi uskutečněnými těmito Zákazníky na Obchodních místech Smluvního partnera.
- 7.2.2. Smluvní partner je povinen vynaložit maximální úsilí za účelem prevence podvodů souvisejících s Platebními kartami, za účelem poskytnutí součinnosti při odhalování takových podvodů a za účelem poskytnutí písemného vysvětlení okolností jakýchkoli Transakcí uskutečněných s odcizenými nebo padělanými Platebními kartami, pokud budou Poskytovatelé služeb takové vysvětlení požadovat.
- 7.2.3. Smluvní partner je povinen informovat EVO o jakémkoli pokusu nebo skutečném porušení zabezpečení plateb (včetně Údajů Platební karty) nebo o jiných formách trestné činnosti a je povinen spolupracovat s Poskytovateli služeb a příslušnými orgány vymáhání práva za účelem prevence takových případů a zjišťování skutečností s nimi souvisejících.
- 7.2.4. V případě existence důvodného podezření, že se Smluvní partner dopustil porušení svých povinností stanovených ve Smlouvě nebo porušení podmínek Smlouvy nebo v případě, že Smluvní partner vystavil Zákazníka nebo jiné účastníky obchodování pomocí Platebních karet ztrátě, vyhrazuje si EVO právo dočasně zablokovat přístup k Platební bráně, což bude mít za následek nemožnost provádět Transakce, nebo vyřadit z provozu určitou funkci Platební brány, která představuje riziko. Při rozhodování o zablokování Platební brány nebo vyřazení některé její funkce z provozu bude EVO vždy postupovat tak, aby se minimalizovaly potenciální ztráty, jež by mohly vzniknout účastníkům obchodování pomocí platebních karet při dalším používání Platební brány Smluvním partnerem. Zablokování Platební brány nebo vyřazení některé její funkce z provozu bude trvat tak dlouho, jak bude nutné k vyjasnění dané situace.
- 7.2.5. Smluvní partner je povinen zajistit zvláštní ochranu před neoprávněným přístupem k veškerým dokumentům obsahujícím Údaje Platebních karet a dodržovat Standardy zabezpečení dat, jejichž součástí jsou následující povinnosti: a) dodržování zákazu nahrávání a uchovávání obsahu jakýchkoli prvků magnetického proužku nebo mikročipu a údajů jako jsou kódy CVV2 nebo CVC2; b) efektivní ochrana před neoprávněným přístupem k veškerým Údajům Platebních karet



uloženým v systémech Smluvního partnera nebo obsažených v jakýchkoli dokumentech, včetně materiálů vytištěných z IT systému nebo z Terminálů POS, a neprovádět záznamy těchto údajů Platebních karet k jakýmkoli jiným účelům než je provedení Transakce (ve výjimečných případech je možno zaznamenat část čísla Platební karty, avšak ne delší než první tři šest číslic a poslední čtyři číslice z čísla Platební karty); c) pravidelné kontroly, zda v IT systému Smluvního partnera používaném pro zpracování Transakcí, v jednotlivých prvcích Terminálu POS nebo v jejich okolí nebyl nainstalován žádný software nebo žádné zařízení, popř. zda neproběhla instalace jakéhokoliv softwaru či zařízení, jež by mohly být použity k neoprávněnému zaznamenávání nebo získávání Údajů Platebních karet nebo PIN kódů, a zda jednotlivé prvky Terminálu POS a dalších zařízení používaných pro zpracování Transakcí nebyly vyměněny nepovolanými osobami, zda nevykazují stopy otevření nebo poškození, a neprodleně informovat Poskytovatele služeb o zjištění jakýchkoli takových skutečností s uvedením veškerých informací, jež by mohly být užitečné pro objasnění okolností těchto případů; d) ověřovat dodržování Standardů zabezpečení dat způsobem vyžadovaným příslušnými Karetními schémata s přihlédnutím k počtu zpracovávaných Transakcí a způsobu jejich zpracování Smluvním partnerem.

- 7.2.6. Pokud Poskyvatel služeb dospějí k důvodnému podezření, že Smluvní partner nesplnil své povinnosti stanovené v čl. 7.2 VOP, vyrazují si Poskyvatel služeb právo dočasně pozastavit zpracování Transakcí Smluvního partnera. Poskyvatel služeb budou spolupracovat se Smluvním partnerem s cílem okamžitého vyřešení případů, kdy existuje podezření na nesplnění povinností. Cílem Poskyvatelů služeb je pozastavit zpracování Transakcí Smluvního partnera pouze do doby, kdy bude napraveno jeho nesplnění povinností, aby tak byly zmírněny škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, Zákazníkům a Poskyvatelům služeb.
- 7.3. **Provozní zásady zpracování Transakcí**

- 7.3.1. Před provedením každé Transakce je Smluvní partner povinen vždy ověřit Platební kartu zkontrolováním následujících prvků: a) datum platnosti Platební karty; b) charakteristické prvky daného systému Platebních karet; c) ověření, zda na Platební kartě nejsou patrné známky manipulace; d) ověření, že nedošlo ke změně pořadí písmen a číslic embosovaných na Platební kartě, jež by měly být umístěny v jedné linii; e) ověření, že čtyři číslice vytištěné nad nebo pod číslem Platební karty (pokud jsou na dané kartě uvedeny) jsou stejné jako první čtyři číslice z čísla Platební karty; f) ověření, že hologram (pokud se na dané kartě používá) má vzor odpovídající danému systému, že je u něj patrný trojrozměrný efekt, že odráží barevné odlesky a že se nedá nehtem zachytit jeho okraj; g) ověření, zda na proužku pro podpisový vzor není uvedeno slovo „VOID“ („NEPLATNÁ“) označující neplatnou Platební kartu; h) ověření, zda je Platební karta podepsána (pokud je na ní místo určené pro podpis) a že proužek pro podpisový

vzor nevykazuje známky manipulace, že není poškrábaný nebo zašpiněný a že jeho okraje nelze zachytit nehtem; i) ověření, že Platební karta není poškozená, prasklá, rozstřížená, zlomená a že její celkový vzhled nevyvolává žádné pochybnosti.

Pokud by byly zjištěny jakékoli z výše popsaných nedostatků, je Smluvní partner povinen přerušit prováděnou Transakci a aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, musí kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“. Heslo „kód 10“ znamená, že není možno otevřeně sdělovat jakékoli informace Pracovník Centra obsluhy akceptanta položí několik otázek ohledně Zákazníka a bude kontaktovat Vydavatelskou banku. Následně vydá pokyny pro další postup.

- 7.3.2. Smluvní partner je povinen ověřit, že je stvrzenka vytištěná na Terminálu POS čitelná (tj. všechny položky stvrzenky uvedené v čl. 2.1.15 b) VOP musí být čitelné), a porovnat číslo Platební karty uvedené na stvrzence z Terminálu POS s číslem uvedeným na Platební kartě. U elektronických Platebních karet nemusí být číslo Platební karty na kartě vytištěno, nebo může být na kartě vytištěna pouze jeho část. V případě zjištění jakéhokoliv nedostatku by měla být Transakce zcela zrušena (pokud byla autorizována) a Smluvní partner je povinen, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta provozované společností EVO, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.
- 7.3.3. Pokud se provádí ověření oprávnění Zákazníka používat předmětnou Platební kartu na základě vlastnoručního podpisu na účtence, je Smluvní partner povinen zvláště pečlivě porovnat podpis na účtence s podpisem na podpisovém proužku na Platební kartě. V případě zjištění rozdílů mezi oběma porovnávanými podpisy by měla být Transakce zcela zrušena (a to i v případě, že k ní již byla obdržena Autorizace) a Smluvní partner je povinen, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta provozované společností EVO, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.
- 7.3.4. Na vyžádání společnosti EVO je Smluvní partner povinen potvrdit správnost a pravost Platební karty (v souladu s čl. 7.3.1 a 7.3.2 VOP) a také shodu podpisu (v souladu s čl. 7.3.3 VOP) připojením čitelného podpisu na originál účtenky z Terminálu POS. Účtenka by měla být opatřena vlastnoručním podpisem ihned po dokončení Transakce s uvedením celého jména a příjmení, a to v horní části originálu účtenky z Terminálu POS, nad značkou EVO. Podpis nesmí zakrývat žádné grafické prvky na vytištěné stvrzence.
- 7.3.5. V případě: a) jakýchkoli pochybností ohledně pravosti Platební karty nebo pravosti podpisu uvedeného na účtence; b) podezřelého nebo neobvyklého chování Zákazníka; c) obdržení zamítnutí Vydavatelské banky u dvou po sobě následujících pokusů o platbu uskutečněných stejným Zákazníkem; d) podezřelého vysokého překročení hodnoty obvyklé Transakce uskutečňované u Smluvního partnera u částky jakékoli Transakce nebo série Transakcí provedených stejnou

XXX

XXX

- osobou; e) jakéhokoli podezření týkajícího se porušení práv nebo jiných požadavků popsaných ve Smluvní dokumentaci, by měl Smluvní partner, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.
- 7.3.6. Ustanovení uvedená v čl. 7.3.1 - 7.3.4 výše se nevztahují na zpracování Transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena, ani na Transakce uskutečněné prostřednictvím systémů mobilního platebního styku.
- 7.3.7. Smluvní partner může Zákazníka v případě důvodných pochybností ohledně jeho totožnosti požádat o předložení dokladu totožnosti. Není-li možné ověřit totožnost Zákazníka, měl by Smluvní partner kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.
- 7.3.8. Smluvní partner je oprávněn a povinen odmítnout akceptaci Platební karty nebo vrácení platby provedené Platební kartou, pokud (bude splněna alespoň jedna z následujících podmínek): a) Platební karta je neplatná; a) Platební karta je zablokována; c) podpis uvedený na stvrzenec se neshoduje s podpisem na podpisovém proužku Platební karty; d) Zákazník odmítne předložit doklad totožnosti v případech uvedených v čl. 7.3.7 VOP nebo je zjištěno, že Platební kartu používá k tomu neoprávněná osoba; e) nelze získat Autorizaci.
- 7.3.9. Smluvní partner je oprávněn a povinen zadržet Platební kartu za podmínek specifikovaných v čl. 7.4.4 c) VOP, pokud: a) na displeji Terminálu POS se zobrazilo upozornění s pokynem k zadržení Platební karty; b) pracovník Centra obsluhy akceptanta vydal telefonický pokyn k zadržení Platební karty.
- 7.3.10. Jedinou výjimkou, kdy je povoleno výše uvedené povinnosti nedodržet, je situace ohrožení života nebo zdraví. V takovém případě je osoba, která nezadržela Platební kartu, povinna vyplnit formulář „POPIS INCIDENTU“, kde uvede důvod, proč k zadržení Platební karty nedošlo. Tento formulář se odešle faxem nebo poštou na adresu resp. faxové číslo EVO, jež jsou uvedeny na formuláři.
- 7.3.11. Ustanovení uvedená v čl. 7.3.9 výše se nevztahují na zpracování Transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena.
- 7.3.12. *Nepoužije se.*
- 7.3.13. Pokud zboží nebo služby nejsou předány Zákazníkovi přímo v místě prodeje, ponechá si Smluvní partner po předání zboží potvrzení o předání, které v případě reklamace neprodleně na vyžádání předá EVO. V souvislosti s ustanoveními tohoto článku nepředstavuje potvrzení o odeslání zásilky dostatečný důvod pro zamítnutí reklamace předložené Zákazníkem Vydavatelské bance.
- 7.4. **Autorizace**
- 7.4.1. Transakce uskutečňované prostřednictvím Terminálů POS jsou automaticky autorizovány.
- 7.4.2. Smluvní Partner je povinen před dokončením jakékoli Transakce získat prostřednictvím Terminálu POS předchozí Autorizaci na celkovou částku Transakce a nesmí provést žádnou Transakci, která nebyla autorizována. Autorizace není zárukou akceptace nebo vypořádání Transakce. Autorizace není důvodem k prominutí jakýchkoli ustanovení Smlouvy nebo k jakémukoli jinému potvrzení podvodné transakce nebo transakce, při níž byla použita Platební karta, u které vypršela doba platnosti.
- 7.4.3. Středisko pro automatickou autorizaci EVO odesílá jednu z následujících čtyř odpovědí: a) Autorizace, tj. získání autorizačního kódu k provádění Transakci; b) zamítnutí Transakce: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA“; c) pokyn k zadržení Platební karty: „ZADRŽET KARTU“; d) souhlas s provedením Transakce pod podmínkou ověření totožnosti Zákazníka s pozitivním výsledkem: „OVĚŘIT TOTOŽNOST“.
- 7.4.4. Význam jednotlivých odpovědí obdržených při Autorizaci Transakcí (tato oznámení jsou zobrazena na Terminálu POS a na stvrzenec): a) Autorizaci se rozumí obdržení souhlasu Vydavatelské banky s provedením předmětné Transakce; b) zamítnutím se rozumí neobdržení souhlasu Vydavatelské banky s provedením předmětné Transakce. Může se např. stát, že Zákazník nemá na účtu momentálně dostatek finančních prostředků nebo že hodnota Transakce přesahuje sjednaný limit pro použití Platební karty. V takovém případě se objeví oznámení „TRANSAKCE NEBYLA SCHVÁLENA BANKOU KLIENTA“. V takovém případě je třeba Zákazníkovi zdvořile a diskrétně vysvětlit, že Vydavatelská banka nepovolila provedení Transakce s použitím Platební karty, Platební kartu Zákazníkovi vrátit, pokud byla Smluvnímu partnerovi fyzicky předána, a požádat Zákazníka o provedení platby pomocí jiné Platební karty nebo v hotovosti. Pokud Zákazník zadal nesprávný PIN (v případě Transakce s elektronickým podpisem) nebo kód (u Transakce uskutečňované prostřednictvím mobilního platebního systému), zobrazí se upozornění: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA, NESPRÁVNÝ PIN“. V takovém případě by měla být Transakce zopakována, c) pokyn k zadržení Platební karty znamená, že Vydavatelská banka na základě kontroly své databáze vydala pokyn k zadržení Platební karty. Zákazníkovi je třeba vysvětlit, že Vydavatelská banka požádala o zadržení Platební karty a že Platební karta je majetkem Vydavatelské banky, nikoli Zákazníka. Zadržovaná Platební karta by měla být podélně rozstřížena mezi magnetickým proužkem a podpisovým proužkem do 1/3 až 2/3 délky Platební karty. Rozstřížení by mělo začínat na straně, kde není hologram. Při stříhání by měl Smluvní partner dávat pozor, aby nepoškodil magnetický proužek, podpisový proužek nebo hologram. Nejpozději v následující Pracovní den by měla být Platební karta společně s vyplněnými a podepsanými formuláři „ZPRÁVA O ZADRŽENÍ KARTY“ a „POPIS INCIDENTU“ zaslána e-mailem společnosti EVO na adresu uvedenou v příslušném formuláři. Pokyn k zadržení Platební karty může být rovněž vydán telefonicky pracovníkem Centra obsluhy akceptanta; d) souhlasem s provedením Transakce pod podmínkou

- pozitivního výsledku ověření totožnosti Zákazníka se rozumí, že je třeba provést takové ověření totožnosti Zákazníka na základě jeho dokladu totožnosti nebo cestovního pasu s pozitivním výsledkem. Číslo dokladu totožnosti by se mělo vyplnit na příslušné místo na originálu stvrzenky z Terminálu POS. POZOR! Za zadržené Platební karty zaslané společností EVO se vyplácí odměna ve výši stanovené Vydavatelskou bankou. Povinnost vrátit správně zničenou Platební kartu společnosti EVO se vztahuje také na nalezené Platební karty nebo na Platební karty zapomenuté v prostorách Smluvního partnera Zákazníkem, i když v těchto případech se žádná odměna nevyplácí. Odměna se rovněž nevyplácí v případě, že Platební karta byla zadržena způsobem neodpovídajícím podmínkám uvedeným v čl. 7.4.3 VOP výše.
- 7.4.5. Pokud nefunguje spojení mezi Terminálem POS a automatickým autorizačním střediskem EVO (na vytištěné stvrzence se objeví oznámení: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA, NELZE NAVÁZAT SPOJENÍ“) nebo pokud se na displeji Terminálu POS zobrazí oznámení: „Volejte EVO - MSC“ („Call EVO - MSC“), je Smluvní partner povinen telefonicky kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde si vyžádá souhlas s přijetím Platební karty - prostřednictvím hlasové Autorizace - nebo kde vysvětlí vzniklou situaci.
- 7.4.6. Proces získávání hlasové Autorizace probíhá následovně: Smluvní partner si připraví Platební kartu a zavolá do Centra obsluhy akceptanta, kde sdělí pracovníkovi, který jeho telefonát přijme, následující údaje: a) identifikační číslo Obchodního místa Smluvního partnera (uvedené na Terminálu POS); b) číslo Platební karty; c) částku Transakce; d) datum platnosti Platební karty. Pracovník Centra obsluhy akceptanta může požadovat další údaje, které mu umožní kompletní identifikaci Zákazníka, jako např. e) místo bydliště a telefonní číslo domů; f) datum narození; g) celé jméno embosované na Platební kartě; h) číslo dokladu totožnosti nebo cestovního pasu; i) název Vydavatelské banky.
- 7.4.7. Následně poskytne Centrum obsluhy akceptanta Smluvnímu partnerovi jednu ze čtyř možných odpovědí uvedených v čl. 7.4.3 VOP. Pokud bude získán souhlas s provedením Transakce, předá pracovník Centra obsluhy akceptanta Smluvnímu partnerovi autorizační kód a vysvětlí postup jeho manuálního zadání do Terminálu POS.
- 7.4.8. Ustanovení uvedená v čl. 7.4.4 c), 7.4.5 a 7.4.6 VOP výše se nevztahují na zpracování transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena.
- 7.5. **Poplatky**
- 7.5.1. Za Služby poskytované Smluvnímu partnerovi Poskytovateli služeb dle Smlouvy je Smluvní partner povinen hradit Poskyvatelům služeb poplatky podrobně specifikované v Příloze č. 1 nebo jinak sjednané mezi Poskyvateli služeb a Smluvním partnerem a vedle těchto poplatků je Smluvní partner dále povinen hradit příslušné daně specifikované ve
- faktuře.
- 7.5.2. Není-li stanoveno jinak, jsou veškeré poplatky hrazené Smluvním partnerem dle Smlouvy uváděny bez DPH a jakýchkoli dalších relevantních daní, zejména srážkové daně, je-li relevantní. Veškeré platby hrazené Smluvním partnerem dle Smlouvy musí být provedeny v měně specifikované v čl. 7.9 VOP.
- 7.5.3. Účet Smluvního partnera pro účely přijímání plateb ze strany Poskyvatelů služeb bude veden u finanční instituce se sídlem na území Evropského hospodářského prostoru. Každý Účet Smluvního partnera, na nějž jsou poukazovány platby dle VOP, musí být veden na jméno Smluvního partnera. Smluvní partner musí Poskyvatelům služeb alespoň jeden (1) měsíc předem písemně oznámit svůj záměr provést změnu Účtu Smluvního partnera nebo ho nahradit jiným účtem.
- 7.6. **Vypořádání**
- 7.6.1. V souladu s čl. 7.6.2 VOP je společnost EVOG povinna dát k dispozici částky splatné Smluvnímu partnerovi dle Smlouvy bezodkladně poté, kdy byly tyto částky připsány na Účet Poskyvatelů služeb. EVOG bude spravovat obdržené částky jako správce pro Smluvního partnera na jednom nebo několika otevřených kolektivních vázaných účtech EVOG u úvěrové instituce, jak je tento pojem definován v § 13 odst. 1 věta druhá, bod 1b ZAG.
- 7.6.2. V souladu s čl. 7.6.3 a 7.6.4 VOP se EVOG zavazuje zajistit převod částek splatných Smluvnímu partnerovi ve lhůtách sjednaných mezi Smluvními stranami a stanovených platnými právními předpisy.
- 7.6.3. Smluvní partner tímto souhlasí, aby od částky splatné mu na základě vypořádání Transakcí společnost EVOG za předpokladu přiměřeného postupu odečetla následující částky: (i) veškeré neuhrazené poplatky a jiné částky splatné dle Smlouvy, zejména zpětné platby neautorizované Transakce a Refundační transakce; (ii) veškeré náklady (např. sankce, pokuty, výměry) uložené Poskyvatelům služeb ze strany Karetních schémat v souvislosti se zpracováním Transakcí Smluvním partnerem v souladu se Smlouvou; (iii) veškeré náklady (např. sankce, pokuty, výměry) uložené Poskyvatelům služeb ze strany Karetních schémat v souvislosti s porušením Pravidel karetních schémat ze strany Smluvního partnera v souvislosti se Smlouvou; a (iv) veškeré další částky splatné v souladu se Smlouvou.
- 7.6.4. Pokud splatné poplatky, provize a další částky uvedené v čl. 7.6.3 VOP přesáhnou částku splatnou z vypořádání Transakcí, může pak EVOG za předpokladu přiměřeného postupu započíst příslušný rozdíl částky převáděné Smluvnímu partnerovi dle ustanovení čl. 7.6.1 VOP proti následujícímu nebo jakémukoli jinému vypořádání, případně může EVOG zbývající část takových poplatků, provizí a dalších splatných částek zaúčtovat v rámci následujícího nebo jakéhokoli dalšího vypořádání nebo příslušné dlužné částky Smluvnímu partnerovi vyúčtovat v souladu se Smlouvou.
- 7.6.5. EVO vystaví Smluvnímu partnerovi daňový doklad a/nebo fakturu na poplatky uvedené v čl. 7.5 VOP za příslušný měsíc. EVO se zavazuje do faktury zahrnout veškeré

XXX

XXX

- poplatky a fakturu odeslat přibližně v první den měsíce následujícího po měsíci, k němuž se vztahují příslušné splatné poplatky, provize a další částky. Poplatky uvedené v čl. 7.6.3 VOP mohou být započítávány systematicky proti částkám splatným Smluvnímu partnerovi ve vztahu k vypořádání Transakcí.
- 7.6.6. EVOG si vyhraduje právo zadržet platby splatné Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy v následujících případech: (i) existuje důvodné podezření, že jakákoli Transakce by mohla být v rozporu s ustanoveními Smlouvy nebo s Pravidly karetních schémat, (ii) existují částky dlužné Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy; (iii) byla podána žádost o Refundační transakci nebo jinou obdobnou platbu; (iv) Poskyvatel služeb potřebují zajistit plnění závazků Smluvního partnera vyplývajících ze Smlouvy zřízením Účtu rezerv (jak je definován v čl. 7.7 VOP níže); nebo (v) bylo nikoliv zjevně bezdůvodně zahájeno soudní řízení s cílem zakázat Poskyvatelům služeb převod takových finančních prostředků. Platby mohou být pozastaveny výhradně na nezbytnou dobu, a to do okamžiku, kdy vyjde najevo, že nejsou dány důvody zadržení dle tohoto článku. Poskyvatel služeb jsou povinni o každém takovém případě informovat Smluvního partnera.
- 7.6.7. EVOG si vyhrazuje právo odmítnout schválení převodu splatných částek uvedených v čl. 7.6.1 VOP na Účet Smluvního partnera v následujících případech: (i) Transakce je shledána být v rozporu s ustanoveními Smlouvy, s Pravidly karetních schémat, s těmito VOP nebo se zákonem; (ii) Transakce je zamítnuta Vydavatelkou bankou; (iii) byla podána žádost nebo vydán výměr na Zpětné zúčtování, vrácení platby, pokutu, poplatek nebo sankci Karetních schémat nebo jinou obdobnou platbu vůči Smluvnímu partnerovi; nebo (iv) nikoliv zjevně bezdůvodně bylo zahájeno soudní řízení s cílem zakázat Poskyvatelům služeb převod takových finančních prostředků.
- 7.7. **Rezervy**
- 7.7.1. Bez ohledu na další ustanovení Smlouvy umožňující Poskyvatelům služeb započíst nebo zadržet prostředky z Transakcí jsou Poskyvatelé služeb oprávněni kdykoli zřídit a vést platební účet („Účet rezerv“) za účelem zajištění zdroje financování částek dlužných v současné době nebo v budoucnosti Smluvním partnerem Poskyvatelům služeb na základě Smlouvy stanovených Poskyvateli služeb dle jejich vlastního uvážení. Účet rezerv může být financován v souladu s čl. 7.7.2 VOP níže. Na Účet rezerv budou poukazovány částky ve výši určené Poskyvateli služeb dle jejich vlastního uvážení tak, aby byly dostačující k pokrytí současných či budoucích závazků Smluvního partnera vyplývajících z čl. 7.6.3 a 7.6.4 VOP. Poskyvatelé služeb budou vykonávat výlučnou kontrolu nad Účtem rezerv a jsou oprávněni kdykoli požadovat navýšení částky složené na Účtu rezerv. Na výslovnou žádost Poskyvatelů služeb je Smluvní partner povinen podepsat dokumenty potřebné k řádnému zdokumentování výhradního práva, nároku a podílu Poskyvatelů služeb k Účtu rezerv.
- 7.7.2. Poskyvatelé služeb mohou financovat Účet rezerv výhradně z prostředků splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy, kdy mohou provést srážky příslušných částek pro účely zřízení Účtu rezerv, jež budou představovat započtení pohledávek Poskyvatelů služeb za Smluvním partnerem ve výši potřebné ke zřízení Účtu rezerv proti pohledávkám Smluvního partnera za Poskyvateli služeb na úhradu částek splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 7.7.3. Smluvní partner může prostředky z Účtu rezerv použít k vypořádání neuhrazených nebo budoucích reklamací, poplatků nebo úprav a k úhradě dalších částek splatných v současnosti nebo v budoucnosti Smluvnímu partnerovi dle čl. 7.6.3 VOP.
- 7.7.4. Prostředky uložené na Účtu rezerv, které nebudou vyplaceny nebo použity v souladu se Smlouvou, budou ponechány na Účtu rezerv až do doby úplné úhrady a splnění veškerých závazků, avšak nejméně po dobu dvou set sedmdesáti (270) kalendářních dnů od data účinnosti ukončení Smlouvy.
- 7.7.5. Po úplném uspokojení a splnění veškerých závazků Smluvního partnera budou všechny prostředky, jež v té době zůstanou na Účtu rezerv, převedeny na Účet Smluvního partnera v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy a závaznými ustanoveními zákona.
- 7.8. **Refundační transakce**
- 7.8.1. Smluvní partner smí provádět Refundační transakce pouze na stejnou Platební kartu, jaká byla použita k provedení původní Transakce, a nesmí provádět jakékoli Refundační transakce v hotovosti. Smluvní partner nesmí za žádných okolností přijmout od Zákazníka hotovost výměnou za zpracování Refundační transakce.
- 7.8.2. Refundační transakcí je možno provést, pokud Zákazník vrátí dříve zakoupené zboží nebo odstoupí od zakoupených služeb ještě před jejich poskytnutím za předpokladu, že platba za takové zboží či služby byla provedena stejnou Platební kartou. Pokud není některá z výše uvedených podmínek splněna, je nutno refundaci provést v hotovosti.
- 7.8.3. Před provedením Refundační transakce by měla osoba provádějící Transakci Zákazníka požádat, aby použil stejnou Platební kartu, jaká byla použita k provedení původní platby.
- 7.8.4. Podmínkou provedení Refundační transakce je předložení dokladu o nákupu (faktury, pokladního dokladu nebo stvrženky z Terminálu POS) osobě provádějící Transakci, přičemž tento doklad musí prokazovat, že Transakce byla provedena pomocí stejné Platební karty, u stejného Smluvního partnera a s úhradou ne nižší než je požadovaná částka Refundační transakce.
- 7.8.5. Jeden doklad o platbě může sloužit jako podklad pro jednu nebo několik Refundačních transakcí, pokud celková částka všech takových Refundačních transakcí nepřesáhne celkovou částku uvedenou na předmětném dokladu.
- 7.8.6. U každé Refundační transakce musí osoba provádějící Transakci na dokladu o platbě označit částku Refundační transakce a datum.
- 7.8.7. EVO je oprávněna požadovat od Smluvního partnera

- předložení kopie dokladu o platbě k jakékoli Transakci, ve vztahu k níž Smluvní partner provedl Refundační transakci, a to s veškerými případnými následky uvedenými v čl. 2.1.14 a násl. VOP.
- 7.8.8. Refundační transakce se řídí zvláštními pravidly ověřování Platebních karet. Postupy Terminálu POS pro Refundační transakce jsou popsány v „Manuálu k Terminálu POS“.
- 7.8.9. Pokud kterýkoli den celková částka Refundačních transakcí provedených Smluvním partnerem přesáhne celkovou částku Transakcí, je EVOG oprávněna převést částku výši částky učiřené k vypořádání na následující vypořádací termín nebo požádat Smluvního partnera o úhradu této částky na Účet Poskytovatelů služeb uvedený v žádosti ve stanovené lhůtě.
- 7.8.10. Pokud Poskyvatelé služeb mají důvodné podezření, že osoba provádějící Refundační transakci nespĺnila některou z podmínek stanovených v čl. 7.8.1 - 7.8.4 VOP, je EVOG oprávněna pozastavit převod finančních prostředků na účet Zákazníka ve vztahu k dané Transakci na dobu potřebnou k vyjasnění dané situace. Pokud bude podezření potvrzeno, je EVOG oprávněna celou Refundační transakci stornovat.
- 7.8.11. Smluvní partner odpovídá za veškeré následky provedení Refundační transakce prostřednictvím Terminálu POS, včetně následků uvedených v čl. 7.8.10 VOP.
- 7.8.12. V případě vypořádání Refundační transakce se nevrací poplatek účtovaný Poskytovateli služeb za vypořádání původní Transakce.
- 7.9. **Měna Transakcí**
- 7.9.1. Všechny Transakce se uskutečňují v místní měně nebo v měně Platební karty v souladu s vyjádřeným přáním Zákazníka.
- 7.9.2. *Nepoužije se.*
- 7.9.3. *Nepoužije se.*
- 7.9.4. *Nepoužije se.*
- 7.9.5. *Nepoužije se.*
- 7.9.6. *Nepoužije se.*
- 7.9.7. *Nepoužije se.*
- 7.9.8. *Nepoužije se.*
- 7.9.9. *Nepoužije se.*
- 7.9.10. *Nepoužije se.*
- 7.9.11. *Nepoužije se.*
- 7.9.12. *Nepoužije se.*
- 7.9.13. *Nepoužije se.*
- 7.9.14. *Nepoužije se.*
- 7.10. **Odškodnění a odpovědnost**
- 7.10.1. Bez ohledu na důvod vzniku odpovědnosti Poskytovatelů služeb nepřekročí celková částka odpovědnosti Poskytovatelů služeb vůči Smluvnímu partnerovi ve vztahu k jakýmkoli skutečnostem, jednáním nebo opomenutím, jež nastaly nebo k nimž došlo v kterémkoli příslušném měsíci, celkovou částku poplatků uhrazených Smluvním partnerem Poskytovatelům služeb na základě Smlouvy (s výjimkou mezibankovních poplatků, výměrů a dalších poplatků hrazených jménem Smluvního partnera a v jeho prospěch nebo nákladů uložených příslušným Karetním schématem nebo třetí stranou v souvislosti se zpracováním platby Smluvního partnera) ve čtyřech (4) měsících bezprostředně předcházejících měsíci, v němž nastaly takové skutečnosti nebo v němž došlo k takovému jednání či opomenutí.
- 7.10.2. Bez ohledu na důvod vzniku odpovědnosti Smluvního partnera nepřekročí celková částka odpovědnosti Smluvního partnera vůči Poskytovatelům služeb ve vztahu k jakýmkoli skutečnostem, jednáním nebo opomenutím, jež nastaly nebo k nimž došlo v kterémkoli příslušném měsíci, celkovou částku poplatků uhrazených Smluvním partnerem Poskytovatelům služeb na základě Smlouvy (s výjimkou mezibankovních poplatků, výměrů a dalších poplatků hrazených jménem Smluvního partnera a v jeho prospěch nebo nákladů uložených příslušným Karetním schématem nebo třetí stranou v souvislosti se zpracováním platby Smluvního partnera) ve čtyřech (4) měsících bezprostředně předcházejících měsíci, v němž nastaly takové skutečnosti nebo v němž došlo k takovému jednání či opomenutí. Toto ustanovení se neuplatní pro případy Zpětného zúčtování (tzv. chargeback). V případech Zpětného zúčtování není odpovědnost Smluvního partnera tímto ustanovením nijak limitována.
- 7.10.3. Smluvní strany za žádných okolností neodpovídají za jakékoli
- zvláštní, následné, hypotetické nebo nepřímé ztráty/škody;
  - zanedbatelné ztráty/škody;
  - ušlé obchodní příležitosti;
  - poškození dobrého jména (goodwill);
  - ztrátu dat;
  - ušlý zisk nebo výnosy; nebo
  - nedosažení předpokládaných úspor,
- bez ohledu na to, zda se jedná o přímé či nepřímé ztráty či škody, ušlé úroky, nebo sankční či exemplární nebo jakékoli jiné škody vzniklé jakýmkoli způsobem na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, zejména včetně škod vyplývajících z řádného uvedení jména Smluvní strany z jakéhokoli důvodu na jakémkoli seznamu Smluvních stran, s nimiž byla ukončena spolupráce.
- 7.10.4. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí, že vzhledem k povaze Služeb, dostupnosti vhodných alternativních způsobů platby u Smluvního partnera, jichž mohou Zákazníci využít, a možnosti Smluvního partnera vybrat si další poskytovatele služeb podobných Službám v době před uzavřením této Smlouvy, jsou omezení odpovědnosti popsána v tomto čl. 7.10 VOP přiměřená za všech okolností a že příslušné poplatky byly vypočteny s přihlédnutím k těmto omezením (tzn. pokud by tato omezení neexistovala, byly by poplatky vyšší), na základě čehož Smluvní partner přijal riziko případných ztrát, jež by mohl utrpět v důsledku omezení odpovědnosti Poskytovatelů služeb dle tohoto článku. Nic z obsahu tohoto článku nevylučuje ani neomezuje odpovědnost Smluvních stran za podvody, klamání, smrt nebo škodu na zdraví způsobenou jejich nedbalostí nebo odpovědnost, kterou nelze ze zákona omezit nebo vyloučit.
- 7.10.5. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakékoli neplnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud je nemožnost plnění způsobena působením vyšší

AA

AA

- moci (např. stávky, přírodní katastrofy, opatření vlády, nepokoje, války apod.).
- 7.10.6. Aniž by byl dotčen čl. 7.10.2 VOP, Smluvní partner odpovídá Poskytovatelům služeb za veškeré ztráty, včetně ztrát/škod zanedbatelného rozsahu, náklady, poplatky, výdaje, úroky, pokuty a/nebo sankce vzniklé resp. uložené Poskytovatelům služeb v souvislosti s čímkoli z dále uvedeného a je povinen jim takové ztráty či škody nahradit nebo jim ve vztahu k nim poskytnout odškodnění:
- jakéhokoli nedodržení postupů akceptace Platebních karet stanovených těmito VOP ze strany osoby provádějící Transakci;
  - jakéhokoli pokuty uložené regulačními orgány v souvislosti s porušením Smlouvy nebo jakéhokoli zákona či předpisu Smluvním partnerem s výjimkou situace, kde se na porušení této Smlouvy, zákona či předpisu podílí též kterýkoli z Poskytovatelů služeb, jejich právní nástupce, či osoba jednajících jejich jménem či na jejich účet (v takovém případě odpovídají poměrně podle míry svého zavinění jak Poskyvatelé služeb, tak Smluvní partner); a jakéhokoli pokuty, výměru, poplatku nebo sankce uložených některým Karetním schématem Poskytovatelům služeb v souvislosti se Smlouvou s výjimkou situace, kdy tato pokuta, výměr, poplatek nebo sankce byla alespoň částečně způsobena porušením povinností kterýmkoli z Poskytovatelů služeb, jeho právním nástupce, či osobami jednajících jejich jménem či na jejich účet (v takovém případě odpovídají poměrně podle míry svého zavinění jak Poskyvatelé služeb, tak Smluvní partner).
- 7.10.7. Aniž by byl dotčen čl. 7.10.2 VOP, Smluvní partner je povinen v případě sporů se svými Zákazníky, které se dotknou Poskytovatelů služeb, na vyžádání odškodnit Poskytovatele služeb, poskytnout jim náhradu a zajistit jejich nepoškození ve vztahu k: (i) veškerým nárokům, řízením, žalobám, reklamacím nebo obviněním vzneseným třetími stranami v souvislosti se Smlouvou nebo v souvislosti s transakcemi zamýšlenými ve Smlouvě, a (ii) veškerým nákladům na právní zastoupení a dalším nákladům a výdajům uhrazeným nebo vzniklým při vymáhání plnění Smlouvy, včetně, nákladů a výdajů způsobených porušením Smlouvy Smluvním partnerem a nákladů a výdajů souvisejících s jakýmkoli insolvenčním řízením zahájeným Smluvním partnerem nebo proti němu.
- 7.10.8. Aniž by byl dotčen čl. 7.10.2 VOP, Pokud Smluvní partner nedodrží bezpečnostní postupy stanovené ve Smlouvě nebo jakékoli požadavky vyplývající ze Standardů zabezpečení dat, je povinen odškodnit Poskytovatele služeb a zajistit jejich nepoškození jakýmkoli ztrátami, včetně sankcí uložených Poskytovatelům služeb v této souvislosti příslušnými Karetními schématy.
- 7.11. **Nároky a reklamace**
- 7.11.1. Smluvní partner je povinen vyřizovat stížnosti, reklamace a další námítky týkající se plnění poskytovaného Smluvním partnerem přímo se Zákazníky.
- 7.11.2. Pokud Smluvní partner omylem obdrží náhradu (vrácenou částku), na niž nemá nárok, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni si příslušnou částku odečíst od dalších plateb splatných Smluvnímu partnerovi, a to i bez jeho předchozího souhlasu. Poskyvatelé služeb jsou povinni před vlastním odečtením částky řádně odůvodnit Smluvnímu partnerovi, proč nemá nárok na příslušnou náhradu (vrácenou částku).
- 7.11.3. Po obdržení jakékoli písemné nebo jiné zprávy od Poskytovatelů služeb týkající se poskytnutého plnění nebo vypořádání úhrad za takové plnění je Smluvní partner povinen zkontrolovat správnost všech údajů. Smluvní partner je povinen u Poskytovatelů služeb písemně reklamovat jakékoli nesrovnalosti ve vypořádání plnění bez zbytečného prodlení po jejich zjištění, avšak nejpozději do tří (3) měsíců od data vzniku předmětné nesrovnalosti. Datem vzniku nesrovnalosti se rozumí datum zpracování příslušné transakce Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner nebude v uvedené lhůtě žádné nesrovnalosti reklamovat, má se za to, že s předloženými údaji souhlasí.
- 7.12. **Oznámení a informace**
- 7.12.1. Veškerá oznámení či sdělení v souvislosti se Smlouvou vyhotovena písemně v českém nebo anglickém jazyce a doručena (i) poštou; (ii) kurýrní službou s expresním doručením; (iii) e-mailem; (iv) OMS, pokud je příslušné oznámení či sdělení doručováno pouze Smluvnímu partnerovi; (v) prostřednictvím Informačního portálu pro obchodníky dostupného na webu <https://www.revopavments.cz/zakaznicka-oblast/>; nebo (vi) osobně na následující adresy:
- oznámení určená Poskytovatelům služeb:  
EVO Payments International s.r.o., Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4, email: akceptacepk@revopayments.cz
  - oznámení určená Smluvnímu partnerovi: poštovní a e-mailová adresa uvedená ve formuláři žádosti nebo ve Smlouvě.
- 7.12.2. Oznámení a sdělení se považují za doručena a účinná:
- okamžikem doručení, pokud byla doručena osobně nebo kurýrní službou s expresním doručením,
  - okamžikem doručení, pokud byla doručena e-mailem;
  - okamžikem doručení, pokud byla doručena poštou; a
  - okamžikem přihlášení Smluvního partnera do OMS nebo Informačního portálu pro obchodníky, pokud byla doručena prostřednictvím OMS.
- 7.12.3. Každá výpověď Smlouvy musí být učiněna písemnou formou a zaslána doporučenou poštou, kurýrní službou s expresním doručením nebo doručena osobně na adresu uvedenou v čl. 7.12.1 VOP. Výpověď se považuje za doručenu a účinnou: (i) okamžikem doručení, pokud byla doručena osobně nebo kurýrní službou s expresním doručením; nebo (ii) okamžikem doručení, pokud byla doručena doporučenou poštou. V případě nejistoty ohledně doručení určitého oznámení či sdělení zaslánoho poštou se předpokládá, že takové oznámení či sdělení bylo doručeno třetí (3.) Pracovní den po odeslání.

- 7.12.4. Smluvní partner se zavazuje písemně informovat Poskytovatele služeb o jakýchkoli změnách údajů týkajících se obchodní činnosti Smluvního partnera, jež by mohly mít vliv na služby poskytované Poskytovateli služeb, zejména o jakýchkoli změnách v Účtu Smluvního partnera, adrese, názvu, hlavní obchodní činnosti, vlastnické struktuře apod. Změny uvedených údajů se nepovažují za změny Smlouvy a nabývají účinnosti ve vztahu k Poskytovatelům služeb v souladu s čl. 7.12.2 VOP výše. Poskyvatel služeb se neprodleně po datu, kdy EVO obdržela oznámení, zavazují zapracovat veškeré změny
- 7.12.5. EVO je povinna během doby trvání Smlouvy a na vyžádání předložit Smluvnímu partnerovi kopii Smlouvy a další informace dle § 144 Zákona o platebním styku.
- 7.12.6. Poskyvatel služeb poskytnou Smluvnímu partnerovi k dispozici informace dle § 147 odst. 1 Zákona o platebním styku, a to prostřednictvím OMS ve formátu umožňujícím uchování takových informací a pořizování jejich kopií v nezměněné podobě.
- 7.13. **Další ustanovení**
- 7.13.1. Smluvní partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost o obchodních tajemstvích Poskytovatelů služeb, jejich chráněných informacích nebo jiných důvěrných informacích nebo položkách, s nimiž se seznámí nebo k nimž získá přístup na základě svého vztahu s Poskytovateli služeb založeného Smlouvou, a to včetně podmínek Smlouvy, které se považují za důvěrné po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím vypovězení nebo po uplynutí doby její platnosti. Tento zákaz se neuplatí v případě, je-li nezachování mlčenlivosti odůvodněno požadavkem právního předpisu či oprávněného zájmu Smluvního partnera.
- 7.13.2. Poskyvatel služeb jsou oprávněni požádat Smluvního partnera o předložení kopií finančních dokumentů, zejména účetních závěrek a s přílohami, nebo - pokud Smluvní partner není povinen sestavovat účetní závěrku - kopií jiných finančních dokumentů.
- 7.13.3. Poskyvatel služeb si vyhrazují právo zavést požadavek dalšího ověření totožnosti Zákazníka v souladu s technickými a organizačními možnostmi Smluvního partnera.
8. **Závěrečná ustanovení**
- 8.1. **Doba trvání a ukončení Smlouvy**
- 8.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li v ní sjednáno jinak. Kterákoli ze Smluvních stran může Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba v případě vypovězení Smlouvy kteroukoli ze Smluvních stran činí dva (2) měsíce. Pro doručování výpovědi se použijí ustanovení čl. 7.12.3 a násl. VOP. Všechna ustanovení VOP jsou platná a pro Smluvní strany závazná po celou výpovědní dobu. Smluvní partner je povinen akceptovat předložené Platební karty v souladu s těmito VOP až do dne následujícího po ukončení platnosti Smlouvy.
- 8.1.2. Aniž by tím byla dotčena jakákoli další práva a prostředky nápravy vyplývající ze Smlouvy nebo z jakýchkoli platných právních předpisů, jsou Poskyvatel služeb oprávněni vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí doručenou

Smluvnímu partnerovi, pokud nastane některý z následujících případů:

- Bylo zjištěno, že se Smluvní partner dopustil podvodu nebo porušení povinností, zejména akceptací plateb uskutečněných odcizenými, ztracenými nebo padělanými Platebními kartami;
  - Smluvní partner byl vymazán z obchodního rejstříku vedeného příslušným soudem, jeho živnostenské oprávnění nebo jiné úřední povolení vyžadované k výkonu jeho podnikatelské činnosti bylo zrušeno, Smluvní partner zcizil celý svůj podnik, obchodní činnost, provoz nebo aktiva nebo jejich část jinak než v rámci obvyklé obchodní činnosti, nebo se Smluvní partner ocitl v úpadku nebo byly podniknuty kroky směřující k jeho likvidaci, provizorní likvidaci, zrušení, konkurzu, nucené správě, reorganizaci, nařízené správě nebo zániku;
  - Smluvní Partner se dopustil podstatného porušení Smlouvy;
  - Smluvní partner poskytl nepravdivé údaje v souvislosti s uzavřením nebo plněním Smlouvy a zejména provozuje činnost, která je v rozporu se zákonem nebo s Pravidly karetních schémat;
  - Smluvní partner neprovedl žádnou Transakci po dobu tří (3) po sobě jdoucích týdnů;
  - Jakékoli Karetní schéma požádalo o ukončení Smlouvy;
  - Smluvní partner nedodrží bezpečnostní postupy a požadavky vyplývající ze Standardů zabezpečení dat uvedené ve Smlouvě, v Pravidlech karetních schémat a/nebo v VOP; nebo
  - Poskyvatel služeb po zohlednění vysvětlení Smluvního partnera rozhodnou, že se Smluvní partner podílí na nepřiměřeně vysokém počtu podezřelých transakcí nebo Refundačních transakcí.
  - Bylo zjištěno nebo existuje závažné podezření, že se Smluvní partner podílí na praní špinavých peněz a tím porušil ustanovení zákona proti praní špinavých peněz (AML);
  - Smluvní partner nebyl schopen poskytnout požadované dokumenty v rámci pravidelného ověřování identity Smluvního partnera (KYC) během trvání smluvního vztahu v souladu se zákonem proti praní špinavých peněz (AML).
- 8.1.3. Aniž by tím byla dotčena jakákoli další práva a prostředky nápravy vyplývající ze Smlouvy nebo z jakýchkoli platných právních předpisů, je Smluvní partner oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí doručenou kteroukoli z Poskytovatelů služeb, pokud nastane některý z následujících případů:
- Bylo pravomocným rozhodnutím soudu potvrzeno, že se kterýkoli z Poskytovatelů služeb dopustil ve vztahu k Smluvnímu partnerovi podvodu nebo porušení svých veřejnoprávních povinností, zejména bylo zjištěno, že se kterýkoli z Poskytovatelů služeb podílí na praní špinavých peněz a tím porušil ustanovení zákona proti praní špinavých peněz (AML);
  - Kterýkoli z Poskytovatelů služeb byl vymazán z

- obchodního rejstříku vedeného příslušným soudem, jeho živnostenské oprávnění nebo jiné úřední povolení nezbytné k výkonu jeho podnikatelské činnosti v souvislosti s poskytováním Služeb bylo zrušeno, včetně situace, kdy je EVOG jako pověřený zástupce EVO vymazán z rejstříku České národní banky či z rejstříku vedeném německým úřadem pro dohled nad finančními službami (BaFin) a včetně situace, kdy je EVOG jako zahraniční platební instituce poskytující přeshraniční služby v České republice vymazána z rejstříku České národní banky, nebo jinak zaniklo EVOG oprávnění k poskytování platebních služeb (oprávnění platební instituce) udělené BaFin, Poskytovatelé služeb převedly Smlouvu na třetí osobu v rozporu se Smlouvou, nebo se kterýkoli z Poskytovatelů služeb ocitl v úpadku nebo byly podniknuty kroky směřující k jeho likvidaci, provizorní likvidaci, zrušení, konkurzu, nucené správě, reorganizaci, nařízené správě nebo zániku;
- c. Kterýkoli z Poskytovatelů služeb se dopustil podstatného porušení Smlouvy;
- d. Kterýkoli z Poskytovatelů služeb poskytl nepravdivé údaje v souvislosti s uzavřením nebo plněním Smlouvy a zejména provozuje činnost, která je v rozporu se zákonem nebo s Pravidly karetních schémat; nebo
- e. Kterýkoli z Poskytovatelů služeb nedodrжуje bezpečnostní postupy a požadavky vyplývající ze Standardů zabezpečení dat uvedené ve Smlouvě, v Pravidlech karetních schémat a/nebo v VOP.
- 8.1.4. Vypovězením nebo uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny žádné skutečné ani podmíněné závazky nebo nároky Smluvních stran, jež vznikly před datem ukončení Smlouvy, zejména závazky na straně Smluvního partnera související s Refundačními transakcemi nebo jakýmkoli jinými částkami splatnými dle VOP (ani kdyby takové Refundační transakce nebo částky přišly na účet až po ukončení Smlouvy). Smluvní partner je povinen uhradit Poskytovatelům služeb veškeré částky splatné dle Smlouvy.
- 8.1.5. Pokud dojde k vypovězení nebo uplynutí doby platnosti Smlouvy, pak po dobu třiceti šesti (36) měsíců po takovém vypovězení nebo uplynutí doby platnosti zůstává Smlouva pro Smluvní strany závazná v rozsahu ustanovení upravujících vzájemné vypořádání, odškodnění a závazky, vedení a předkládání dokumentů souvisejících s transakcemi uskutečněnými během doby trvání Smlouvy, povinnosti informovat o změně korespondenční adresy a adresy sídla Smluvního partnera a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat pro Smluvní strany závazné i po ukončení Smlouvy.
- 8.2. Pozastavení Služeb**
- 8.2.1. Poskytovatelé služeb jsou oprávněni kdykoli s okamžitou účinností pozastavit poskytování jedné nebo několika Služeb na základě písemného oznámení Smluvnímu partnerovi, pokud:
- a. nastane některá ze skutečností uvedených v čl. 8.1.2 VOP;
- b. Poskytovatelé služeb dospějí po zohlednění vysvětlení Smluvního partnera k odůvodněnému závěru, že celková hodnota Refundačních Transakcí a/nebo Zpětných zúčtování a/nebo zamítnutých pokusů o Autorizaci Transakcí je nepřiměřeně vysoká;
- c. nastane podstatná změna okolností u Smluvního partnera nebo podstatná změna povahy jeho obchodní činnosti (včetně prodeje nebo jiného zcizení jakékoli podstatné divize nebo části jeho podniku) nebo podstatná změna zboží a/nebo služeb nabízených či poskytovaných Smluvním partnerem jeho Zákazníkům, kterou lze objektivně považovat za podstatnou překážku pokračování Služeb;
- d. Smluvní partner se bude podílet na podnikání, obchodních praktikách nebo individuálních činnostech, jež budou poškozovat pověst nebo budou schopné poškodit pověst Poskytovatelů služeb nebo pověst kteréhokoliv Karetního schématu nebo které budou škodlivé pro obchodní činnost Poskytovatele služeb nebo pro obchodní činnost kteréhokoliv Karetního schématu nebo jež zcela evidentně představují podvod nebo jinou trestnou činnost;
- a. je vznesen jakýkoli nikoliv zjevně bezdůvodný nárok nebo podána jakákoli nikoliv zjevně bezdůvodná žaloba v souvislosti se Smlouvou ze strany Smluvního partnera nebo ze strany Poskytovatelů služeb;
- b. jakékoli Karetní schéma nebo jiná třetí strana uloží Poskytovatelům služeb pokuty nebo vůči nim vznesе nároky v souvislosti s podstatným porušením této Smlouvy ze strany Smluvního partnera; nebo
- c. Poskytovatelé služeb jsou povinni nebo nuceni tak učinit na základě požadavku kteréhokoliv Karetního schématu nebo regulačního orgánu.
- 8.3. Závěrečná ustanovení**
- 8.3.1. Právní vztahy mezi Smluvními stranami se řídí právními předpisy České republiky, není-li sjednáno jinak. Pokud Smlouva nestanoví jinak, je závaznou verzí Smluvní dokumentace její česká verze a Smluvní dokumentace se řídí právním řádem České republiky.
- 8.3.2. Pokud budou kterékoli ustanovení Smluvní dokumentace nebo kterákoli její část shledány neplatnými, neúčinnými nebo nevymahatelnými, nebude tím nijak dotčena platnost, účinnost či vymahatelnost jakýchkoli dalších ustanovení. V takovém případě se právní vztahy, které byly nebo mely být ovlivněny takovými neplatnými, neúčinnými či nevymahatelnými ustanoveními, budou řídit takovými ustanoveními příslušných platných právních předpisů, jež co nejbliže odrážejí záměr Smluvních stran, který byl obsažen v původních neplatných, neúčinných či nevymahatelných ustanoveních.
- 8.3.3. Veškeré spory budou řešeny soudy místně příslušnými dle adresy sídla společnosti EVO. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že ustanovení § 1740 odst. 3. § 1752 odst. 2, § 1757 odst. 2 - 3 a § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 8.3.4. V případě stížností může Smluvní partner k řešení dané



záležitosti využít postup řešení stížností společnosti EVO, který je podrobně popsán na webu [www.revopayments.cz](http://www.revopayments.cz). Česká národní banka vykonává dohled nad plněním Smlouvy ve smyslu ustanovení § 237 odst. 1 a 2 Zákona o platebním styku. Smluvní partner může dále podat České národní bance návrh na

zahájení správního řízení dle § 248 Zákona o platebním styku. Tento článek nevylučuje obchodní zvyklosti Poskytovatelů služeb, včetně práv na započtení nebo práv na Zpětné zúčtování (Chargeback).

## 9. Definice pojmů

Níže uvedené výrazy použité ve Smluvní dokumentaci mají zde definovaný význam:

„Autorizace“	znamená předautorizaci a autorizaci Transakce umožňující manuální zadání Údajů Platební karty do Terminálu POS, a to jak v případě fyzické přítomnosti Platební karty tak bez ní. Autorizace zároveň znamená obdržení souhlasu Vydavatelské banky s provedením předmětné Transakce.
„Autorizace Transakce“	znamená požadavek generovaný směrem k vydavateli Platební karty ohledně schválení Transakce uskutečněné držitelem Platební karty a následné schválení nebo zamítnutí takového požadavku doručené Smluvnímu partnerovi.
„BaFin“	znamená německý Úřad pro dohled nad finančními službami ( <i>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht</i> ), se sídlem Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn and Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt.
„Cashback“	znamená službu, kdy je ke kupní ceně Transakce placené Platební kartou připočtena určitá částka a Zákazník tuto částku při nákupu obdrží v hotovosti.
„Centrum obsluhy akceptanta“	znamená kontaktní servisní místo EVO: Telefon: +420 225 092 291280; e-mail: <a href="mailto:akceptacepk@revopayments.cz">akceptacepk@revopayments.cz</a>
„CVV2, CVC2“	znamená verifikační hodnotu karty (CVV2) resp. verifikační kód karty (CVC2).
„E-Commerce transakce“	znamená Transakci uskutečněnou prostřednictvím Platformy internetového obchodování.
„E-Commerce platforma“	znamená on-line platformu pro zpracování plateb s využitím technologií, jako jsou mobilní obchodování, elektronický převod finančních prostředků, řízení a správa dodavatelského řetězce, internetový marketing, online zpracování transakcí, elektronická výměna dat (EDI), systémy pro správu a řízení zásob nebo automatické systémy shromažďování dat.
„EVO“	znamená společnost EVO Payments International s.r.o., se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 038 02 205, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 238120.
„EVOG“	znamená společnost EVO Payments International GmbH, se sídlem Elsa-Brändström-Straße 10-12, 50668 Köln, Německo, IČ: HRB 78863, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném okresním soudem ( <i>Arbeitsgericht</i> ) v Kolíně nad Rýnem.
„GDPR“	znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
„Informační portál pro obchodníky“	znamená klientský portál zpřístupněný společností EVO na webu <a href="https://www.revopayments.cz/zakaznicka-ublava">https://www.revopayments.cz/zakaznicka-ublava</a> , který slouží ke správě a kontrole údajů poskytovaných Smluvnímu partnerovi nebo jemu jiné určené osobě po zadání přihlašovacího jména a hesla.
„Karetní schéma“	má význam definovaný v článku 1.2.1. těchto VOP.
„Manuál k Terminálu POS“	znamená manuál k používání Terminálů POS poskytnutý nebo zpřístupněný Poskytovateli služeb na webu <a href="http://www.revopayments.cz">www.revopayments.cz</a> .
„MasterPass“	znamená digitální peněženku, která bezpečně uchovává údaje Zákazníka o platbách a dopravě pro snadné a pohodlné nakupování.

„Měna Transakce“	znamená měnu, v níž se uskutečňuje určitá Transakce.
„Občanský zákoník“	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
„Obchodní místa“	znamená obchodní místo resp. obchodní místa Smluvního partnera (místa instalace terminálů POS a internetové obchody) specifikovaná v <u>Příloze č. 4</u> .
„OMS“	znamená online nástroj služeb pro prodejce (Online Merchant Service Tool).
„Osobní údaje“	znamená osobní údaje ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů platných v České republice, zejména jméno, příjmení, datum narození, místo narození, státní příslušnost, adresu bydliště, adresu sídla, zemi, rodné číslo, identifikační číslo věřitele, e-mail, telefonní číslo / číslo mobilního telefonu, status politicky exponované osoby, podpis, povolení či předmět podnikání, bankovní spojení (název banky, SWIFT/BIC, IBAN), informace shromáždění či získané na základě platných zákonů o boji proti praní špinavých peněz (včetně kopie cestovního pasu, občanského průkazu či povolení k pobytu skutečného vlastníka), IČO a DIČ, adresa sídla a/nebo místa podnikání
„PCI DSS“	má význam definovaný v článku 1.2.4. těchto VOP.
„PIN“	znamená numerické heslo k Platební kartě (osobní identifikační číslo) nebo kód poskytnutý Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi v Terminálu POS.
„Platební brána“	znamená komunikační modul umožňující přenos informací mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb potřebný k uskutečnění E-Commerce transakcí.
„Platební karta“	znamená kreditní, debetní nebo charge platební karty nebo jiné platební nástroje akceptované Terminálem POS nebo Platební bránou (včetně platebních nástrojů představujících tyto karty ve fyzické nebo digitální podobě): Visa, Visa Electron, VPay, Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro a další způsoby platby schválené v daném okamžiku společností EVO.
„Podmínky používání služby MasterPass“	znamenají pravidla fungování MasterPass.
„Poplatek dle karetního schématu“	znamená poplatek účtovaný Poskytovateli služeb příslušnými Karetními schématy ve prospěch Karetního schématu.
„Poskyvatel služeb“	znamenají společnosti EVO a EVOG.
„Pracovní den“	znamená kterýkoli den od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků v České republice.
„Pravidla karetních schémat“	mají význam definovaný v článku 1.2.1 těchto VOP.
„Provozní pokyny k Terminálům POS“	znamenají pokyny k používání Terminálů POS poskytnuté nebo zpřístupněné Poskytovateli služeb na webu <a href="http://www.revopayments.cz">www.revopayments.cz</a> .
„Přehled“	znamená Přehled obchodních míst, který tvoří <u>Přílohu č. 4</u> Smlouvy.
„Příloha č. 1“	znamená <u>Přílohu č. 1</u> Smlouvy.
„Příloha č. 2“	znamená <u>Přílohu č. 2</u> Smlouvy.
„Příloha č. 3“	znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky, které tvoří <u>Přílohu č. 3</u> Smlouvy.
„Příloha č. 4“	znamená Přehled Obchodních míst, který tvoří <u>Přílohu č. 4</u> Smlouvy.
„Příloha č. 5“	znamená Service Level Agreement, která tvoří <u>Přílohu č. 5</u> Smlouvy.
„RŠB“	má význam definovaný v článku 2.2.3 těchto VOP.
„Raiffeisenbank a.s.“	znamená společnost Raiffeisenbank a.s., se sídlem Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ 14078, IČO: 492 40 901, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 2051.
„Refundační transakce“	znamená stornování určité již uskutečněné Transakce, k němuž dochází při vrácení zakoupeného zboží nebo odstoupení od zakoupených služeb ještě před jejich poskytnutím.
„Služba zúčtování transakcí uskutečněných pomocí karet“	má význam definovaný v článku 1.1. Smlouvy.
„Služba“ nebo „Služby“	má význam definovaný v článku 1.1. Smlouvy.
„Služba DCC“ nebo „Transakce DCC“	znamená službu umožňující Zákazníkovi provést určitou Transakci v měně Platební karty na základě příslušného směnného kurzu platného

„Smlouva“	v době uskutečnění takové Transakce; Služba DCC je Smluvnímu partnerovi k dispozici v části výběru služby v <u>Příloze č. 1</u> nebo na základě jiné dohody mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb. znamená Smlouvu a o akceptaci platebních karet uzavřenou mezi Poskytovateli služeb a Smluvním partnerem v den uvedený na konci Smlouvy
„Smluvní dokumentace“	má význam definovaný v článku 1.1.2. těchto VOP
„Smluvní partner“	znamená Smluvní stranu Smlouvy definovanou na začátku Smlouvy, která není Poskytovatelem služeb.
„Smluvní strana“ nebo „Smluvní strany“	znamená Smluvního partnera a Poskytovatele služeb.
„Souhlas s Transakcí expresního odhlášení“	Znamená souhlas s dodatečnou platbou v případě expresního odhlášení Zákazníka z hotelu
„Standardy zabezpečení dat“	mají význam definovaný v článku 1.2.4. těchto VOP.
„Technologie EMV“	znamená technologii odpovídající standardům EMV (kde EMV označuje karty Europay, Mastercard a Visa) pro Platební karty EMV, což jsou chytré karty (označované také jako čipové karty nebo IC karty), na nichž jsou data uložena kromě magnetických proužků (pro účely zpětné kompatibility) také v integrovaných obvodech. Může se jednat o karty, které je nutno fyzicky zasunout do čtečky, nebo o bezkontaktní karty, které lze na krátkou vzdálenost načíst s využitím technologie identifikace pomocí radiofrekvenčního systému (RFID).
„Terminál POS“	znamená elektronické zařízení (platební terminál) s rozhraním pro Platební karty umožňující uskutečňování Transakcí.
„Transakce“	má význam definovaný v článku 1.1 Smlouvy.
„Transakce EMV“	znamená Transakci uskutečněnou pomocí Technologie EMV.
„Transakce DCC“ nebo „Služba DCC“	znamená službu umožňující Zákazníkovi provést určitou Transakci v měně Platební karty na základě příslušného směnného kurzu platného v době uskutečnění takové Transakce; Služba DCC je Smluvnímu partnerovi k dispozici v části výběru služby v <u>Příloze č. 1</u> nebo na základě jiné dohody mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.
„Transakce MO/TO“	znamená Transakci, kdy Zákazník sdělí Smluvnímu partnerovi číslo a datum platnosti Platební karty e-mailem nebo telefonicky, bez fyzického předložení Platební karty.
„Transakce schválená ke zpracování“	znamená E-Commerce transakci, která byla schválena a odeslána Smluvním partnerem prostřednictvím Platební brány k vypořádání.
„Třetí strany“	mají význam definovaný v článku 5.2 Smlouvy.
„Účet Poskytovatelů služeb“	znamená bankovní účet Poskytovatelů služeb č. 5051013349/5500, IBAN: CZ95 5500 0000 0050 5101 3349, vedený u Raiffeisenbank a.s., popř. jiný účet, který Poskyvatel služeb oznámí Smluvnímu partnerovi v souladu se Smlouvou.
„Účet rezerv“	má význam definovaný v článku 7.7.1. těchto VOP.
„Účet Smluvního partnera“	znamená bankovní účet Smluvního partnera specifikovaný v <u>Příloze č. 4</u> nebo jiný účet, který může Smluvní partner Poskytovatelům služeb oznámit v souladu se Smlouvou.
„Údaje Platební karty“	znamenají jakékoli informace týkající se Platební karty použité pro účely identifikace Platební karty a jejího Zákazníka. Údaje Platební karty zahrnují: číslo Platební karty, čísla CVV2 a CVC2 (pokud jsou vytištěna na zadní straně Platební karty), datum platnosti, údaje o držiteli a další údaje zakódované v magnetickém proužku, mikročipu nebo v aplikaci představující Platební kartu. * mají význam definovaný v Preambuli Smlouvy.
„Vedlejší smlouvy“	znamená způsob informování, který je vhodný z hlediska příslušné Služby nebo předkládaného dokumentu, např. formou zveřejnění na Obchodních místech nebo na veřejně přístupných webových stránkách.
„Vhodný způsob“	znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky.
„VOP“	znamená banku nebo jinou oprávněnou entitu, která vydala Platební kartu Zákazníkovi.
„Vydavatelská banka“	znamená německý zákon o dohledu nad platebními službami
„ZAG“	



„Zákazník“

„Zákon o ochraně osobních údajů“

„Zákon o platebním styku“

„Zákon o regulovaných látkách“

„Zpětné zúčtování“ nebo „Chargeback“

(*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz*).

znamená kteréhokoli zákazníka Smluvního partnera, který platí za zboží nebo služby pomocí Platební karty.

zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

znamená zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění.

znamená zákon, který stanoví federální politiku USA ve vztahu k regulaci výroby, dovozu, držení, používání a distribuci určitých látek.

znamená stornování Transakce, proti níž buď Zákazník nebo Vydavatelská banka vnesou námitku, v důsledku čeho dojde k možnému vrácení prostředků z této Transakce Smluvním partnerem Zákazníkovi prostřednictvím Poskytovatelů služeb.