

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouva (dále jen „Smlouva“) se skládá z Objednávkového formuláře, těchto Všeobecných podmínek, Produktových podmínek / Provozních podmínek (které mohou obsahovat společná ustanovení ve Společných Produktových / Provozních podmínkách), ze Zvláštních podmínek (které doplňují a/nebo se odchyľují od některých Produktových/ Provozních podmínek) a Ceníku. Použitelné (Společné) Produktové / Provozní / Zvláštní podmínky jsou uvedeny v Objednávkovém formuláři.

1.2. Smlouva je uzavřena mezi Obchodníkem na jedné straně a společností KB SmartPay a společností Worldline na druhé straně, jak je uvedeno v Objednávkovém formuláři. Pokud není uvedeno jinak, dodavatelem je společnost KB SmartPay. Společnost Worldline je označována jako „Poskytovatel služeb“. Kdykoliv během doby trvání Smlouvy bude Obchodník informován o tom, zda Worldline jedná v pozici Poskytovatele služeb a vykonává jeho povinnosti.

Pro odstranění jakékoliv pochybnosti KB SmartPay bude zastupovat Poskytovatele služeb dle této Smlouvy, a pokud nebude stanoveno v této Smlouvě jinak, veškerá komunikace dle této Smlouvy bude vedena mezi KB SmartPay a Obchodníkem, pokud právo nebo jiné aplikovatelné předpisy nestanoví jinak.

1.3. Aby se předešlo jakýmkoliv rozporům v ustanoveních Smlouvy, Obchodník se výslovně vzdává uplatnění svých vlastních všeobecných nebo zvláštních smluvních podmínek (jakkoliv by byly označeny), i pokud by na tyto smluvní podmínky bylo v některých dokumentech odkazováno.

1.4. Osoby, které podepisují Objednávkový formulář, potvrzují, že jsou oprávněné tak učinit a že jsou způsobilé zavazovat Obchodníka.

1.5. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami, Společnými podmínkami, Produktovými podmínkami /

Provozními podmínkami a Zvláštními podmínkami má dokument uvedený později v tomto výčtu přednost před dokumentem uvedeným dříve. Objednávkový formulář má před Všeobecnými podmínkami, Společnými podmínkami, Produktovými podmínkami / Provozními podmínkami a Zvláštními podmínkami přednost pouze tehdy, je-li ustanovení, od něhož se má Objednávkový formulář odchýlit, výslovně uvedeno, včetně příslušného čísla článku, a navíc je-li odchýlné ustanovení na Objednávkovém formuláři vytištěno (tj. nikoliv napsáno rukou).

2. DOBA TRVÁNÍ

2.1. S výjimkou případů, kdy je v Objednávkovém formuláři nebo v jakýchkoliv (Společných) Produktových podmínkách / Provozních podmínkách / Zvláštních podmínkách stanoveno jinak, nabyvá Smlouva platnosti a účinnosti dnem podpisu Objednávkového formuláře Obchodníkem nebo dnem, kdy se Obchodník jinak stane stranou Smlouvy (tj. na základě ustanovení § 152 českého zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění [dále jen „Český zákon o platebním styku“]) (dále jen „Datum začátku“) a je uzavřena na dobu neurčitou. Obchodník je oprávněn bez nákladů vypovědět Smlouvu v jednoměsíční výpovědní lhůtě. KB SmartPay je oprávněna vypovědět Smlouvu nebo jakoukoliv službu poskytovanou dle ní ve výpovědní době dvou měsíců.

2.2. Každá ze stran může Smlouvu vypovědět s uvedením důvodů (nebo zastavit plnění svých povinností) s okamžitou účinností v souladu se Způsoby ukončení smlouvy, pokud:

- druhá strana nezaplatila jakoukoliv částku splatnou dle Smlouvy do třiceti dnů od přijetí písemného upozornění;
- druhá strana se dopustila závažného porušení jakéhokoliv ustanovení Smlouvy a toto porušení nenapravila do šedesáti dnů od obdržení písemné

žádosti s uvedením popisu porušení a upozorněním na možné ukončení Smlouvy, nebude-li porušení účinně napraveno;

- druhá strana se stane účastníkem řízení o zrušení společnosti, konkurzního řízení, řízení o zastavení plateb, likvidace nebo insolvenčního řízení nebo zcela či částečně ukončí svou činnost.

2.3. Společnost KB SmartPay a/nebo Poskytovatel služeb mají právo Smlouvu zcela či částečně vypovědět s uvedením důvodu v souladu se Způsoby ukončení smlouvy, má-li jednání Obchodníka (nebo hrozí-li, že bude mít) negativní dopad na dobré jméno společnosti KB SmartPay a/nebo Poskytovatele služeb nebo pokud existují skutečnosti nebo náznaky poukazující na to, že Obchodník:

- nezákonným, podvodným či neoprávněným způsobem užíval produkty, software nebo služby společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb (včetně případu, kdy je vůči Obchodníkovi uplatněno více než 1 % žádostí o zpětné zaúčtování platby (*chargeback*) z celkového počtu transakcí za měsíc na jakémkoliv obchodním místě); nebo
- provádí nezákonné, podvodné či neoprávněné činnosti, při nichž jsou používány produkty, software nebo služby společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb.

Společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb hodlá, avšak nemusí, vynaložit komerčně rozumné úsilí, aby Obchodníka na takové ukončení upozornil/a.

2.4. Společnost KB SmartPay a/nebo Poskytovatel služeb mají právo zcela či částečně ukončit Smlouvu v souladu se Způsoby ukončení smlouvy, pokud tak bude vyžadováno Karetní společností, regulačním nebo příslušným orgánem. Společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb vynaloží rozumné úsilí, aby Obchodníka na takové ukončení předem upozornil/a.

2.5. Společnost KB SmartPay má právo

Smlouvu zcela či částečně s okamžitou účinností ukončit v souladu se Způsoby ukončení smlouvy, pokud Karetní společnost zahájí v souvislosti s Obchodníkem nebo jeho transakcemi šetření (nebo hrozí, že takové šetření bude zahájeno) nebo uloží sankci (nebo hrozí, že taková sankce bude uložena) v důsledku Obchodníkovy jednání či opomenutí.

3. ZASTAVENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1. Společnost KB SmartPay má právo kdykoliv zastavit poskytování svých služeb bez vzniku jakékoliv náhrady Obchodníkovi, pokud:

- společnost KB SmartPay považuje toto pozastavení za nutné z důvodu bezpečnosti či integrity svých služeb, softwaru, elektronické sítě a/nebo elektronických plateb obecně;
- existují skutečnosti či náznaky poukazující na to, že Obchodník používá produkty, software nebo služby společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb nezákonným, podvodným či neoprávněným způsobem (kdy je vůči Obchodníkovi uplatněno více než 1 % žádostí o zpětné zaúčtování platby [chargeback] z celkového počtu transakcí za měsíc na jakémkoliv obchodním místě); nebo
- tak bude požadováno Karetní společností, regulatorním nebo příslušným orgánem.

Společnost KB SmartPay vynaloží komerčně rozumné úsilí, aby Obchodníka na takové zastavení poskytování služeb předem upozornila.

4. VADY

4.1. S výjimkou případů, kdy Objednávkový formulář nebo jakékoliv (Společné) Produktové podmínky / Provozní podmínky / Zvláštní podmínky stanovují jinak, jsou instalace nebo zavedení nového produktu, služby či softwaru považovány za přijaté Obchodníkem, nepředloží-li Obchodník odůvodněně písemné odmítnutí do tří Pracovních dnů od dané instalace či zavedení.

4.2. Pokud Obchodník zjistí na produktu, službě či softwaru dodaném společností KB SmartPay vadu, jejíž existenci

lze přičíst společnosti KB SmartPay nebo Poskytovateli služeb (nebo by tato vada měla podle názoru Obchodníka být kryta zárukou na daný produkt), oznámí Obchodník tuto skutečnost písemně společnosti KB SmartPay do deseti dnů od takového zjištění.

5. ZMĚNY

5.1. Společnost KB SmartPay může k prvnímu lednu provést v souladu s níže uvedeným vzorcem indexaci všech cen:

$$\text{Nová cena} = \text{Stará cena} \times$$

$$(0,2 + 0,8 \times \text{Nový index} / \text{Počáteční index})$$

- Stará cena odkazuje na cenu uvedenou ve Smlouvě.
- Použitým indexem bude „Mzdový index průměrných mezd a platů (ekvivalent plnění úvazku) vydaný Českým statistickým úřadem, dále „Platový index“.
- „Nový index“ odkazuje na Platový Index 4Q roku, ve kterém se uplatnila Stará cena.
- „Počáteční index“ odkazuje na Platový Index 4Q roku předcházejícího roku, ve kterém se uplatnila Stará cena.

5.2. Společnost KB SmartPay a/nebo Poskytovatel služeb má právo v souladu s ustanovením § 152 odst. 3 Českého zákona o platebním styku kdykoliv provést úplnou či částečnou úpravu všech finančních podmínek a dalších podmínek stanovených ve Smlouvě. Společnost KB SmartPay bude o těchto změnách Obchodníka informovat minimálně dva měsíce předem. Obchodník má právo tyto změny odmítnout na základě doporučeného dopisu zaslaného během výše uvedené lhůty, přičemž v takovém případě bude Smlouva ukončena s účinností k poslednímu dni výše uvedené lhůty bez vzniku nákladů na ukončení smlouvy. Jakmile výše uvedená lhůta uplyne, má se za to, že Obchodník s novými podmínkami souhlasil.

5.3. Společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb mají právo zavádět zlepšení a změny svých produktů, služeb a softwaru (jakož i souvisejících dokumentů a postupů), které budou považovat za nutné či užitečné, například z důvodu zachování obchodní činnosti či rozvoje a zabezpečení platebního systému a/ nebo elektronické sítě či platebních produktů společnosti KB SmartPay nebo

Poskytovatele služeb. Obchodník je povinen tato zlepšení a změny akceptovat a dodržovat pokyny společnosti KB SmartPay týkající se zavedení těchto zlepšení a změn, pokud by bylo poskytování dotčených služeb dočasně pozastaveno.

5.4. Obchodník musí společnost KB SmartPay do patnácti dnů od chvíle, kdy tato skutečnost nastala, písemně informovat o všech změnách svého právního postavení, adresy nebo obchodní firmy, jakož i o všech změnách své činnosti, v jejichž důsledku může důvodně dojít ke změně rizika, které společnost KB SmartPay ponese, ve srovnání s předcházející nahlášenou činností (např. v důsledku změny povahy nabízených produktů / služeb, objemu transakcí nebo smluvních podmínek platných pro zákazníky apod.). Společnost KB SmartPay má právo tyto změny odmítnout nebo je podmínit uzavřením dodatku ke Smlouvě.

5.5. Jakmile Obchodník přestane přijímat Karty, je povinen společnost KB SmartPay neprodleně informovat doporučeným dopisem.

6. PLATBA

6.1. Podpisem Objednávkového formuláře Obchodník souhlasí s tím, že společnosti KB SmartPay zaplatí formou inkasa. Obchodník souhlasí se zřízením inkasa ze svého účtu ve prospěch účtu KB SmartPay. Obchodník předloží do 10 dnů po podpisu této Smlouvy doklad o tom, že dal příkaz k inkasu ve prospěch KB SmartPay. KB SmartPay je oprávněna přerušit plnění ze Smlouvy, pokud Obchodník tento doklad nepředloží.

6.2. Faktury musejí být uhrazeny nejpozději k datu své splatnosti (nebo nejpozději do třiceti dnů od data vystavení faktury, pokud není datum splatnosti uvedeno).

6.3. Reklamáce týkající se faktur (např. nesprávné částky) musejí být společnosti KB SmartPay zasílány doporučeným dopisem ve lhůtě patnácti dnů od data vystavení faktury.

6.4. V případě, že Obchodník zruší svoje svolení k inkasu, má společnost KB SmartPay právo okamžitě zcela či

částečně pozastavit plnění svých vlastních smluvních závazků, aniž by tím byla dotčena další práva, jež má společnost KB SmartPay ze zákona nebo na základě Smlouvy, a to dokud nebude uděleno nové svolení.

6.5. Pokud společnost KB SmartPay potřebuje znovu aktivovat služby pozastavené v důsledku neplacení Obchodníkem nebo ukončení příkazu k inkasu ze strany Obchodníka, má společnost KB SmartPay právo fakturovat jakékoliv náklady spojené s touto opětovnou aktivací nebo s jakýmkoliv administrativními či technickými kroky, které společnost KB SmartPay podnikne.

6.6. Kupní cena nebo cena za nájem zařízení je splatná okamžikem dodání (v případě fyzické instalace provedené technikem jménem společnosti KB SmartPay) nebo okamžikem odeslání (u instalace „Plug & Play“). Instalační náklady na fyzickou instalaci technikem jsou naopak splatné okamžikem nainstalování, zatímco náklady na instalaci „Plug & Play“ jsou splatné okamžikem odeslání.

6.7. Pokud jsou produkty a služby fakturovány pravidelně (např. měsíčně), pak pravidelná částka splatná za aktivaci nebo instalaci, ke které dojde po začátku tohoto období, je fakturována poměrně (*pro rata*), a to na základě počtu zbývajících dnů, vyjma případu, kdy je v Objednávkovém formuláři stanoveno jinak.

6.8. Společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb mají právo provést srážku všech částek splatných ze strany Obchodníka, které nebyly uhrazeny k okamžiku realizace platební transakce nebo k datu přijetí bankovního převodu, z částky platební transakce provedené ve prospěch Obchodníka. Má se za to, že taková srážka je doplňková k příkazu k inkasu, a může být použita teprve poté, co společnost KB SmartPay Obchodníka v tom smyslu informovala. Společnost KB SmartPay má právo účtovat Obchodníkovi veškeré dodatečné náklady, které jsou s takovou srážkou spojeny.

6.9. Společnost KB SmartPay má právo zvýšit částku jakékoliv faktury, která není v plné výši uhrazena k datu splatnosti, o smluvní pokutu ve výši 15 %, minimálně však 270 CZK a o smluvní úrok

z prodlení ve výši 10 % za rok, a to bez předchozího oznámení o prodlení. Společnost KB SmartPay si také vyhrazuje právo účtovat Obchodníkovi náklady na upomínku.

6.10. Pokud Obchodník rozporuje část faktury, může odmítnout provést platbu částky, které se námitky týkají, dokud nebudou tyto námitky vyřešeny. Obchodník není oprávněn zastavit platbu ostatních nerozporovaných částí faktury.

6.11. Pokud Obchodník neuhradí jednu či více faktur za dva po sobě jdoucí měsíce od data splatnosti, má společnost KB SmartPay právo požadovat vrácení veškerého pronajatého zařízení (například platebního terminálu). Společnost KB SmartPay si také vyhrazuje právo fakturovat náklady spojené s vrácením a opětovnou aktivací zařízení.

7. DOKLAD

7.1. Obchodník si je vědom důležitosti elektronických transakcí, elektronicky dostupných dokumentů a elektronických dokladů (registrovaných platebními terminály a centrálními počítačovými systémy společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb). Obchodník souhlasí s tím, že tyto informace – jakož i všechny datové soubory a dokumenty v jiné než papírové podobě (např. e-mail) – mají stejnou důkazní hodnotu jako informace a dokumenty v papírové podobě a že jsou právně závazné a mohou být použity v rámci soudních řízení.

7.2. Obchodník souhlasí s tím, že společnost KB SmartPay údaje o elektronických transakcích uchovává pouze po dobu pěti let.

7.3. Společnost KB SmartPay má právo zpřístupnit dokumenty Obchodníkovi prostřednictvím komunikačních kanálů, které považuje za nejvhodnější, například webových stránek.

8. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

8.1. Veškerá práva k duševnímu vlastnictví týkající se produktů, softwaru, dokumentace a služeb společnosti KB SmartPay jsou vlastněna společností KB SmartPay, Poskytovatelem služeb nebo jejími poskytovateli licencí.

8.2. Společnost KB SmartPay nebo Po-

skytovatel služeb uděluje omezenou, nevýhradní, nepřevoditelnou licenci (dále jen „Licence“) k softwaru a jeho dokumentaci. Její rozsah je omezen na to, co je nezbytně nutné k plnění Smlouvy.

8.3. Vyjma případů výslovně povolených platnými právními předpisy nemá Obchodník právo software měnit, dekompilovat ani v jeho souvislosti provádět zpětné inženýrství. Pokud bude Obchodník potřebovat získat některé informace, aby zajistil kompatibilitu s nezávisle vyvinutým softwarem, musí tuto žádost nejprve projednat v dobré víře se společností KB SmartPay, aby se dohodli na podmínkách, které by platily, kdyby byly tyto informace společností KB SmartPay zpřístupněny.

8.4. Společnost KB SmartPay odškodní Obchodníka za všechny nároky třetích stran, které ona sama nebo příslušný soud shledá jako oprávněné, na základě nichž daná třetí strana tvrdí, že užívání určitého produktu či softwaru porušuje její práva k duševnímu vlastnictví. Společnost KB SmartPay ponese náklady na takové odškodnění, přičemž může zvolit následující možnosti:

- získat pro Obchodníka právo, aby i nadále používal daný produkt či software;
- změnit či vyměnit produkt či software tak, aby jejich užívání již neporušovalo práva třetí osoby k duševnímu vlastnictví;
- pokud výše uvedené možnosti nejsou z ekonomického hlediska realizovatelné, požádat Obchodníka, aby:

- ukončil užívání produktu nebo softwaru; nebo
- vrátil zakoupený produkt či software společnosti KB SmartPay výměnou za náhradu kupní ceny ze strany KB SmartPay, s přihlédnutím k odečtení rozumných odpisů v účetních záznamech Obchodníka.

8.5. Povinnost odškodnění stanovená v článku 8. 4. se uplatní, pouze když:

- Obchodník okamžitě informuje společnost KB SmartPay o každém nároku a zdrží se reagování na nárok bez předchozího souhlasu společnosti KB SmartPay;
- Obchodník přenechá celý proces vyřízení nároku a jeho vypořádání společnosti KB SmartPay;

- k údajnému porušení nedošlo v důsledku toho, že Obchodník používá produkt nebo software způsobem, který není povolen Smlouvou nebo je jednoznačně nerozumný; a
- údajné porušení není způsobeno používáním produktu či softwaru v kombinaci s produktem, softwarem, službou nebo jiným prvkem, který nedodala společnost KB SmartPay.

9. ROZDĚLENÍ RIZIKA

9.1. Obchodník zajistí, aby veškeré nároky a stížnosti uplatněné Držiteli karet byly směřovány výhradně na Obchodníka. Obchodník odškodní společnost KB SmartPay a Poskytovatele služeb za každý nárok a stížnost bez ohledu na jejich povahu či právní základ, které by byly Držitelem karty nebo třetí stranou uplatněny u společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb v souvislosti s plněním Smlouvy.

9.2. Obchodník přebírá plnou odpovědnost za důsledky každé změny, kterou on nebo třetí strana provede ohledně produktů, softwaru nebo služeb, jež jsou k dispozici na základě Smlouvy – zejména pokud v důsledku takové změny dojde ke změně a/nebo poruše softwaru, jež pozmění povahu aktivovaných služeb ve prospěch Obchodníka.

9.3. Společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb musejí jednat jako profesionální dodavatelé a vynaloží rozumné úsilí, aby své smluvní závazky plnili správně a v souladu s obsahem Smlouvy.

9.4. Pokud by společnost KB SmartPay způsobila Obchodníkovi jakoukoliv škodu, uhradí společnost KB SmartPay takovou škodu, pokud je tato škoda skutečnou peněžitou škodou a pokud Obchodník škodu nahlásil společnosti KB SmartPay ve lhůtě jednoho měsíce od jejího zjištění (a v každém případě do jednoho roku poté, co nastaly skutečnosti, v jejichž důsledku došlo ke škodě).

Maximální limit odpovědnosti společnosti KB SmartPay a Poskytovatele služeb společně za každý smluvní nebo jiný (statutární) závazek, odškodnění nebo za škodu bude v jednom kalendářním roce omezen na vyšší z následujících dvou částek (a) 500 € nebo (b) 30 % z příslušné část-

ti z celkové částky skutečně zaplacené Obchodníkem společností KB SmartPay během kalendářního roku, ve kterém byla škoda nahlášena společnosti KB SmartPay. „Příslušná část“ je definována jako část, která se týká služby, softwaru nebo produktu souvisejícího se škodou (nebo služby, softwaru či produktu, který takovou škodu zapříčinil); nebudeli možné tuto část jednoznačně určit, bude stranami stanovena v dobré víře při zohlednění podílu dané služby/softwaru/ produktu na celkové částce. Příslušná část nebude nikdy obsahovat žádné přefakturované (tzv. *pass-through*) částky, které musí společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb uhradit třetím stranám (např. mezbankovní poplatky a poplatky Karetním společnostem v souvislosti s akceptací platebních karet (tzv. *acquiring*)).

9.5. S výjimkou případu úmyslného jednání či podvodu jsou společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb odpovědní za skutečnou peněžitou škodu a neodpovídají za zastavení práce, přesčasy, ztrátu výnosů, ztrátu zisku, ztrátu goodwillu, dočasné angažování třetích stran, snížení ušlých nákladů, ztrátu produkce, ztrátu předvídaných úspor, ztrátu možností, ztrátu administrativní účinnosti, za zásobování, nároky koncových uživatelů ani za poškození nebo ztrátu údajů, nároky třetích stran, ušlou příležitost ani újmu na dobré pověsti.

9.6. Žádné ustanovení Smlouvy neomezuje limit odpovědnosti kterékoliv ze stran za škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

10. POSTOUPENÍ A ADMINISTRATIVNÍ ZMĚNY

10.1. Obchodník nemůže Smlouvu postoupit, ať již částečně, či zcela, bez předchozího písemného souhlasu společností KB SmartPay.

10.2. Pokud by Obchodník převedl svoji obchodní činnost, provede společnost KB SmartPay změny v důsledku takového převodu pouze tehdy, vyplní-li Obchodník k tomu určený formulář. Tento dokument lze získat kontaktováním KB SmartPay.

10.3. Obchodník je povinen společnost KB SmartPay písemně informovat o všech

změnách jeho obchodní firmy / jména a administrativních údajů (tak, že vyplní k tomu určený formulář. Tento dokument lze získat kontaktováním KB SmartPay.

10.4. Žádosti o změny uvedené výše musejí být společností KB SmartPay zasílány nejpozději deset pracovních dnů předtím, než dojde k účinnému převodu obchodní činnosti nebo provedení administrativních změn. Pokud by se změna týkala bankovního účtu, u kterého byl pro společnost KB SmartPay zřízen příkaz k inkasu, zašle Obchodník společnosti KB SmartPay nový příkaz k inkasu.

10.5. Obchodník je povinen okamžitě uvědomit společnost KB SmartPay doporučeným dopisem o ukončení (z jakéhokoliv důvodu) svých obchodních činností. Žádná z transakcí Kartou provedených po takovém okamžiku nebude zakládat jakékoliv povinnosti společnosti KB SmartPay.

10.6. Pokud bude mít změna dopad na právní postavení nebo obchodní činnosti Obchodníka, má společnost KB SmartPay právo ukončit Smlouvu z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu a požádat o sjednání a podpis nové smlouvy. Pokud k uzavření nové smlouvy nedojde, nebude mít společnost KB SmartPay žádné povinnosti vůči Obchodníkovi ve vztahu k transakcím Kartou uskutečněným po takové změně.

11. VYŠŠÍ MOC

11.1. Pokud dojde k případu působení vyšší moci (která je ve Smlouvě definována jako všechny situace, které nemají KB SmartPay a Poskytovatel služeb pod svou rozumnou kontrolou), strany jsou povinny v dobré víře spolupracovat, aby se s působením vyšší moci a jejími důsledky vypořádaly.

11.2. Jako příklady působení vyšší moci jsou uvedeny tyto situace: války, zemětřesení, požáry, povodně, nečekané stávky, závažný IT podvod, přerušení dodávky energie a telekomunikačního spojení apod.

12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1. Společnost KB SmartPay je posuzována jako správce údajů pro účely zpracování osobních údajů Držitelů ka-

ret a platebních transakcí. Obchodník se zavazuje používat tyto osobní údaje pouze pro účely plnění svých povinností ze Smlouvy a tyto údaje nesmí používat pro jiné účely. Obchodník vynaloží veškeré dostupné prostředky k tomu, aby zajistil, že tyto údaje nebudou sděleny třetím stranám a že nedojde k jejich úniku třetím stranám.

12. 2. Společnost KB SmartPay uchovává osobní údaje týkající se samotného Obchodníka nebo jeho zaměstnanců v jednom či více souborech, které mohou být umístěny mimo Evropskou unii. Tyto údaje budou společností KB SmartPay používány pro účely budování a řízení jejího vztahu s Obchodníkem, pro obchodní účely společnosti KB SmartPay nebo jejích obchodních partnerů a za účelem prevence zneužívání údajů a boje proti takovému zneužívání.

12. 3. Telefonické rozhovory mezi Obchodníkem a KB SmartPay mohou být nahrávány či monitorovány jinými zaměstnanci nebo konzultanty KB SmartPay, kteří se těchto rozhovorů neúčastní, za účelem školení a/nebo dohledu nad zaměstnanci. Obchodník může u každého hovoru tento monitoring odmítnout.

13. PROPAGACE

13. 1. Obchodník může název a logo společnosti KB SmartPay a Poskytovatele služeb používat pouze způsobem, který není na újmu image či dobré pověsti společnosti KB SmartPay nebo Poskytovatele služeb.

13. 2. Obchodník je povinen dodržovat směrnice společnosti KB SmartPay pro propagační materiály a logo (společnosti KB SmartPay, Poskytovatele služeb nebo Karetní společnosti) umístěné na obchodních místech a webových stránkách Obchodníka.

14. ACQUIRING

Tento článek 14 platí pouze tehdy, pokud jsou součástí Smlouvy i služby acquiringu (tj. akceptace platebních nástrojů).

14. 1. Poskytovatel služeb přidělí Obchodníkovi jedno či více členských čísel. Tato členská čísla budou uvedena v Objednávkovém formuláři. Obchodník je povinen ověřit, zda členská čísla uvedená

v online platební platformě a platebním terminálu odpovídají členským číslům přiděleným Poskytovatelem služeb. Pokud by tomu tak nebylo (k čemuž může dojít především při převodu obchodní činnosti), nesmí Obchodník v žádném případě akceptovat platební transakce a musí nejdříve kontaktovat společnost KB SmartPay. Obchodník bere na vědomí, že pokud by i přes neodpovídající členská čísla transakce akceptoval, mohou být transakční částky převedeny na třetí stranu. V takovém případě pak Obchodník sám ponese odpovědnost za vymáhání těchto částek od třetích stran.

14. 2. Obchodník bere na vědomí, že v závislosti na okolnostech, za kterých byla Smlouva sjednána, je možné, že účinné ověření činností a rizikového profilu Obchodníka bude provedeno teprve poté, co strany uzavřou Smlouvu. Obchodník proto souhlasí s tím, že společnost KB SmartPay bude mít právo zamítnout žádost Obchodníka a ukončit Smlouvu do jednoho měsíce poté, co byla původně sjednána. Společnost KB SmartPay Obchodníka o takovém zamítnutí a ukončení musí informovat do jednoho měsíce. Během této doby vyplatí Poskytovatel služeb Obchodníkovi veškeré částky za transakce akceptované Obchodníkem, pokud Obchodník splnil podmínky Smlouvy.

14. 3. Obchodník se zavazuje pravidelně, a nikoliv pouze po každé instalaci či provedení modifikace, ověřovat, zda jsou jeho identifikační a platební údaje zaregistrované online platební platformou (např. v protokolech o transakci) a platebním terminálem (např. na vytištěné stvrzení) správné. Obchodník souhlasí, že každý případ nedbalosti v této souvislosti může vést k provedení nesprávných plateb na špatné účty nebo třetím stranám.

14. 4. Obchodník určí bankovní účet, na který musejí být převáděny částky transakcí. Číslo bankovního účtu, které Obchodník uvede v Objednávkovém formuláři, může být změněno pouze na základě postupu uvedeného v článku 10. Společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb neponesou žádnou odpovědnost, bylo-li uvedeno nesprávné číslo bankovního účtu.

14. 5. Jakákoliv změna bankovního účtu musí být oprávněnou osobou neprodleně písemně oznámena společnosti KB SmartPay. Pokud bude třeba provést okamžitou změnu bankovního účtu, požádá Obchodník telefonicky společnost KB SmartPay, aby dočasně pozastavila platby, dokud nebude takový nový bankovní účet aktivován, aby se předešlo tomu, že by platby byly prováděny na nesprávný bankovní účet. Pokud má společnost KB SmartPay pochybnosti o žádosti o změnu bankovního účtu, má Poskytovatel služeb právo pozastavit provádění plateb, dokud společnost KB SmartPay neobdrží potvrzení, že žádost o změnu byla skutečně podána řádně oprávněnou osobou.

14. 6. Obchodník a/nebo jeho zaměstnanci a/nebo postupníci se striktně zdrží zadávání tajného kódu / PIN Držitele karty, potvrzování splatné částky nebo rušení transakce. K tomu jsou oprávněni pouze sami Držitelé platební karty.

14. 7. Obchodník je povinen ověřovat pravidelné platby Poskytovatele služeb jako náležitě odpovědná osoba (*bonus pater familias*) a bude společnost KB SmartPay neprodleně informovat o jakýchkoli (podezřelých) chybách. Aniž by tím byla dotčena obecná platnost předcházející věty, neponesou společnost KB SmartPay ani Poskytovatel služeb odpovědnost za žádné úroky narostlé na splatných či nesprávných platbách, ke kterým by nedošlo, pokud by Obchodník ověřil platby Poskytovatele služeb jako náležitě odpovědná osoba.

14. 8. Pokud by Obchodník účtoval Držiteli karty v okamžiku předložení Karty rozdílnou cenu či dodatečný poplatek nebo by v tento okamžik Držitel karty stanovil podmínku, povinnost či zvláštní záruku, pak je to třeba dostatečně objasnit ještě před zahájením transakce, přičemž to musí být zohledněno v ceně transakce placené Obchodníkem.

14. 9. Společnost KB SmartPay má právo samostatně účtovat jakékoliv další administrativní či technické úkony, které by byly pro Obchodníka nutné v souvislosti s platební transakcí (např. za zásahy do sporů ohledně transakcí, za zvláštní administrativní úpravy nebo opravy apod.).

14. 10. Obchodník viditelně nalepí alespoň u vchodu do svého obchodního místa oficiální loga všech platebních karet, které uvedl v Objednávkovém formuláři, aby tak informoval veřejnost o všech platebních kartách, jež akceptuje za účelem platebních transakcí. Není-li takové označení možné (např. v případě prodeje za použití prostředků vzdálené komunikace nebo internetového prodeje), je Obchodník povinen své zákazníky informovat tak, že loga a obchodní názvy uvede ve svých katalozích, objednávkových formulářích a na webové stránce (platební stránce a úvodní stránce).

14. 11. Obchodník musí od společnosti KB SmartPay obdržet předchozí písemný souhlas s užíváním názvu a/nebo loga společnosti KB SmartPay, Poskytovatele služeb nebo jakékoliv Karetní společnosti / značky Karty (např. Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro apod.) pro jakékoliv propagační účely.

14. 12. Vedle důvodů k ukončení Smlouvy uvedených v článku 2 bude mít společnost KB SmartPay právo Smlouvu ukončit:

- bez uvedení důvodů, s okamžitou účinností, bez předchozího upozornění, pokud Obchodník neuskutečnil za období dvanácti měsíců žádná transakce;
- s uvedením důvodů, s okamžitou účinností, v souladu se Způsoby ukončení smlouvy, a to zcela či částečně, pokud Obchodník nedodržuje požadavky PCI/DSS nebo když nespolupracuje při šetření týkajícím se PCI/DSS vedeném společností KB SmartPay, Poskytovatelem služeb nebo jakoukoliv Karetní společností.

14. 13. Po ukončení Smlouvy Obchodník okamžitě odstraní veškeré propagační materiály a jiná oznámení týkající se Karetní společnosti.

14. 14. Obchodník souhlasí s tím, že společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb mají právo provést audit (nebo nechat provést audit) činností Obchodníka pro účely řízení rizik společnosti KB SmartPay a Poskytovatele služeb, např. za účelem ověření finančního zdraví Obchodníka a/nebo povahy prodávaných produktů/služeb.

14. 15. Strany berou na vědomí, že i po

účinném ukončení Smlouvy mohou být prováděny náhrady (např. v důsledku reklamací transakcí zahájených Držiteli karet), které se týkají transakcí provedených během doby trvání Smlouvy.

15. RÚZNÉ

15. 1. S ohledem na platné právní předpisy proti praní špinavých peněz (zákon č. 253/2008 Sb.) učiní Obchodník veškeré příslušné úkony vyžadované společností KB SmartPay nebo Poskytovatelem služeb, jako je předložení kopie průkazu totožnosti manažera nebo stanov společnosti. Společnost KB SmartPay má právo ukončit Smlouvu s uvedením důvodu nebo pozastavit všechny platby splatné ve prospěch Obchodníka podle Smlouvy, dokud Obchodník nesplní veškeré povinnosti, které mu ukládají výše uvedené právní předpisy. Před ukončením Smlouvy nebo pozastavením plateb uvědomí, bude-li to možné, společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb Obchodníka o nedodržení výše uvedených právních předpisů.

15. 2. Pokud společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb budou muset v důsledku jednání či opomenutí Obchodníka podniknout jakékoliv další úkony, aby zajistili, že Obchodník dodržuje platná pravidla a právní předpisy (např. zákon proti praní špinavých peněz nebo pravidla Platebního systému), mají právo obchodníkovi fakturovat jakékoliv náklady spojené s těmito dodatečnými úkony.

15. 3. Obchodník si pečlivě přečte veškerou technickou dokumentaci (jako jsou požadavky PCI/DSS, manuály, návody k použití vybraných produktů apod.), která je považována za součást Smlouvy. Obchodník má právo požádat Poskytovatele služeb o obsah Smlouvy a o příslušné informace uvedené v ustanovení § 134 až 139 Českého zákona o platebním styku.

15. 4. Vyjma případů, kdy je v Objednávkovém formuláři výslovně uvedeno jinak, budou veškeré dodací podmínky, podmínky instalace a implementační podmínky společnosti KB SmartPay a Poskytovatele služeb pouze informační povahy.

15. 5. Obchodník souhlasí s tím, že společnost KB SmartPay a Poskytovatel

služeb mají právo převést Smlouvu na kteroukoliv ze svých spřízněných společností.

15. 6. Poskytovatel služeb a Obchodník přebírají ve vztahu k právům a povinnostem smluvních stran vyplývajícím ze Smlouvy riziko související se změnou okolností a vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Český občanský zákoník“), na jejich smluvní vztah dle Smlouvy.

15. 7. Ustanovení § 1799 a 1800 Českého občanského zákoníku o smlouvách uzavřených adhezním způsobem se na smluvní vztah založený na základě Smlouvy nevztahují.

15. 8. Obchodník není ve vztahu ke Smlouvě považován za slabší stranu.

15. 9. Strany prohlašují, že:

- nejsou si vědomy, že by při uzavírání Smlouvy zneužívala jiná strana své postavení znalce nebo své ekonomické postavení; a
- svá vzájemná práva a povinnosti sjednané Smlouvou považují za rovná.

16. PLATNÉ PRÁVO A PŘÍSLUŠNÝ SOUD

16. 1. Smlouva se řídí českým právem.

16. 2. V případě jakéhokoliv sporu vyplývajícího ze Smlouvy se strany zavazují vyřešit takový spor primárně smírnou cestou, na základě jednání v dobré vůli. Pokud strany nebudou moci takový spor vyřešit smírnou cestou, spor bude projednán příslušným českým soudem.

16. 3. Pokud strany nebudou moci spor vyřešit smírnou cestou, může Obchodník podat stížnost u finančního arbitra nebo u České národní banky.

17. VÝKLAD POJMŮ

- **Pracovní den:** každý den, vyjma sobot, nedělí a státních svátků v České republice.
- **Karta:** každá platební karta ve fyzické podobě, kterou lze používat k platebním transakcím, např. kreditní platební karta Visa nebo MasterCard, karta V-Pay a/nebo debetní platební karta Maestro.
- **Karetní společnost:** soubor pravidel, postupů, norem a/nebo implementačních směrnic pro provádění platebních transakcí; jeho součástí je jakýkoliv kon-

krétní rozhodovací orgán, organizace nebo subjekt odpovědný za fungování systému. Příkladem může být Visa a MasterCard.

- **KB SmartPay:** obchodní název, pod kterým společnost Worldline Czech Republic s. r. o., IČO 03633144, provozuje svoji činnost.

- **Objednávkový formulář:** stanovený formulář (s případnými přílohami), který může být použit Obchodníkem za účelem objednání produktů, softwaru nebo služeb společnosti KB SmartPay a Poskytovatele služeb. V rámci složitých nebo velkých smluv se může stát, že bude formulář nahrazen zvláštním

podrobnějším dokumentem. V průběhu doby může být uzavřeno i více Objednávkových formulářů, například za účelem zohlednění změn nebo doplňkových objednávek.

- **Ceník:** Ceník společnosti KB SmartPay je uveden na webových stránkách www.kbsmartpay.cz.

- **Způsob ukončení smlouvy** znamená, že strana má právo ukončit Smlouvu s uvedením důvodu nebo bez uvedení důvodu, bez zapojení soudu, na základě písemného oznámení druhé straně, aniž by jí vznikla povinnost k provedení jakékoliv náhrady. Obchodník souhlasí s tím, že mohou existovat důvody

(např. důvody spojené s bojem proti praní špinavých peněz), proč nebude společnost KB SmartPay své rozhodnutí ukončit Smlouvu zdůvodňovat.

- **Worldline:** Worldline NV/SA Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussels - DIČ 0418.547.872. Worldline NV/SA má povolení jako platební instituce v Belgii a je plně oprávněna k činnosti jako poskytovatel služeb v České republice. Worldline NV/SA je regulována Národní bankou Belgie www.nbb.be. Webové stránky: www.worldline.com

- **Webové stránky:** www.kbsmartpay.cz

1. ROZSAH

Tyto Společné podmínky pro mezinárodní karty se v plném rozsahu použijí na všechny Provozní podmínky pro mezinárodní karty.

2. ROLE POSKYTOVATELE SLUŽEB

2.1. Poskytovatel služeb zpracovává transakce předané Obchodníkem v souladu s ustanoveními Smlouvy. Obchodník bere na vědomí, že Poskytovatel služeb má právo ověřovat transakce Obchodníka a odmítnout transakci zpracovat, existují-li skutečnosti nebo objektivní náznaky poukazující na to, že:

- infrastruktura Obchodníka (především jeho Platební zařízení) není dostatečně zabezpečená; nebo
- transakce se týká neoprávněného nebo podvodného prodeje nebo prodeje, který neodpovídá pravidlům Karetní společnosti.

Pokud to bude z obchodního hlediska rozumné a budou to umožňovat příslušné právní předpisy, bude KB SmartPay Obchodníka o zamítnutých platbách informovat, co nejdříve to bude možné.

2.2. Obchodník bere na vědomí, že Poskytovatel služeb je pouhým prostředníkem v řetězci stran (včetně Držitele karty, vydavatele Karty, Karetní společnosti a různých poskytovatelů zásahových technických služeb), jejichž zapojení je nutné k převodu částky transakce z účtu Držitele karty na účet Obchodníka.

2.3. Obchodník zejména bere na vědomí, že obsáhla pravidla Karetních společností (např. ohledně možnosti rozporovat stávající transakce) lze uplatnit i vůči němu a že Poskytovatel služeb nemá na tato pravidla, která platí stejně pro všechny poskytovatele služeb, žádný vliv. Poskytovatel služeb upozorňuje Obchodníka především na skutečnost, že řízení o sporu mohou trvat dlouhou dobu a často je obtížné Obchodníka pravidelně informovat o stavu takového řízení.

2.4. Aniž by bylo dotčeno ustanovení článku 6.12., bere Obchodník na vědomí, že Poskytovatel služeb

- není stranou vztahu mezi Obchodníkem a Držitelem karty;
 - při zpracování transakcí tento vztah nezohledňuje;
 - nemůže být Obchodníkem nucen, aby do takového vztahu zasahoval; a
 - žádným způsobem neručí ani nepřebírá odpovědnost za kvalitu produktů/ služeb dodávaných Obchodníkem.
- Obchodník Poskytovatele služeb odškodní za každý nárok, který je proti Poskytovateli služeb a/nebo KB SmartPay uplatněn Držitelem karty nebo Karetní společností a který vyplývá ze vztahu mezi Obchodníkem a Držitelem karty.

3. FYZICKÁ OVĚŘENÍ

Tento článek 3 neplatí pro transakce Bez přítomnosti karty.

3.1. Obchodník je povinen u každé karty, která mu je předložena, ověřit, zda

- Karta splňuje konkrétní požadavky Karetní společnosti;
- Karta nevykazuje viditelné známky poškození (vyjma případů běžného opotřebení Karty), pokud se jedná o Kartu s čipem;
- je na Kartě, ať již embosované, či nikoliv, uvedeno jméno Držitele karty a číslo Karty;
- Karta je podepsána Držitelem karty;
- vnější rysy Předkladatele karty odpovídají údajům uvedeným na Kartě, například fotografie, která může být na Kartě umístěna;
- neuplynula platnost Karty (např. období platnosti Karty, ať již embosované, či nikoliv, je uvedeno na Kartách Visa, Visa Electron, V PAY a MasterCard; u Karet Maestro může být období platnosti na kartě uvedeno, s určitostí je uvedeno pouze na Dokladu o prodeji);
- karta nevykazuje žádné viditelné známky napodobení nebo padělání v této souvislosti je třeba ověřit následující prvky (výčet není úplný):

- uvedení oficiálního loga společnosti Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard a Maestro;
- reakce Karet Visa a MasterCard na ultrafialové světlo.

Nesplňuje-li platební karta výše uvedené požadavky, je Obchodník povinen kontaktovat Linku KÓDIO a dále se řídit pokyny operátora.

3.2. V případě jakéhokoliv neobvyklého jednání, nebo pokud Karta vykazuje známky padělání či pokud je jasné, pravděpodobné nebo možné, že Předkladatel karty není oprávněným Držitelem karty, je Obchodník na žádost Poskytovatele služeb povinen kontaktovat Linku KÓDIO nebo, je-li to možné, zadržet předloženou Kartu a vrátit ji Poskytovateli služeb poté, co ji rozstříhne na dvě části. Karta bude zadržena tak, aby nedošlo k újmě osob ani poškození zboží, kterému se lze vyhnout. Obchodník ochrání Poskytovatele služeb a/nebo KB SmartPay před jakoukoliv stížností či nároky, jež mohou vyplývat z takového zadržení.

3.3. Předložil-li Držitel karty Obchodníkovi Kartu obsahující čip, vloží ji Obchodník do čipové čtečky a postupuje podle pokynů, které jsou zobrazeny na Platebním zařízení. Pokud je čip poškozen, může Platební zařízení jako náhradní platební metodu požádat o přečtení magnetického proužku na Kartě. Platební zařízení může Držiteli karty také oznámit, že je čip na jeho Kartě poškozen, a vyzvat ho, aby se obrátil na vydavatele své Karty. Obchodník bere na vědomí, že riziko spojené se spory (*chargebacks neboli zpětné zaúčtování platby*) uplatněnými Držiteli karet je při této náhradní platební metodě podstatně vyšší.

4. POUŽITÍ PLATEBNÍHO ZAŘÍZENÍ

Tento článek 4 neplatí pro transakce Bez přítomnosti karty.

Provozní standardy a bezpečnostní parametry Platebního zařízení jsou stano-

veny a zadávány Poskytovatelem služeb. Obchodník ani třetí strana jednající jménem jiného zmocnitele, než je Poskytovatel služeb, nemůže provádět žádné úpravy do těchto provozních standardů a bezpečnostních parametrů.

5. AUTORIZAČNÍ KÓD

Bez ohledu na skutečnou částku transakce musí Obchodník vždy přes Platební zařízení získat Autorizační kód. Obchodník nebude nikdy transakci rozdělovat na více Dokladů o prodeji, aby se vyhnul požadavku na autorizaci. Pokud dojde k selhání Platebního zařízení, je Obchodník povinen kontaktovat Linku KÓD10 Poskytovatele služeb a dodavatele Platebního zařízení se žádostí o technickou podporu. Pokud pro daný problém nelze nalézt řešení, které je uznáno a schváleno Poskytovatelem služeb, Obchodník Kartu nepřijme.

6. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, JEJICH PROPLACENÍ A REKLAMACE TRANSAKČÍ

6.1. Poskytovatel služeb má výlučné právo přijímat od Držitele karty platby za transakce, které zpracuje. Obchodník nepodnikne žádné kroky za účelem inkasa částky od Držitele karty bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele služeb. Pokud je tento souhlas udělen, uvědomí Obchodník Poskytovatele služeb o přijetí jakýchkoliv plateb týkajících se dané transakce.

6.2. Obchodník přijímá platby prováděné Kartou pouze v souvislosti s činností uvedenými v Objednávkovém formuláři a bude akceptovat pouze transakce na svůj vlastní účet.

6.3. Poskytovatel služeb zaeviduje celkovou částku všech zpracovaných transakcí s odečtením provize uvedené v Objednávkovém formuláři.

6.4. Pokud Obchodník striktně neplní povinnosti uvedené ve Smlouvě nebo pokud Poskytovatel služeb zjistí odchylky v transakcích či jednání Obchodníka, má Poskytovatel služeb právo:

- odchýlně od článku 6.3. nepřipsat částky na Interní účet, dokud nebude platba Držitele karty skutečně obdržena nebo dokud nebude vyřešen příslušný spor; a

- zablokovat Interní účet, dokud nebude ukončeno vyšetřování odchylek.

6.5. Poskytovatel služeb má právo zablokovat Interní účet, pokud Obchodník nepředloží včas svou roční závěrku a odmítne předložit ověřené bankovní výpisy.

6.6. Obchodník výslovně souhlasí s řešením sporů (zpětné zaúčtování plateb, *chargeback*) uplatňovaným Karetní společností. Jakýkoliv spor, který bude předložen Poskytovateli služeb, je posuzován jako doklad o rozporování transakce ze strany Držitele karty nebo vydavatele Karty a Poskytovatel služeb připsá na vrub Interního účtu celkovou rozporovanou částku. Veškeré interní údaje, IT záznamy, snímky obrazovky (*screenshots*) apod. Poskytovatele služeb jsou vynutitelné vůči Obchodníkovi.

6.7. Poskytovatel služeb převede částku transakce s odečtením provize na bankovní účet, jehož číslo Obchodník uvedl. Poskytovatel služeb vyvine rozumné úsilí, aby tento převod realizoval nejpozději v „D + 4“, kde „D“ je definováno jako den, kdy Poskytovatel služeb obdrží částku transakce, a „4“ je den, kdy Poskytovatel služeb vydá převodní příkaz bance Obchodníka.

6.8. Jestliže je počet transakcí rozporovaných Držiteli karet na jedno členské číslo měsíčně vyšší než 1 % z celkového počtu transakcí provedených během příslušného měsíce, uvědomí společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb v tom smyslu Obchodníka a má právo plnění Smlouvy pozastavit nebo ukončit v souladu se Způsoby ukončení smlouvy.

6.9. Pokud vzniknou objektivní pochybnosti o solventnosti či likvidní pozici Obchodníka (včetně jeho způsobilosti provádět případné refundace) nebo pokud je na Obchodníka vyhlášen konkurz nebo se ocitne v jiné podobné situaci, bude mít Poskytovatel služeb právo – odchýlně od článku 6.7. – odložit převod částek transakce a pozastavit poskytování služeb, dokud (i) se neujistí, že Držitelé karet již nebudou uplatňovat žádné rozpory, a zároveň dokud nebude mít rozumnou jistotu, že Poskytovatel služeb již nemá (a nebude mít) vůči Obchodníkovi žádné další nároky, (ii) Obchodník neposkytne finanční zajištění (např. bankovní záruku), které bude představovat

stejnou jistotu i pro Poskytovatele služeb.

6.10. Po podání oznámení o prodloužení má Poskytovatel služeb právo odečíst z částek transakcí Obchodníka srážku veškerých splatných částek, které Obchodník dluží společnosti KB SmartPay nebo Poskytovateli služeb. Společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb mají také právo účtovat rozumné náklady spojené s provedením takové srážky.

6.11. V případech uvedených výše, kdy dojde k prodloužení platby nebo interní evidenci částek transakcí, nevzniká společnosti KB SmartPay nebo Poskytovateli služeb povinnost hradit úroky.

6.12. Poskytovatel služeb má právo účtovat na vrub Interního účtu Obchodníka v případě podvodu, zneužití, administrativních chyb (např. chybné účetní úkony jako nesprávné nebo zdvojené platby) a sporů uplatněných Držiteli karet nebo vydavateli karet v případě nedodržení Smlouvy. Aniž by tím byla dotčena obecná platnost předchozí věty, toto zejména na platí:

a) ve všech následujících případech:

- nebyl-li získán žádný Autorizační kód podle článku 5 nebo uplynula-li platnost dříve získaného Autorizačního kódu pro transakci v okamžiku, kdy je částka zadána k účinné platbě (*poznámka: v závislosti na typu transakce a Karty Autorizační kód obvykle platí sedm až třicet dnů*);
- pokud Držitel karty rozporuje prodej, dodávku zboží nebo poskytování služeb nebo pokud Držitel karty rozporuje shodu/kvalitu dodaného zboží či služeb;
- pokud částka transakce nebyla známa v okamžiku provedení transakce;
- pokud byly služby odmítnuty nebo produkty byly vráceny či zaslány zpět;
- pokud prodej zboží nebo poskytnutí služeb, ke kterým se transakce vztahuje, porušuje jakékoliv zákony, předpisy nebo jiná platná pravidla a/nebo je v rozporu s veřejným pořádkem či dobrými mravy;
- pokud byl překročen Autorizační limit bez provedení předchozí autorizace;
- pokud členské číslo / členská čísla zadané/zadaná do Platebního zařízení nesouhlasí s číslem/číslly, které/která přidělil Poskytovatel služeb;

- pokud Obchodník v případě zrušení transakce uhradil částku transakce Předkladateli karty způsobem, který je v rozporu se Smlouvou;
- pokud Obchodník umožnil provedení podvodu.

b) ve všech následujících případech, vyjma případů transakcí Bez přítomnosti karty:

- nedodržel-li Obchodník postup při zpracování (tj. přečtení čipu, je-li Karta vybavená čipem / přečtení magnetického proužku jako náhradní platební metodu) a postup při ověření transakce (Tajný kód / PIN / podpis), určený Kartou a Platebním zařízením;
- pokud nebyla v plném rozsahu dodržena pravidla pro ověření Karty, uvedená v článcích 3 a 4;
- pokud došlo k provedení transakce bez přítomnosti Karty a Držitele karty;
- pokud jméno Držitele karty a/nebo číslo Karty uvedené na Dokladu o prodeji nebo dokladu o provedení transakce nesouhlasí se jménem a/nebo číslem na Kartě;
- pokud Obchodník nesplnil svou povinnost uchovávat Doklady o prodeji a Doklady o refundaci;
- pokud nebyla Karta podepsána.

c) ve všech následujících případech, kdy je transakce ověřována podpisem:

- pokud nebyl Doklad o prodeji (řádně) podepsán;
- pokud na Dokladu o prodeji nebyla v okamžiku, kdy jej Držitel karty podepsal, uvedena částka transakce.

6.13. Pokud Interní účet vykazuje zůstatek ve prospěch Poskytovatele služeb, je Obchodník povinen tuto částku neprodleně refundovat, jakmile o to společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb poprvé požádá. Tento zůstatek bude automaticky úročen debetním úrokem ve výši 10 % p. a. Pokud společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb požádá Obchodníka o zaplacení nějaké částky a Obchodník tuto částku neuhradí okamžitě po první upomínce, kterou obdrží doporučenou poštou, vyhrazují si společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb právo automaticky připsat k tíži Obchodníka jednorázovou náhradu ve výši 15 % z dlužného zůstatku, minimál-

ně však částku ve výši 270 CZK, na pokrytí administrativních nákladů. V takovém případě budou Poskytovatel služeb a společnost KB SmartPay oprávněny okamžitě Smlouvu ukončit.

7. HLÁŠENÍ ZE STRANY OBCHODNÍKA

Během prekluzivní lhůty čtyřiceti pěti dnů od data transakce může Obchodník nahlásit nezaplacení částek a nesprávné platby. Po uplynutí této lhůty (aniž by tím bylo dotčeno ustanovení článku 6) akceptuje Obchodník neodvolatelně zůstatek na svém Interním účtu. Pokud Poskytovatel služeb účtoval na vrub účtu Obchodníka za účelem uplatnění článku 6., má Obchodník třicet dnů na to, aby účtované částky rozporoval formou písemného oznámení s odůvodněním, zaslané ho doporučenou poštou. Jakmile výše uvedená lhůta uplyne, má se za to, že Obchodník zůstatek na svém účtu neodvolatelně akceptoval.

8. ODPOVĚDNOST STRAN

8.1. Poskytovatel služeb bude držet krok s vývojem systémů a sítí pro akceptaci karet uloženým mezinárodními platebními institucemi.

8.2. Obchodník nesmí provádět transakce se svými vlastními Kartami prostřednictvím vlastního Platebního zařízení.

8.3. Obchodník nesmí používat Platební zařízení, která nejsou opatřena certifikátem od Poskytovatele služeb nebo na kterých nelze provádět transakce s čipovými Kartami.

8.4. Obchodník nese v plném rozsahu riziko spojené s jeho nedbalostním a úmyslným jednáním a nese odpovědnost za jakýkoliv případ zneužití a podvodu, včetně jakýchkoliv pokut a nákladů uložených Poskytovatelem služeb, kterých se dopustili pověření pracovníci Obchodníka a jiné osoby při akceptaci Karet.

8.5. Obchodník se musí striktně zdržet jakéhokoliv rozdělování transakcí tzv. „load balancing“ (tj. rozdělení transakcí mezi různá členská čísla Poskytovatele služeb a/nebo mezi jiné poskytovatele služeb).

8.6. Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za důsledky jakéhokoliv nevhodného či podvodného použití

Platebního zařízení. Jakmile Obchodník zjistí porušení bezpečnostního mechanismu nebo má podezření na podvodné jednání (či snahu o něj) či podvodného Držitele karty (např. z důvodu částky, čísla, povahy/původu transakcí, rozdílů v adrese Držitele karty apod.), je povinen neprodleně kontaktovat Linku KÓDIO a tak předejít dalším škodám.

8.7. Obchodník a jeho subdodavatelé, za které Obchodník ručí, musejí chránit transakční údaje proti jakékoliv formě úniku během jejich předávání a během jejich uchovávání (v rozsahu povoleném pravidly PCI/DSS). Obchodník potvrzuje, že je obeznámen se standardy PCI/DSS a souhlasí s nimi. Obchodník nese odpovědnost za všechny případy podvodu v důsledku nedodržení těchto standardů, včetně pokut uložených Karetní společností.

8.8. Obchodník nese odpovědnost za veškeré pokuty a náklady, které Karetní společnosti uloží Poskytovateli služeb, a nahradí veškeré náklady způsobené zneužitím uniklých údajů a paděláním Karty, jestliže došlo k porušení na jakémkoliv ze Společných obchodních míst Obchodníka.

Pokud má Poskytovatel služeb oprávněný důvod (např. na základě ověření totožnosti Obchodníka prostřednictvím systému pro vyhledávání podvodného jednání), aby Obchodníka identifikoval jako Společné obchodní místo, je Poskytovatel služeb:

- oprávněn s okamžitou účinností zablokovat Interní účty Obchodníka, dokud na nich nebude minimálně částka, která se alespoň rovná rezervě uvedené níže, přičemž v důsledku prodlení platby nevzniká žádné právo na úhradu úroků či jinou kompenzaci;
- oprávněn použít finanční prostředky na Interních účtech Obchodníka, aby vytvořil rezervu pro krytí nákladů vzniklých v souvislosti s jakýmkoliv podvodem či pokutami nebo jiných nákladů vztahujících se k danému případu. Tato rezerva bude určena na základě ukazatelů, jako je počet Karet, kterých se výše uvedené týká, a sazby/pokuty stanovené Karetní společností. Po uzavření případu převede Poskytovatel služeb

zůstatek na Obchodníka prostřednictvím jeho Interního účtu. Pokud rezerva nebo částky na Interních účtech nedosahují požadované výše, Poskytovatel služeb má právo vyinkasovat zůstatek od Obchodníka.

8.9. Pokud existují oprávněné důvody k podezření, že Obchodník jednal jako Společné obchodní místo nebo jinak porušil pravidla PCI/DSS, bude Obchodník povinen ihned na první žádost Poskytovatele služeb – nejpozději do 48 hodin od oznámení Poskytovatelem služeb – jmenovat uznávaného forenzního auditora se specializací na PCI, aby provedl na náklady Obchodníka forenzní audit daného případu.

Obchodník zajistí, aby Poskytovatel služeb mohl prostudovat všechny zprávy připravené forenzním auditorem týkající se daného případu. Pokud Obchodník nedodrží lhůtu pro jmenování auditora, je Poskytovatel služeb oprávněn sám takového forenzního auditora jmenovat, a to na náklady Obchodníka. Náklady na forenzního auditora budou zahrnuty do provize a vyúčtování Obchodníkovi.

Obchodník nebude nijak přezkoumávat své systémy, aby mimo jiné nedošlo ke ztrátě či poškození forenzních stop.

8.10. Pokud Obchodník nedodržel platná pravidla PCI/DSS nebo se v souvislosti s případem dopustil nějaké jiné chyby, nese odpovědnost za všechny náklady, pokuty uložené Karetní společností náklady na provedení auditu, podvodné transakce provedené s padělanou kartou nebo náklady vzniklé v souvislosti s únikem údajů.

8.11. Pokud Obchodník svým zákazníkům nabízí možnost uhradit spopitné prostřednictvím zařízení k provádění plateb kartou tak, že se částka spopitného přičte k částce transakce na dokladu o koupi, sám pone se s tím související rizika. V případě jakéhokoliv rozporování ze strany Držitele karty bude z jeho Interního účtu stržena i částka spopitného.

9. DEFINICE POJMŮ

- **Acquirer:** organizace, která působí jako poskytovatel služeb pro subjekty v oblasti platebních karet, jež přijímají transakce prostřednictvím platebních terminálů. Acquirer tedy vykonává dvě různé funkce: reguluje distribuci speciřikací vůči prodejčům platebních terminálů a reguluje postup při certifikaci platebních terminálů.
- **Autorizační kód:** kód, kterým vydavatel Karty povoluje akceptaci této Karty pod podmínkou, že Obchodník současně provádí veřkerá ověření pro účely akceptace Karty. Tento kód pouze sděluje, že vydavatel Karty nemá v daném okamžiku námitky proti použití Karty, že není překročen Limit čerpání a že je nevyprřela platnost Karty. Obdržení Autorizačního kódu nezbytně neznamená, že osoba, která platební kartu předkládá, je i jejím oprávněným majitelem, že Karta nebyla padělána nebo že (v případě transakce *Bez přítomnosti karty*) jméno a/nebo adresa Držitele karty jsou správné. Obdržení Autorizačního kódu také nepředstavuje řádné platební záruky ani jistotu, že nedojde k řádnému rozporování (t. z. zpětné zaúčtování platby, chargeback) transakce.
- **Držitel karty:** osoba, jejíž jméno je vytiřřeno na Kartě a jejíž podpis odpovídá podpisu na zadní straně platební karty (s výjimkou předplacených karet).
- **Předkladatel karty:** osoba předkládající platební kartu Obchodníkovi za účelem provedení transakce. Jak je popsáno v řláncích 3 až 5, je Obchodník povinen ověřit, zda je předkladatel platební karty jejím skutečným oprávněným majitelem (tj. Držitelem karty).
- **Bez přítomnosti karty:** znamená situaci, kdy je transakce provedena bez fyzické přítomnosti Karty, takže nedojde k fyzickému přetření údajů z Karty Platebním zařřením. To obvykle zahrnuje případy, kdy jsou objednávky přijímány na dálku (online, pořřtou, telefonicky

nebo faxem) nebo se jedná o opakované přřkazy (např. pravidelné platby předplaceného).

- **Linka KÓD10:** ověření dodatečných informací v případě podezřřelé transakce, zajiřřtuje helpdesk KB SmartPay, telefonní řříslo [REDACTED]
- **Společné obchodní místo:** znamená, že obchodní místo Obchodníka je identifikováno jako místo, které před případem paděláání nebo úniku údajů sloužřilo k provádění autentických transakcí, pokusů o autentické transakce nebo kde bylo uloženo řříslo karty.
- **Autorizační limit (Floor Limit):** maximální částka, kterou může Obchodník akceptovat, aniž by musel získat Autorizační kód.
- **Interní účet:** interní účet vedený na jméno Obchodníka, který je veden Poskytovatelem služeb a který je používán pro realizaci transakcí. Má se za to, že všechny Interní účty Obchodníka jsou součástí jediného účtu a že Poskytovatel služeb může kdykoliv provádět úhrady mezi těmito účty.
- **PCI/DSS (Payment Card Industry Data Security Standards):** mezinárodní standardy podporované větřřinou významných karetních společností, jako je Visa a MasterCard International, jejichž cílem je předcházet zneužívání údajů obsažených na platebních kartách. Viz <https://www.pcisecuritystandards.org>.
- **Tajný kód / PIN:** kód, který musí Držitel karty zadat pro účely ověření transakce, když je k tomu vyzván Platebním zařřením.
- **Limit čerpání:** celková maximální částka, kterou Držitel karty může svou Kartou zaplatit.
- Pojmy „Doklad o koupi“ a „Platební zařřzení“ jsou definovány v Provozních podmínkách pro mezinárodní karty, jejichž součástí jsou tyto Společné podmínky.

1. SPOLEČNÉ PODMÍNKY

Společné podmínky pro mezinárodní karty se v plném rozsahu použijí i na tyto Provozní podmínky pro mezinárodní karty. Pro účely uplatnění Společných podmínek budou definovány následující termíny:

- **Doklad o prodeji:** doklad vytištěný Platebním zařízením nebo pokladnou jako doklad o provedení transakce. Tento doklad je také označován jako „doklad o provedení transakce“.
- **Platební zařízení** znamená platební terminál, který vedle ověřování transakcí také může tisknout Doklady o prodeji (pokud není připojen na pokladnu) a automaticky odesílat transakce Poskytovateli služeb.

2. DALŠÍ DEFINICE

- **Doklad o refundaci:** doklad vydaný v okamžiku (částečného) zrušení transakce.
- **Cashback:** služba vztahující se k transakci Kartou, v jejímž rámci je ke kupní ceně přidána částka a Držitel karty obdrží přidanou částku v hotovosti. Tato služba se uplatní pouze ve vztahu ke Kartám některých mezinárodních Karetních společností.

3. ROZSAH

Tyto Provozní podmínky pro mezinárodní karty se vztahují na všechny transakce přijaté Obchodníkem v obchodním místě (dále jen „Obchodní místo“) prostřednictvím stacionárního nebo přenosného platebního terminálu (nepřipojeného k chytrému telefonu nebo tabletu).

4. TRANSAKCE BEZ PŘÍTOMNOSTI PATEBNÍ KARTY

Dokud Obchodník nepodepíše dané Provozní / Zvláštní podmínky, nesmí přijímat transakce Bez přítomnosti platební karty. Tyto Provozní / Zvláštní podmínky se týkají konkrétních segmentů či činností (např. segment hotelů, cestování a autopůjčoven a segment internetových obchodů).

5. POTVRZENÍ TRANSAKCE

Držitel Karty může transakce stvrzovat jedním ze tří následujících způsobů:

- zadání Tajného kódu:

V tomto případě Držitel karty zadá Tajný kód / PIN na zabezpečené a vyhrazené klávesnici Platebního zařízení. Po zadání Tajného kódu pak Držitel karty stiskne na Platebním zařízení tlačítko „OK“. Obchodník je povinen zajistit, aby Držitel karty mohl zadat Tajný kód / PIN diskrétně.

Transakce je přijata Poskytovatelem služeb pouze tehdy, bude-li tato informace potvrzena na displeji Platebního zařízení. Platební zařízení vytiskne dva doklady, přičemž doklad pro zákazníka si převezme Držitel karty a doklad pro Obchodníka si ponechá Obchodník pro účely archivace.

- podpis Dokladu o koupi:

Obchodník je vždy povinen porovnat údaje vytištěné na Dokladu o koupi s údaji uvedenými na Kartě (především shodu vytištěného jména Držitele karty a čísla Karty se jménem a číslem uvedeným na Kartě). V případě jakékoliv nesrovnalosti je Obchodník povinen tuto skutečnost neprodleně telefonicky oznámit Lince KÓD10 a transakci zamítnout. U každého platného Dokladu o koupi Obchodník požádá Držitele karty, aby tento Doklad o koupi na určeném místě podepsal. Obchodník ověří podpis uvedený na Dokladu o koupi podle podpisu na Kartě. Pokud podpis Držitele karty souhlasí s podpisem uvedeným na Kartě, předá Držiteli karty Obchodník Doklad o koupi. Pokud podpis nesouhlasí, vyzve Obchodník osobu předkládající Kartu, aby mu předložila další průkazy totožnosti, aby se ujistil, že tato osoba je skutečně oprávněným Držitelem karty. Obchodník si ponechá kopii takových dodatečných dokumentů, která může být kdykoliv vyžádána společností KB SmartPay nebo Poskyvatelem služeb. Způsob, kterým je transakce potvrzena, je určen podle Karty a Obchodník tento způsob nemůže nikdy měnit. Při akcep-

ta ci Karty je Obchodník povinen dodržovat pokyny uvedené na Platebním zařízení. V případě jakéhokoliv rozporu bude výpis záznamů a průzkumy počítačů Poskyvatele služeb sloužit jako doklad ke zjištění, zda Obchodník postupoval podle pokynů Platebního zařízení. V případě neobvyklého jednání, neobvyklé částky útraty a/nebo při sebemenším podezření na jakoukoliv odchylku od běžného stavu, je Obchodník povinen před akceptací takové transakce okamžitě kontaktovat Linku KÓD10 a postupovat podle pokynů operátora.

- bezkontaktní platby:

Při provádění bezkontaktních plateb se může stát, že Držitel karty nemusí potvrzovat transakci na klávesnici Platebního zařízení, namísto toho může transakci potvrdit (např. zadáním Tajného kódu) na svém vlastním zařízení, např. chytrém telefonu nebo chytrých hodinkách. V závislosti na parametrech nastavených Obchodníkem a/nebo Karetní společností je u bezkontaktních plateb nízké hodnoty možné, že se výslovně nevyžaduje potvrzení transakce. Obchodník bere na vědomí, že transakce bez výslovného potvrzení mohou být Držitelem karty častěji rozporovány.

6. DOBROPISY A ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Pokud uplatní Držitel karty v souvislosti se zbožím nebo službami oprávněnou stížnost nebo pokud zboží z oprávněného důvodu vrátí, nemůže Obchodník odmítnout takové zboží vyměnit nebo vystavit Doklad o refundaci pouze z toho důvodu, že zboží či služby byly uhrazeny Kartou.

Refundace nesmí být prováděna v hotovosti, bankovním převodem, převodem finančních prostředků ani jinak než formou povolenou Karetní společností nebo Poskyvatelem služeb. Jestliže Obchodník vystaví Doklad o refundaci, aby zrušil transakci provedenou Kartou, a nebude chtít k tomuto úkonu použít

svoje Platební zařízení může použít pouze Doklady o refundaci schválené Poskytovatelem služeb. Doklad o refundaci pak musí obsahovat údaje uvedené na Kartě a datum a částku. Doklad o refundaci musí být Poskytovateli služeb odeslán do dvanácti kalendářních dnů od data jeho vystavení. Bude vystaven pouze ve prospěch Karty, která byla použita k provedení transakce. Obchodník, který je vybaven Platebním zařízením, může transakci zrušit prostřednictvím Platebního zařízení ve lhůtě jedenácti kalendářních dnů, zadáním Autorizačního kódu, data a času transakce.

7. UCHOVÁVÁNÍ DOKLADŮ O PRODEJI A DOKLADŮ O REFUNDACI

V souvislosti s transakcemi realizovanými na základě podpisu Dokladu o koupi bude Obchodník uchovávat originální Doklady o koupi podepsané Držitelem karty. Doklady o refundaci a sumární

přehledy, jakož i podrobnosti ohledně prodeje, a to po dobu alespoň dvou let od data jejich vystavení.

V souvislosti se všemi ostatními transakcemi bude Obchodník uchovávat své doklady po dobu dvou let. Na písemnou žádost Poskytovatele služeb zašle Obchodník do deseti kalendářních dnů úplnou a čitelnou kopii příslušných dokladů. Pokud tak Obchodník neučiní, bude Poskytovatel služeb oprávněn zatížit účet Obchodníka v souladu se Společnými podmínkami.

8. SLUŽBA CASHBACK

8.1. Pokud se Obchodník rozhodne poskytovat službu Cashback svým zákazníkům, je povinen dodržovat všechna relevantní pravidla stanovená Karetní společností. V každém případě je Obchodník:

- oprávněn poskytovat službu Cashback pouze v případě tuzemských transakcí, tj. transakcí učině-

ných s Kartami, které byly vydány ve stejné zemi, jako je země, v níž se Obchodník nachází;

- povinen zdržet se propagace služby Cashback ve svém obchodním místě nebo pobízení Držitele karty ke koupi s využitím služby Cashback;
- oprávněn poskytovat službu Cashback pouze ve spojení s koupí;
- povinen jedinečně identifikovat část částky transakce připadající na službu Cashback;
- oprávněn poskytovat službu Cashback, pouze pokud byla transakce úspěšně autorizována a Držitel karty úspěšně ověřen použitím kódu PIN;
- oprávněn poskytovat službu Cashback pouze do výše maximální částky 3000 Kč na jednu transakci a jen tehdy, pokud je částka transakce vyšší než 0 Kč.

1. INSTALACE PATEBNÍHO TERMINÁLU

1.1. Obchodník si sám vybere místo instalace Platebního terminálu a toto místo k instalaci připraví podle ustanovení Smlouvy a návodu k instalaci. Obchodník zajistí, aby byly k dispozici všechny infrastrukturní prvky (např. kabely a IT vybavení), které jsou nezbytné pro instalaci a fungování Platebního terminálu. Pokud některý z těchto prvků chybí, vyhrazuje si společnost KB SmartPay právo účtovat druhý výjezd za účelem instalace Platebního terminálu.

2. PŘEVOD VLASTNICKÉHO PRÁVA A RIZIKA

2.1. Platební terminál bude Obchodníkovi dodán v souladu s obchodními podmínkami Incoterms (2010) Ex Works (www.iccwbo.org).

2.2. Obchodník zkontroluje, zda se u dodaného Platebního terminálu nevykylují nějaké viditelné vady, a pokud ano, nahlásí tyto vady společnosti KB SmartPay v souladu se Všeobecnými podmínkami.

2.3. V případě Prodeje zůstane společnost KB SmartPay majitelem Platebního terminálu, dokud nebude v plné výši uhrazena kupní cena. Do tohoto okamžiku Obchodník nesmí:

- Platební terminál nijak zatížit (např. zřízením zástavního práva) ani k němu nesmí zřídit právo jiné třetí strany;
- s Platebním terminálem nakládat ani ho dát k dispozici třetí straně.

Stejně zákazy platí i pro případ Pronájmu Platebního terminálu.

2.4. V případě Pronájmu si vlastnické právo k platebnímu terminálu ponechá společnost KB SmartPay.

2.5. I když se Obchodník stane majitelem Platebního terminálu a vůči společnosti KB SmartPay splní veškeré finanční závazky: (i) software a modul zabezpečení čipu (Chip Security Module [CSM]) zůstávají ve výhradním vlastnictví společnosti KB SmartPay; a (ii) SIM karta používaná pro služby fakturované společností KB

SmartPay zůstává ve vlastnictví telekomunikačního operátora. V okamžiku ukončení Smlouvy nebo před ukončením Smlouvy na základě prosté žádosti společnosti KB SmartPay je Obchodník povinen vrátit CSM a SIM kartu společnosti KB SmartPay, aniž by tím vznikla povinnost k jakékoliv náhradě ve prospěch Obchodníka.

2.6. V případě Pronájmu je Obchodník povinen bez náhrady a na svou odpovědnost vrátit odstavený nebo nepoužívaný Platební terminál a SIM kartu v perfektním stavu, a to na první žádost společnosti KB SmartPay.

3. ÚDRŽBA A POUŽÍVÁNÍ PATEBNÍHO TERMINÁLU

3.1. Obchodník je povinen Platební terminál používat jako náležitě odpovědná osoba v souladu s pokyny stanovenými v připojeném návodu k používání.

3.2. V případě Pronájmu nesmí Obchodník Platební terminál přenechávat do pronájmu, dávat jej k dispozici třetí straně ani jej za úplatu převést na třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu společnosti KB SmartPay.

3.3. Při aktualizaci Platebního terminálu bude Obchodník pečlivě dodržovat pokyny společnosti KB SmartPay. Obchodník zajistí, aby v průběhu celé doby aktualizace byl přenosný Platební terminál připojen k nabíječce.

3.4. V případě Prodeje se na hardwarové součásti Platebního terminálu vztahuje záruka na správné fungování. Záruční doba je dvanáct měsíců (počítá se od okamžiku dodání Platebního terminálu), pokud v Objednávkovém formuláři nebude uvedena jiná doba. Záruka se nevztahuje na případy a problémy popsané v článku 6. Pokud bude Obchodník uplatňovat záruku na Platební terminál, musí důsledně dodržet postup společnosti KB SmartPay pro uplatnění záruky.

3.5. Obchodník nesmí Platební terminál upravovat ani opravovat bez předchozího písemného souhlasu společnosti KB SmartPay. Společnost KB SmartPay má právo okamžitě ukončit Smlouvu s uvedeným důvodem, bez výpovědní doby nebo po-

skytnutí náhrady (aniž by tím bylo dotčeno právo společnosti KB SmartPay na náhradu), pokud Obchodník tento zákaz poruší.

3.6. Obchodník Platební terminál otevírá pouze tehdy, bude-li to nutné pro účely jednoduchých úkonů, jako je například výměna papírového kotoučku. Obchodník se o tyto činnosti postará sám a sám si obstará i nezbytné zásoby.

3.7. Za účelem umožnění provedení aktualizace softwaru Obchodník nesmí v noci vypnout Platební terminál zapnutý během noci. Obchodník bude striktně dodržovat pokyny pro používání vydané společností KB SmartPay.

3.8. V případě poruchy Platebního terminálu má společnost KB SmartPay právo rozhodnout se, zda vadný Platební terminál opraví, nebo jej vymění za Platební terminál stejného typu, nebo jej vymění za Platební terminál se stejnými funkcemi (eventuálně z novější generace). Obchodník souhlasí s tím, že náhradní zařízení nemusí nutně být nové.

3.9. Obchodník Platební terminál nevyveze mimo EU bez předchozího písemného souhlasu společnosti KB SmartPay. Obchodník bude o tomto zákazu informovat i třetí strany, které by tento Platební terminál převzaly do svého držení.

4. EET

4.1. V případě, že je funkce EET aktivována na platebním terminálu, bude užívání funkce EET pod kontrolou Obchodníka a Obchodník bude výhradně odpovědný za správné používání Aplikace.

4.2. Obchodník zaručuje, že nebude používat funkci EET v rozporu s platnými právními předpisy.

4.3. Obchodník prohlašuje a potvrzuje, že poskytnutím Služby EET dle Smlouvy se Obchodník nezbujuje jeho povinnosti spojené s EET uložené mu Zákonem č. 112/2016 Sb. a č. 113/2016 Sb. - tj. tato povinnost nepřechází z důvodu poskytnutí Služby EET z Obchodníka na KB SmartPay.

5. ODPOVĚDNOST

5.1. V případě Pronájmu by Obchodník měl na vlastní náklady uzavřít pojištění

Platebního terminálu na jeho kupní cenu proti riziku ztráty, zničení, poškození, požáru a krádeže.

5.2. Pokud bude muset v případě Pronájmu Obchodník společnost KB SmartPay odškodnit (např. z důvodu zničení nebo krádeže Platebního terminálu), bude výše náhrady stanovena podle stáří Platebního terminálu.

5.3. Jedinou povinností společnosti KB SmartPay v případě vady, za kterou poneše odpovědnost, bude Platební terminál opravit nebo jej vyměnit, a to dle uvážení společnosti KB SmartPay. Tato povinnost neplatí, jestliže Obchodník vadu neohlásí společnosti KB SmartPay v souladu se Všeobecnými podmínkami.

6. TECHNICKÁ ASISTENCE

6.1. Obchodníkovi bude poskytnuta technická asistence, pokud tak bude sjednáno v Objednávkovém formuláři.

6.2. I když Obchodník dohodu o poskytování technické asistence neuzavře, může za jednorázový poplatek získat technickou asistenci po telefonu. Tento poplatek zahrnuje vyřešení vady Platebního terminálu, a to i v případě, že bude řešení vyžadovat více telefonických hovorů, maximálně však po dobu dvou týdnů. Pokud bude nutný výjezd, bude účtován jednorázový poplatek za každý výjezd.

6.3. O technickou asistenci musí Obchodník výslovně požádat. Jakoukoliv poruchu hardwaru nebo softwaru Platebního terminálu Obchodník co nejdříve nahlásí telefonem na zákaznickou linku společnosti KB SmartPay.

6.4. Vyjma případů, kdy je v Objednávkovém formuláři sjednáno jinak, nebudou výjezdy prováděny v neděli a ve státní svátek.

6.5. V případě výjezdu se technik dostaví do místa, kde je Platební terminál podle informací v databázi společnosti KB SmartPay nainstalován. Pokud bude nutné výjezd provést do jiného místa, musí toto místo Obchodník výslovně sdělit v okamžiku, kdy o výjezd žádá. Společnost KB SmartPay má právo účtovat dodatečné náklady, bude-li technik vyslán na špatné místo.

6.6. Když bude technický zásah prováděn společností KB SmartPay přesahovat rozsah technické asistence definované v těchto Produktových podmínkách, sepiše o tom technik zprávu. Obchodník tuto zprávu podepíše a technik si pone-

chá její kopii. Tato zpráva bude sloužit jako podklad pro dodatečnou fakturaci v souladu s platným ceníkem společnosti KB SmartPay.

6.7. Obchodník poskytne technikovi z KB SmartPay volný přístup do místa, kde je potřeba poskytnout technickou asistenci, a to bez vynaložení dalších nákladů.

7. VYLOUČENÉ ZÁSAHY

Obchodníkovi budou fakturovány zvlášť následující náklady na hardware, zaměstnance a cestovní výdaje spojené se zásahy, které nejsou zahrnuty do technické asistence (nebo do záruky v případě Prodeje), v souladu s platným ceníkem společnosti KB SmartPay:

- vady způsobené provozními chybami nebo použitím Platebního terminálu pro nevhodné účely. To zahrnuje škodu způsobenou zacházením, vůči kterému není zařízení odolné, jako například vznik přepětí v elektrické síti, nadměrné kolísání elektrického proudu, poškození vodou apod.;
- fyzický zásah technika společnosti KB SmartPay na základě neopodstatněné žádosti o asistenci ze strany Obchodníka;
- škoda způsobená údržbou nebo opravou jinou osobou, než jsou pověřeni zaměstnanci nebo subdodavatelé společnosti KB SmartPay;
- zásahy za účelem opravy poruchy Platebního terminálu, vzniklé v důsledku použití hardwaru či softwaru, který nedodala společnost KB SmartPay, nebo způsobené špatnou elektroinstalací či špatným telekomunikačním připojením;
- škoda způsobená nedbalostí, vloupáním, vandalismem, sabotáží, stávkami nebo válkou;
- škoda způsobená úderem blesku, požárem, vodou, zřícením budov nebo obecně všemi nehodami a událostmi, které mohou poškodit Platební terminál, avšak nespádají do odpovědnosti společnosti KB SmartPay;
- škoda způsobená použitím špatné nebo poškozené karty nebo karty, která neodpovídá standardům ISO;
- čištění a údržba povrchu Platebního terminálu;
- výměna nebo dodání příslušenství nebo materiálu, např. papíru nebo čistících karet;
- náklady na doplňkové služby požadované Obchodníkem;

- výměna nefunkčních baterií,
- vady způsobené instalací a používáním příslušenství a materiálu, které neodpovídají specifikacím uvedeným v návodu k použití;
- odpojení Platebního terminálu a/nebo kabelů během zásahu.

8. DEFINICE

- **Modul zabezpečení čipu (Chip Security Module [CSM]):** modul, jehož účelem je zajistit bezpečnost a ověřit výměnu dat mezi Platebním terminálem a centrálním počítačem Poskytovatele služeb.
- **EET nebo EET Aplikace:** Aplikace nainstalovaná na platebním terminálu umožňující elektronickou evidenci tržeb v souladu se Zákonem č. 112/2016 Sb. a č. 113/2016 Sb. a Vyhláškou č. 269/2016 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Obchodník má za povinnost provádět online registraci všech plateb v souladu a v rozsahu příslušného zákona, a to jak pro elektronické, tak hotovostní platby.
- **Platební terminál:** terminál a související příslušenství dané k dispozici Obchodníkovi společností KB SmartPay.
- **Pronájem:** znamená, že Platební terminál je společností KB SmartPay poskytnut do pronájmu. Pro účely těchto Produktových podmínek budou ustanovení ohledně Pronájmu platit i pro případ prodeje na splátky, dokud vlastnické právo k platebnímu terminálu nepřejde na Obchodníka.
- **Prodej:** znamená, že Platební terminál je zakoupen od společnosti KB SmartPay. Pro účely těchto Produktových podmínek budou ustanovení ohledně prodeje platit i pro případ Prodeje na splátky, a to od okamžiku, kdy vlastnické právo k platebnímu terminálu přejde na Obchodníka.
- **SIM karta:** modul, jehož účelem je autentifikovat volání GSM a komunikace GPRS z Platebního terminálu. SIM karta může být používána pouze v rámci této Smlouvy.

1. SPOLEČNÉ PODMÍNKY

Společné podmínky pro mezinárodní karty se použijí i na tyto Provozní podmínky pro mezinárodní karty. Pro účely použití Společných podmínek jsou následující pojmy definovány takto:

- **Doklad o prodeji: doklad nebo protokol vytištěný platebním terminálem nebo Zpracovatelským softwarem jako doklad o provedení transakce.**
- **Platební zařízení: Zpracovatelský software.**

2. DALŠÍ DEFINICE

- **3DSecure:** další bezpečnostní vrstva, kterou lze aktivovat pro transakce přes internet. Technický název „3DSecure“ je znám i pod jinými obchodními názvy, např. „Verified By Visa“, „MasterCard SecureCode“, „American Express SafeKey“ and „J/Secure“.
- **Certifikát:** digitální kód odrážející vazbu mezi elektronickými údaji s identifikací (obchodníka). Obsahuje soubor elektronických údajů, včetně veřejného klíče, informací ohledně totožnosti držitele veřejného klíče a údaje o platnosti, které elektronicky podepsal Certifikační orgán.
- **Certifikační orgán (Certification Authority (CA)):** subjekt, který vydává a spravuje Certifikáty.
- Doklady o refundaci: dokument vydaný v případě (částečného) zrušení transakce
- **Kód CVC2-CVV2:** třímístný číselný kód uvedený na zadní straně Karty, který se zadává do Zpracovatelského softwaru
- **Omezená záruka platby:** znamená, že pokud transakce úspěšně proběhla za pomoci 3DSecure a Obchodník v plném rozsahu dodržel tuto Smlouvu, je Obchodníkovi zaručeno, že částka transakce nebude stržena z jeho Interního účtu kvůli rozporování transakce ze strany Držitele karty pouze z důvodu, že Držitel karty tuto transakci neautorizoval. Omezená záruka platby však nezabrání tomu, aby byla částka z Interního účtu sražena z jiných důvodů uvedených ve Společ-

ných podmínkách. Obchodník je proto srozuměn s omezeným rozsahem a relativní povahou poskytnuté záruky, jejíž podmínky a omezení jsou dále popsány v článku 6.2.

- **Zpracovatelský software:** certifikovaný software, který mimo ověření transakce také transakci přenáší společnosti Poskytovateli služeb. U online prodeje to například představuje webové stránky, na kterých může Držitel karty uvést informace o Kartě; u prodeje po telefonu nebo faxem to například představuje software, který je nainstalován v prostorách Obchodníka, prostřednictvím kterého zaměstnanci mohou zadat údaje o Kartě.
- **Dodavatel zpracovatelského softwaru:** společnost, která nabízí Zpracovatelský software, stará se o technické připojení k Poskytovateli služeb, má certifikát Karetních společností a příslušných ověřovacích orgánů. Pokud Obchodník používá Zpracovatelský software KB SmartPay, potom je KB SmartPay posuzována jako Dodavatel Zpracovatelského softwaru.

3. ROZSAH

Tyto Provozní podmínky se použijí u všech transakcí na základě Karty, kterou Obchodník může akceptovat v případech transakcí Bez přítomnosti karty.

4. PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ

V praxi obvykle plní povinnosti uložené Obchodníkovi tímto článkem 4 Dodavatel zpracovatelského softwaru (ve spolupráci s Obchodníkem).

- 4.1. Obchodník zajistí, aby Zpracovatelský software správně fungoval
- 4.2. U internetových plateb se vyžaduje, aby měl Obchodník (jeho Zpracovatelský software) Certifikát vydaný Certifikačním orgánem. Na první žádost Poskytovatele služeb nebo KB SmartPay je Obchodník povinen předložit doklad o tomto Certifikátu a jeho stávající platnosti. Obchodník nese odpovědnost za správné provedení certifikačního postupu a včasnou obnovu certifikátu. Obchodník také nese od-

povědnost za správnou realizaci, správu a zabezpečení Certifikátu.

4.3. Poskytovatel služeb může v rámci Zpracovatelského softwaru stanovit požadavek na určitá nastavení. Jakýkoliv případ nedodržení v této souvislosti opravňuje Poskytovatele služeb k okamžitému ukončení Smlouvy v souladu se Způsobem ukončení smlouvy.

4.4. Obchodník je povinen chránit údaje o transakci před jakoukoliv formou úniku během jejich předávání a ukládání. Některé údaje, například údaje uvedené odkazem v PCI/DSS, nesmí být nikdy uloženy bez zabezpečení: jméno Držitele karty, celé číslo Karty, datum uplynutí platnosti, Autorizační kód, servisní kód, datum a částka transakce. Dále není povoleno ukládání žádných údajů obsažených na magnetickém proužku, CVC2/CVV2/CID a PIN/PIN blok po provedení Autorizace, a to ani v zakódované formě. Obchodník v této souvislosti odpovídá za škody v plném rozsahu, včetně jakýchkoliv pokut a nákladů uložených Karetní společností Poskytovateli služeb v důsledku nedodržení výše uvedených povinností.

4.5. Obchodník zabezpečí svou infrastrukturu (včetně svých webových stránek a Zpracovatelského softwaru) proti hackingu a jiným typům zneužití údajů.

5. OVĚŘENÍ

5.1. Obchodník je srozuměn s tím, že riziko podvodných transakcí je u transakcí Bez přítomnosti karty výrazně vyšší než u transakcí, kde jsou Držitel karty a Karta fyzicky přítomni u Obchodníka. Kvůli tomuto zvýšenému riziku podvodu v případě transakcí Bez přítomnosti karty je Obchodník povinen jednat ještě obezřetněji a pečlivěji než u jiných transakcí. Obchodník se také výslovně zavazuje vyškolit své zaměstnance a zástupce ohledně těchto aspektů a upozornit je na riziko podvodu.

5.2. Obchodník vynaloží veškerou možnou snahu, aby snížil riziko vzniku podvodných transakcí, např. ověřením, zda:

- souhlasí jméno Držitele karty, jméno případně uvedené v e-mailové adrese a jméno uvedené v doručovací adrese;

- při prodeji přes internet existuje shoda mezi předpokládanou geografickou polohou počítačové adresy (adresy IP) a doručovací adresou;
- předpokládaný zákazník učinil nezvyklý počet pokusů o provedení transakce;
- zákazník měl zvláštní dotazy a nezvyklé žádosti.

Při tomto posuzování rizika je Obchodník povinen vzít do úvahy všechny příslušné ukazatele – jako je povaha produktů či služeb, jejich citlivost na zneužití a částka transakce.

Některé z těchto ověřovacích postupů mohou být plně či částečně začleněny jako ukazatel v rámci Zpracovatelského softwaru. Mimoto někteří Dodavatelé zpracovatelského softwaru a jiné třetí strany také nabízejí nástroje na odhalování případů podvodu, aby se omezilo riziko spojené s transakcemi Bez přítomnosti karty. Poskytovatel služeb důrazně doporučuje těchto možností využít.

6. ELEKTRONICKÉ ZPRACOVÁNÍ

6.1. Obecná ustanovení

Obchodník může elektronické zpracování transakce zahájit prostřednictvím Zpracovatelského softwaru nebo manuálním zadáním údajů do platebního terminálu. Poskytovatel služeb zpracuje transakce pouze tehdy, když Obchodník zaslal bezpečným způsobem veškeré požadované informace (jako je celé číslo Karty, datum uplynutí platnosti Karty, příjmení a jméno Držitele karty, částka a datum transakce, Autorizační kód a kód CVV2-CVC2) v souladu s platnými oborovými standardy nebo bezpečnostním protokolem, který dá k dispozici Poskytovatel služeb. Obchodník souhlasí s tím, že sdělení příjmení a jména (a/nebo adresy) Držitele karty nezbytně neznamená ověření pravosti těchto údajů Poskytovatelem služeb.

Pokud není použita technologie 3D Secure, neuplatní se Omezená záruka platby stanovená v článku 6.2. Obchodník v takovém případě ponese v plném rozsahu finanční riziko za veškeré spory uplatněné (Držitelem karty prostřednictvím) vydavatele karty například z toho důvodu, že nebyl obdržen obsah magnetického proužku nebo obsah Karty nebo že transakce byla akceptována bez fyzické přítomnosti Karty.

Pokud Obchodník do svého platebního procesu zapojí další strany (například Dodavatele zpracovatelského softwaru), nemohou tyto další strany Poskytovatele služeb nebo KB SmartPay žádným způsobem zavazovat. Pokud by například třetí strana tvrdila, že ručí za některá ověření nebo platby, souhlasí Obchodník s tím, že tato záruka není pro Poskytovatele služeb nebo KB SmartPay nikterak závazná.

6.2. Zpracovatelský software & technologie 3D Secure

Pokud jsou splněny všechny následující podmínky, má Obchodník nárok na Omezenou záruku platby:

- **Zpracovatelský software Obchodníka splňuje nejnovější bezpečnostní standardy týkající se 3D Secure**, které stanoví Karetní společnosti.
- **Obchodník splňuje limity pro 3D Secure, které stanoví Karetní společnosti. Pokud budou překročeny maximální rozporované částky stanovené pro 3D Secure**, bude krytí 3D Secure, které nabízí Karetní společnosti, pozastaveno, případně i se zpětnou účinností, bez uvedení důvodu. Příslušné maximální částky sdělí Poskytovatel služeb Obchodníkovi na požádání.
- Obchodník aktivoval **3D Secure ve svém Zpracovatelském softwaru**.
- **Typ transakce umožňuje použití technologie 3D Secure**. Technologii 3D Secure lze použít pouze v situacích, kdy Držitel karty výslovně zasáhne do transakčního procesu za účelem bezpečného předání s ním spojených údajů (například časově omezeného kódu generovaného čtečkou Karty, hesla, kódu obdrženého ve zprávě SMS atd.) vydavatelé Karty. Na základě tohoto požadavku nelze 3D Secure použít u transakcí uskutečněných telefonicky, faxem nebo na základě dopisu; 3D Secure nelze použít ani u opakovaných transakcí (například pravidelně se opakující platby, u nichž se Obchodník úmyslně vyhýbá nutnosti zásahu Držitele karty, aby zvýšil uživatelský komfort).
- **Karta použitá při transakci je technicky způsobilá k použití s technologií 3D Secure**.
- **Karta použitá při transakci je způsobilá k použití s technologií 3D Secure v souladu s pravidly Karetních společností**. To závisí na různých fak-

torech definovaných Karetními společnostmi, jako je například typ Karty (osobní – služební), geografický původ Karty, místo podnikání Obchodníka atd. Obchodník dále bere na vědomí, že tyto faktory se v průběhu času mění. Poskytovatel služeb předloží Obchodníkovi na požádání seznam popisů způsobilých Karet.

Může se také stát, že v případě technických závad na straně Karetní společnosti nebo vydavatele Karty (například když je nedostupný „Discovery server“ společnosti VISA International, který signalizuje, zda je daný Obchodník způsobilý k použití technologie 3D Secure) se transakce uskuteční, ovšem bez 3D Secure.

- Neexistují žádné další důvody, proč by byla technologie 3D Secure nedostupná. Obchodník musí v tomto smyslu pečlivě sledovat sdělení od Poskytovatele služeb a svého Dodavatele zpracovatelského softwaru, jakož i záznamy ze svého Zpracovatelského softwaru.

Omezená záruka platby nezbavuje Obchodníka povinnosti věnovat zvýšenou pozornost případům, kdy se jedná o transakce Bez přítomnosti karty (článek 5).

7. DOKLAD O REFUNDACI

7.1. Pokud uplatní Držitel karty v souvislosti s prodávaným zbožím nebo službami oprávněnou stížnost nebo pokud zboží z oprávněného důvodu vrátí, nemůže Obchodník odmítnout takové zboží vyměnit nebo vystavit Doklad o refundaci jenom z toho důvodu, že zboží či služby byly uhrazeny Kartou.

7.2. Refundace nikdy neprobíhá v hotovosti, bankovním převodem, peněžním převodem nebo jakýmkoliv jinými prostředky, než jsou ty, které povolují Karetní společnosti nebo KB SmartPay. Pokud Obchodník vystaví Doklad o refundaci, aby zrušil transakci provedenou Kartou, je oprávněn použít pouze Doklady o refundaci schválené KB SmartPay. V Dokladu o refundaci musí být uvedeny údaje o Kartě, datum a částka. Doklad o refundaci musí být odeslán KB SmartPay do dvanácti kalendářních dnů od data vystavení. Doklad o refundaci musí být vystaven pouze ve prospěch Karty, která byla použita k provedení transakce. Obchodníci vybavení platebním terminálem jsou oprávněni zrušit transakci

provedenou prostřednictvím platebního terminálu do dvanácti kalendářních dnů zadáním Autorizačního kódu, data a času transakce.

8. UCHOVÁVÁNÍ DOKLADŮ O PRODEJI A PODKLADOVÉ DOKUMENTACE

8.1. Obchodník musí po dobu nejméně dvou let uchovávat doklad o transakci a následných krocích, doklad o úspěšné

dodávce/poskytnutí služby, jakož i původní dokumentaci k objednávkám (fax, mail atd.) a dodávkám (například doručovací adresy).

8.2. Obchodník KB SmartPay na její první žádost zašle do patnácti kalendářních dnů úplnou a čitelnou kopii příslušných dokladů. Tato žádost znamená, že Držitel karty uplatnil možný spor. Aby mohla KB SmartPay případ vyřešit a přitom přihlídnout i k zájmům Obchodníka, musí jí Obchodník poskytnout **veškeré relevantní dokumenty** týkající se prodeje/služby

(například e-mailovou korespondenci s Držitelem karty, doklad o dodávce, dokumenty poskytnuté Držiteli karty apod.).

8.3. V případě nesplnění výše uvedených povinností má KB SmartPay právo strhnout částky z Interního účtu Obchodníka v souladu se Společnými podmínkami.



1. POPIS SLUŽBY

1.1. GP WebPay je online služba přijímání plateb, kterou společnost KB SmartPay zpřístupňuje Obchodníkovi, a kterou poskytuje společnost Global Payments Europe, s.r.o. (V Olšinách 626/80, Praha 10, identifikační číslo (IČO): 27088936) (dále jen „Dodavatel“). Tato služba umožňuje Obchodníkům, kteří nabízejí zboží/služby k prodeji na Internetu, přijímat platby Kartou prostřednictvím Mezinárodních karetních schémat. Služba GP WebPay mimo jiné umožňuje Kupujícím předkládat objednávky, požádat o předautorizaci dané částky na bankovním účtu Kupujícího, požádat o vypořádání částky, provést vrácení peněz nebo připsání částky k dobru za vrácené zboží.

1.2. Služba GP WebPay může být aktivována pouze po vytvoření a aktivaci v systémech Dodavatele a aktivaci služeb akceptace karet pro situace „Card Not Present“ („Bez přítomnosti karty“).

1.3. Po vytvoření Obchodníka v systémech Dodavatele:

- bude Obchodníkovi přiřazeno uživatelské jméno a heslo pro přístup ke službě GP WebPay;
- Dodavatel poskytne Obchodníkovi svůj veřejný klíč pro ověřování přenášených zpráv. Obchodník bude následně povinen poskytnout svůj veřejný klíč pro ověření přenášených zpráv.

2. POVINNOSTI OBCHODNÍKA

2.1. Obchodník se zavazuje využívat službu GP WebPay v souladu se Smlouvou a s pokyny společnosti KB SmartPay a/nebo Dodavatele. Používáním služby GP WebPay bude Obchodník rovněž jednat v souladu s jakýmkoliv pokyny zobrazenými touto aplikací.

2.2. Obchodník obdrží od Dodavatele specifikaci rozhraní mezi Obchodníkem a systémem GP WebPay, které bude sloužit k úpravě a nastavení aplikace Obchodníka. Tato specifikace obsahuje důvěrné údaje, které musí Obchodník

zabezpečit proti neoprávněnému použití.

2.3. Obchodník zajistí, aby jeho webové stránky byly bezpečné, a bude informovat společnost KB SmartPay o každém podvodném použití služby GP WebPay.

2.4. Obchodník zajistí ochranu všech údajů, které obdrží od Držitelů platebních karet. Tyto údaje zahrnují: především citlivé autentizační údaje (PIN, CAV2, CVC2 a CVV2), jakož i údaje týkající se platby Držitelů karet (číslo platební karty, jméno Držitele platební karty, datum vypršení platnosti a kód služby). V případě, že budou přijaty citlivé autentizační údaje, nemohou být ukládány. Údaje týkající se Držitelů platebních karet mohou být ukládány pouze za podmínky úplného souladu s podmínkami požadavku č. 3 bezpečnostního standardu PCIDSS (<https://www.pcisecuritystandards.org>). Obchodník je odpovědný za jakékoliv škody, které by mohly vzniknout v důsledku zveřejnění nebo neoprávněného použití takovýchto údajů, včetně vypořádání finančních sankcí uložených sdruženími karet a dalšími subjekty.

2.5. V případě jakékoliv poruchy aplikace GP WebPay bude Obchodník neprodleně informovat KB SmartPay, aby tak zajistil rychlou opravu této poruchy.

2.6. Obchodník bude dodržovat veškeré platné zákony a výslovně zuřčí, že bude dodržovat veškeré zákony týkající se prodeje na dálku a elektronického obchodu;

2.7. Na webové stránce Obchodníka bude jasně uvedeno, že přenosy dat jsou zabezpečeny pomocí protokolu SSL.

2.8. Obchodník sám odpovídá za produkty a služby nabízené svým klientům. Společnost KB SmartPay neodpovídá za žádné informace, zprávy, fotografie a obecný obsah pocházející od Obchodníka nebo jeho webových stránek.

2.9. Obchodník nese plnou odpovědnost za veškeré důsledky každé změny, kterou provede sám nebo třetí strana

ve službě GP WebPay, zejména pak za důsledky každé změny a/nebo narušení softwaru, které mohou změnit povahu služby GP WebPay.

3. ROZSAH PODPOROVANÝCH FUNKCÍ

3.1. Doručování příkazů

3.1.1. Po uzavření Smlouvy obdrží Obchodník URL adresu pro doručování příkazů. V případě, že Kupující na webové stránce Obchodníka zvolí „Pay“ („Platit“), musí webová stránka Obchodníka na tuto adresu zavolat se zadanými parametry a předem definovanou zprávou. Zpráva zasláná Obchodníkem neobsahuje žádné údaje o platební kartě. Takovéto údaje (číslo platební karty, datum vypršení platnosti karty a kód CVV/CVC) musí být zadány přímo v aplikaci GP WebPay. Podrobná specifikace a struktura předávaných zpráv budou Obchodníkovi poskytnuty po podpisu smlouvy.

3.1.2. Dodavatel musí používat servlet pro přenos příkazů, který umožní Obchodníkům minimalizovat počet odeslaných parametrů a používat předem dohodnuté a předem nastavené parametry.

3.2. Uživatelské rozhraní

Obchodníkovi, který využívá službu GP WebPay, je také přiřazena URL adresa uživatelského rozhraní s jedním nebo více jmény a hesly. Ve výchozím nastavení je Obchodníkovi přiděleno jedno oprávnění Administrátora (správce), který může měnit nastavení Obchodníka a zakládat další uživatele.

3.3. Uzávěrka šarží

Povolení každého příkazu (pokud je požadováno) se uskutečňuje okamžitě (online). Platby a kredity (tj. transakce) se stávají součástí šarže. Příkaz k převodu částky z účtu klienta na účet Obchodníka není odeslán z GP WebPay, dokud není uzavřena šarže (dávka) s danou transakcí. Obchodník může uzavírat šar-

že (dávky) tak často, jak si přeje, nebo Zúčtovací banka (Acquirer) a Obchodník se mohou dohodnout, že Dodavatel bude automaticky jednou denně uzavírat šarže pro Obchodníka.

3.4. Ostatní služby

Ve výchozím nastavení je Obchodníkům k dispozici Servlet plateb, kterému mohou být zasílány autentizované žádosti o zavedení příkazu, autorizaci příkazu, vypořádání atd. Servlet plateb také Obchodníkům umožňuje získávat seznam jejich příkazů, plateb, částek připsaných k dobru (tj. kreditů) za vrácení zboží.

3.5. Testování

Společnost KB SmartPay také nabízí – prostřednictvím Dodavatele – testovací prostředí, které umožňuje otestovat všechny typy transakcí, jakmile je Obchodník zadán do databáze. Testování je k dispozici zdarma.

4. OVĚŘENÍ AUTORIZACE KARTY

4.1. Ověřování autorizace Karty bude prováděno postupně, jakmile údaje dorazí na aplikaci GP WebPay, a sice na základě informací poskytnutých a potvrzených Kupujícími (číslo Karty, datum vypršení platnosti a vizuální kryptogram) ve formátu používaném pro zadávání bankovních údajů.

4.2. Tato ověřování se budou skládat z následujících prvků:

- Bude ověřováno datum vypršení platnosti, aby se zajistilo, že se jedná o pozdější datum, než je datum transakce.
- Bude ověřována přítomnost a numerické složení vizuálního kryptogramu.
- Bude ověřováno číslo Karty za účelem zjištění, zda obsahuje počet znaků v souladu s příslušnými specifikacemi Karty, a zda se skládá z číselných znaků.
- Bude ověřována matematická pravděpodobnost čísla Karty.

4.3. Pokud tyto řídicí mechanismy nevyvolají žádné negativní prvky, bude se poté aktivovat proces zahájení žádosti o autorizaci.

4.4. Pokud tyto řídicí mechanismy přece jen způsobí negativní prvky, potom bude Kupující požádán o opakování tohoto postupu. Transakce bude zrušena po třech neúspěšných pokusech.

5. SPRÁVA PATEBNÍHO SYSTÉMU

Obchodník může mít online přístup k platebním transakcím, které jsou označeny službou GP WebPay, aby do nich mohl nahlédnout, aby je mohl potvrzovat (zcela nebo částečně) nebo rušit, aby mohl provádět náhrady nebo urychlovat transakce.

6. PODÁVÁNÍ ZPRÁV

6.1. Služby GP WebPay nebudou s Obchodníkem provádět výměny žádných citlivých informací o Držiteli karty (jako jsou například jméno, adresa, číslo Karty atd.).

6.2. Obchodník chápe a souhlasí s tím, že nelze zaručit integritu (tj. celistvost) přehledů odesílaných e-mailem.

7. ZABEZPEČENÍ

7.1. Obchodník bude vždy splňovat následující pravidla minimálního zabezpečení:

- Online obchod Obchodníka musí být provozován způsobem, který minimalizuje riziko odhalení osobních údajů subjektu „s“ způsobeným buď sledováním komunikace mezi subjektem „s“ a Obchodníkem, nebo únikem dat uložených v systémech Obchodníka;
- Aby byla zajištěna bezpečnost, musí Obchodník implementovat SSL připojení, které používá alespoň 128bitovou SSL komunikaci mezi prohlížečem klienta a serverem Obchodníka (online obchod);
- Aby byla zajištěna bezpečnost, bude Obchodník implementovat technologie, které zajistí řízený přístup k systémům pro online transakce, jako je například firewall, proxy server, pravidelné aktualizace softwaru, antivirový software a správné postupy správy systému;
- Ochrana systémů/údajů před neoprávněným přístupem;
- Uchovávání záznamů o jednotlivých transakcích, které proběhly v době, kdy byl systém používán klienty – a to i pokud jde o možný postup prokazování související s pokusem o zneužití systému;
- Aby se zajistilo bezpečné ukládání důvěrných kryptografických klíčů, měla

by se používat bezpečná technologie (například čipové karty).

7.2. Obchodník musí provozovat svou aplikaci způsobem, který neohrožuje ani neomezuje ostatní uživatele systému GP WebPay, tj. Obchodník musí zejména:

- implementovat rozhraní přesně v souladu se specifikacemi dodanými Obchodníkovi Dodavatelem;
- informovat společnost KB SmartPay a Dodavatele o jakýchkoliv změnách v podstatných skutečnostech, (o změně kontaktních osob, telefonních čísel, adres atd.) nebo o změně systému Obchodníka (o změně webového serveru, databáze, IP adresy, aplikace, významných změnách systému, atd.).

7.3. Obchodník musí informovat společnost KB SmartPay a Dodavatele o jakýchkoliv ověřených porušeních svého systému, které by mohly ovlivnit zabezpečení systému GP WebPay.

8. ÚDRŽBA

8.1. Preventivní a bezpečnostní údržba

Společnost KB SmartPay nebo Dodavatel mohou dočasně pozastavit službu GP WebPay za účelem provádění technické údržby, zejména pokud jde o bezpečnostní záplaty a doporučení PCI/DSS. Společnost KB SmartPay nebo Dodavatel vynaloží přiměřené úsilí, aby ohlásili tuto technickou údržbu jeden kalendářní týden předem, a sice zasláním e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou v Objednávkovém formuláři/Krycím dokladu.

8.2. Nápravná údržba

Společnost KB SmartPay nebo Dodavatel vynaloží přiměřené úsilí, aby udělili Obchodníkovi přístup ke službě GP WebPay způsobem, který bude co možná nejméně přerušovaný.

Společnost KB SmartPay nebo Dodavatel budou informovat Obchodníka o přerušení služby GP WebPay zasláním e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou v Objednávkovém formuláři/Krycím dokladu.

Pokud by přerušení byla způsobena externími stranami (např. autorizačním serverem vydavatele nebo finanční instituce), potom bude úloha společnosti KB SmartPay a Dodavatele omezena na informování těchto stran o přerušení,

aby jim bylo umožněno přijmout nutná opatření.

9. DEFINICE

- Kupující uživatel Internetu, který provádí platby na webové stránce Obchodníka za produkt nebo službu nabízenou Obchodníkem na jeho webové stránce.
- PCI/DSS (Standardy bezpečnosti dat odvětví platebních karet): mezinárodní standardy podporované nejdůležitější-

mi společnostmi v oblasti kreditních karet, jako jsou například Visa a MasterCard International, jejichž cílem je zabránit zneužívání údajů o kreditní kartě. Viz <https://www.pcisecuritystandards.org>.

- Produktový certifikát: certifikát, který obsahuje bezpečnostní klíč, jenž umožňuje zabezpečení a integritu platby.
- Konektor GP WebPay: software (API neboli aplikační programovací rozhraní) vyvinutý společností GP Europe s.r.o.

který je nainstalován u Obchodníka nebo u jeho poskytovatele hostingu, a který umožňuje bezpečnou výměnu dat se systémem GP WebPay.

- Platba v cizích měnách/MultiCurrency: Obchodník může v Objednávkovém formuláři definovat cizí měny, kterými chce umožnit zaplacení přes platební bránu a ve kterých bude zároveň prováděno zúčtování na účty vedené v daných cizích měnách.



1. ROZSAH

1.1. Pokud si Obchodník nezvolí cenový model Interchange++ nebo Balíčky, použijí se na acquiringové transakce tyto Zvláštní podmínky.

1.2. Poskytovatel služeb nabízí cenový model Matrix v souvislosti se zavedením Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/751, o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, ze dne 29. dubna 2015.

2. SOUČÁSTI CENOVÉHO MODELU MATRIX

2.1. Servisní poplatek obchodníka, který je účtován Obchodníkovi, se skládá z mezibankovního poplatku, poplatku Karetní společnosti a servisního poplatku.

- Mezibankovní poplatek představuje úhradu, kterou Poskytovatel služeb jako poskytovatel služeb musí přímo či nepřímo provést za každou transakci ve prospěch vydavatele Karty (obvykle banky). Výše mezibankovního poplatku je určena na základě několika faktorů, jako je typ ověření a zabezpečení (čipová karta, bezkontaktní karta, 3D Secure, magnetický proužek na kartě atd.), značka a typ Karty (firemní nebo osobní, debetní, kreditní, předplacená apod.), a na základě toho, kde se Obchodník a Držitel karty nachází (jejich geografická poloha). U osobních karet ukládá výše uvedené nařízení EU poplatek v maximální výši 0,2 % za transakci pro transakce debetními kartami a 0,3 % pro transakce kreditními kartami.
- Poplatek karetních společností se týká nákladů spojených se službami po-

skytovanými Karetními společnostmi v souvislosti s transakcemi – jako jsou náklady na účtování, propojení a marketing. Výše poplatku Karetní společnosti je stanovena na základě různých faktorů, jako je např. země vydání Karty, Karetní společnost, typ Karty a částka transakce

- Servisní poplatek představuje úhradu Poskytovateli služeb za služby, které přímo souvisí s účinným zpracováním transakcí – jako je zpracování, platby obchodníka a podávání zpráv. Servisní poplatek nepokrývá nestandardní služby (např. riziko spojené s kolísáním kurzu cizí měny, vyúčtování v mezinárodních platebních systémech apod. – v souvislosti s kterými je společnost KB SmartPay oprávněna fakturovat do datečné poplatky).

3. VÝPOČET

3.1. Na základě cenového modelu Matrix se uplatní fixní servisní poplatek obchodníka za transakci, pro specifické kombinace kategorií a značek Karet.

- Fixní servisní poplatek obchodníka je ve vztahu ke každému Obchodníkovi stanoven v Objednávkovém formuláři / Doprovodném dokumentu. Tato částka bude naúčtována Obchodníkovi.
- Mezibankovní poplatek a poplatek Karetní společnosti se uplatňuje na základě přefakturování (tj. na tzv. *pass-through* základě) v závislosti na kategorii Karty (debetní karta / kreditní karta / předplacená karta), značce Karty, jakož i na několika dalších parametrech stanovených v níže

uvedené cenové tabulce. S ohledem na to, že mezibankovní poplatek a poplatek Karetní společnosti závisí na komplexním vztahu s různými dalšími parametry (jako jsou částka transakce, značka a typ Karty, to, v jaké zemi byla Karta vydána, použité ověření a zabezpečení atd.), tato tabulka nutně v zájmu zjednodušení zahrnuje škálu částek/procent.

Tato tabulka bude pravidelně měněna, aby odpovídala vývoji na trhu, novým rozhodnutím Karetních společností a vydavatelů Karet atd. Nové verze tohoto dokumentu budou zpřístupněné Poskytovateli služeb na následující webové adrese www.kbsmartpay.cz

- Servisní poplatek nebude stanoven dopředu, neboť jde o výsledek následujícího výpočtu, a je proto proměnlivý: (*fixní servisní poplatek obchodníka*) – *mezibankovní poplatek* – *poplatek karetní společnosti*

4. PODÁVÁNÍ ZPRÁV

4.1. Extranet Poskytovatele služeb umožňuje Obchodníkům kdykoliv získat přehled transakcí. V tomto přehledu budou uvedeny použitelné servisní poplatky obchodníka, jakož i (pro informační účely) mezibankovní poplatek, kartový poplatek a servisní poplatek.

Další informace o těchto poplatcích mohou být zobrazeny a kdykoliv staženy prostřednictvím extranetu společnosti KB SmartPay: www.kbSmartPay.cz/mex.

1. KONTEXT

V rámci svých transakčních služeb „Card Not Present“ („Bez přítomnosti karty“) provádí Obchodník opakovaný prodej, tj. pravidelný prodej zboží nebo služeb, které jsou hrazeny Kartami. Vzhledem ke specifické povaze podnikatelské činnosti Obchodníka se strany dohodly na následujících smluvních postupech pro přijímání Karet Obchodníkem, aniž jsou dotčena ostatní ustanovení Smlouvy.

2. SPOLEČNÉ PODMÍNKY

2.1. Opakované transakce lze přijmout u debetních a kreditních Karet značek (s výjimkou Maestro), za něž Obchodník uzavřel smlouvu o akceptaci platebních karet (acquiring contract).

2.2. Obchodník se zavazuje k získání předchozího písemného souhlasu Držitele karty před tím, než použije jeho Číslo karty k pravidelnému zúčtování opakovaných transakcí s pevnými nebo proměnlivými částkami. Souhlas Držitele karty musí být udělen písemně a tento doklad musí být podepsán Držitelem karty (doklad může být navržen Obchodníkem) a Obchodník jej musí uložit. V každém případě by dokument měl obsahovat:

- jméno Držitelů karet a fakturační adresu;
- typ karty;
- datum vypršení platnosti karty;
- frekvenci opakovaných poplatků;
- minimální a maximální částku opakované transakce;
- dobu, na niž Držitel karty udělil souhlas s opakovanými transakcemi

Důrazně doporučujeme, aby si Obchodník uchoval kopii obou stran průkazu totožnosti Držitele karty a jeho Karty, která se používá pro opakované transakce.

2.3. Obchodník souhlasí s tím, že získá Autorizační kód pro každou Transakci.

2.4. První transakce, tzv. registrační platba, se provádí jako standardní zabezpečená 3D Secure platba, (při níž se Držitel

karty sám autentizuje), a platba musí být dokončena. Pokud je platba odmítnuta, potom podle dané smlouvy nelze uskutečnit žádné jiné platby a Obchodník musí informovat Držitele karty.

2.5. Obchodník souhlasí s vytvořením Prodejního dokladu za každou Transakci jako důkazu o dokončení Transakce. Prodejní doklad bude obsahovat alespoň poslední čtyři čísla Karty, jméno Držitele karty, datum Transakce, částku Transakce, Autorizační kód, popis prodávaného zboží a služeb a místo podpisu slovní spojení „Opakovaná transakce placená bankovní kartou“.

2.6. Po celou dobu, kdy si Držitel karty přeje svou platební kartu využívat k zaplacení opakovaných transakcí a po dobu šesti měsíců od jeho oznámení, že již nechce využívat službu, souhlasí Obchodník s tím, že si uchová:

- souhlas Držitele karty;
- pokud možno kopii přední a zadní strany průkazu totožnosti, jak je doporučeno výše.

Obchodník se zavazuje, že poskytne kopii těchto položek společnosti KB SmartPay na základě jednoduché žádosti a do 10 pracovních dnů.

2.7. Obchodník souhlasí s tím, že si uchová Prodejní doklady po dobu dvou let od data jejich vydání.

2.8. Obchodník za žádných okolností nemůže:

- rozdělovat platby nebo se zapojovat do vyvažování zátěže;
- požadovat platbu dodatečných poplatků za přístup ke službě;
- prezentovat Transakce po zrušení služby Držitelem karty nebo Vydavatelem karty. Pokud bude Obchodník i nadále zasílat Transakce, bude tak činit na své vlastní riziko, a účet Obchodníka bude podléhat poplatkům za jakékoliv Transakce zpochybněné Držitelem karty.

2.9. Obchodník bude realizovat jednoduchý postup zrušení služby Opakované transakce. Zrušení služby Držitelem

karty nebo Vydavatelem karty okamžitě ukončí prezentaci Transakcí pro zpracování ze strany Obchodníka.

2.10. Společnost Worldline ani společnost KB SmartPay nezaručují platbu žádné Transakce bez ohledu na výši vzhledem k rizikům spojeným s tímto typem Transakce.

3. PODMÍNKY NA INTERNETU

3.1. Obchodníci, kteří pracují výlučně prostřednictvím Internetu, souhlasí s tím, že:

- uvedou na Prodejním dokladu frekvenci a dobu, na kterou Držitel karty povolil pravidelné platby svou kartou;
- budou realizovat jednoduchý online postup zrušení služby, pokud byl tímto způsobem zadán první příkaz.

