

VŠEOBECNÉ  
OBCHODNÍ PODMÍNKY  
SPOLEČNOSTI  
GLOBAL PAYMENTS  
EUROPE, S.R.O.  
PRO AKCEPTACI  
PLATEBNÍCH KARET

1. července 2018



SERVICE. DRIVEN. COMMERCE

[globalpaymentsinc.com](http://globalpaymentsinc.com)

## 1. Předmět smlouvy; definice pojmů a obecná ustanovení

a. Tyto všeobecné podmínky pro akceptaci platebních karet, včetně Přílohy A (dále jen „Všeobecné podmínky“) a další zásady a postupy naší společnosti (ve znění změn a doplňků) a Karetních schémat (ve znění změn a doplňků), které platí pro obchodníky akceptující Kartu, tvoří Smlouvu o akceptaci platebních karet (dále jen *Smlouva*). Předložením Transakcí v souladu s touto Smlouvou se zavazujete akceptovat Kartu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a přebírat úhrady Transakcí za prodej zboží a služeb ve všech Vašich Obchodních místech v České republice, která jsme schválili pro veškeré prodávané zboží a služby (s výjimkami uvedenými níže). Pokud neakceptujete tyto Všeobecné podmínky, nesmíte nám předkládat Transakce a jste povinen nám toto okamžitě oznámit a vrátit nám veškeré materiály. Odpovídáte společně a nerozdílně za veškeré povinnosti Vašich Obchodních míst dle této smlouvy.

b. Tato Smlouva a veškerá související sdělení, která si budeme zasílat, budou vyhotovena v jazyce českém.

c. Výrazy užívané v této Smlouvě mají tyto významy:

„*Autorizace*“ znamená autorizaci ve formě schvalovacího číselného kódu, který vydáme my nebo námi ustanovená a schválená třetí osoba.

„*Bezkontaktní technologie*“ znamená jakoukoli technologii, která umožňuje bezkontaktní přenos Transakčních údajů z Čipové karty do terminálu prodejního místa při Osobní transakci.

„*Čipová karta*“ znamená Kartu, která obsahuje čip, na němž jsou uloženy údaje (včetně údajů o Držiteli karty) a kterou může načíst aktivovaný terminál v prodejním místě za účelem usnadnění zpracování Transakce.

„*Číslo obchodního místa*“ (které je v našich materiálech někdy označováno jako číslo „obchodníka“ nebo „SE“) je zvláštní číslo, které přidělujeme každému Obchodnímu místu. Máte-li více než jedno Obchodní místo, jsme oprávněni přidělit každému z nich samostatné Číslo obchodního místa.

„*Digitální dodávka*“ je případ, kdy jsou zboží a služby objednány po internetu nebo digitálně a také digitálně dodány (např. stažení obrázků, aplikací nebo softwaru).

„*Digitální objednávka*“ je objednávka, při níž jsou údaje o platbě Kartou převzaty prostřednictvím webových stránek určených pro platby za zboží a služby, prostřednictvím internetu, prostřednictvím e-mailu, intranetu, extranetu nebo jiné sítě.

„*Domácí měna*“ znamená měnu země, v níž je uzavřena Transakce nebo vydán Dobropis.

„*Dobropis*“ znamená částku Transakce, kterou refundujete Držitelům karet při nakupech nebo platbách pomocí Karty.

„*Držitel karty*“ znamená nositele nebo držitele Karty (jehož jméno může nebo nemusí být vyraženo nebo jinak vytištěno na líci Karty) za předpokladu, že je-li na Kartě vyraženo jméno, je osoba, jejíž jméno je uvedeno na Kartě, držitelem Karty.

„*Jiná smlouva*“ znamená jinou než tuto Smlouvu uzavřenou mezi (i) Vámi nebo kteroukoli z Vám Spřízněných osob a (ii) námi a kteroukoli s námi Spřízněných osob.

„*Jiné platební produkty*“ nezahnují Karty a znamenají jakékoli jiné charge, kreditní, debetní, s odloženou dobou splatnosti, předplacené karty, nabité na určitou částku, nebo jiné platební karty či zařízení umožňující přístup k účtu nebo jiné platební prostředky nebo služby.

„*Karta*“ znamená jakoukoli kartu, jiný prostředek pro přístup na účet, platební prostředek vydaný nebo službu poskytovanou kterýmkoliv z Karetních schémat uvedených v Žádosti o akceptaci platebních karet

nebo jinými oprávněnými držiteli licencí těchto Karetních schémat, který je označen Značkou těchto Karetních schémat. Ustanovení této Smlouvy se vztahují na Karty těch Karetních schémat, u kterých je v Žádosti o akceptaci platebních karet vyplněno pole „poplatek v %“. Ustanovení této Smlouvy se vztahují dále na Karty Karetních schémat, které jste začal přijímat po doručení našeho oznámení o možnosti akceptovat takové Karty, a to s účinností ode dne, kdy akceptujete první takovou Kartu a za podmínek, které jsou uvedeny v takovém oznámení.

„*Karetní schéma*“ znamená asociaci, společnost nebo jinou osobu, která zajišťuje vydávání, akceptaci a provoz platebních karet pod svojí Značkou, resp. umožňuje jiným osobám vydávat, přijímat a provozovat platební karty pod touto Značkou.

„*Majitel práv*“ znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která má právní postavení a oprávnění domáhat se autorského práva nebo jiného práva k duševnímu vlastnictví.

„*Mezinárodní transfer*“ znamená transfer osobních údajů do země mimo Evropský hospodářský prostor na základě dohody o zpracování osobních údajů s tím, že tyto osobní údaje jsou zpracovávány nebo které mají být zpracovány.

„*My, naše, nás*“ znamená společnost Global Payments Europe, s.r.o., se sídlem Praha 10 - Strašnice, V Olšínách 80/626, PSČ 100 00, IČ 27088936, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 95419.

„*Nařízení*“ nebo „*GDPR*“ znamená Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 a navazující legislativa v České republice.

„*Obchodní místo*“ znamená veškerá místa, obchody, prodejny, webové stránky, digitální sítě a veškerá další prodejní místa, která užívají jakékoli metody prodeje zboží a služeb, mj. metody, které budete užívat v budoucnu (a která jsou v našich materiálech někdy označována jako „obchodník (merchant)“, „SE“ nebo „Obslužné místo (Service Establishment)“).

„*Odvrátitelná zpětná úhrada*“ je definována v čl. 5.e. Přílohy A.

„*Odložená dodávka*“ znamená jednu koupi, ohledně níž musíte zpracovat a předložit dvě samostatné Účtenky, první ohledně depozita nebo zálohy a druhou ohledně doplatku za koupi.

„*Osobní transakce*“ (označované v našich dokumentech někdy jako „Transakce s předložením karty“) znamenají Transakce, při nichž Vám je karta předložena v místě nákupu, včetně Transakcí provedených v Terminále aktivovaném zákazníkem.

„*Porušení zabezpečení osobních údajů*“ znamená porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů;

„*Pracovní Den*“ znamená den, kdy jsou otevřeny banky v České republice (mimo sobot, nedělí a svátků).

„*Předplacená karta*“ znamená jakoukoli Kartu, která je označena za „předplacenou (prepaid)“ nebo která nese jiný identifikační znak, který Vám oznámíme.

„*Servisní poplatek*“ nebo „*poplatek*“ znamená částku, kterou účtujeme za akceptaci Karty a která se rovná (i) procentu z částky Transakce (Sazbě servisního poplatku), (ii) paušálnímu poplatku za transakci; (iii) ročnímu poplatku nebo (iv) jakékoli kombinaci poplatků uvedených pod bodem (i) až (iii).

„*Směrnice*“ znamená Směrnici Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25.11.2015 o platebních službách na vnitřním trhu. Směrnice byla provedena v České republice zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

„Smluvní partner obchodníků“ znamená jakoukoliv osobu, která uzavřela s Vámi Smlouvu se Smluvním partnerem obchodníků.

„Smlouva se Smluvním partnerem obchodníků“ znamená jakoukoliv smlouvu mezi Vámi a Smluvním partnerem obchodníků o akceptaci a/nebo zpracování Jiných platebních produktů.

„Specifikace“ znamenají soubor požadavků souvisejících s konektivitou k síti Karetních schémat a elektronickým zpracováním transakcí, včetně Autorizací a předkládání transakcí, jež jsou k dispozici buď na [www.gpnmerchant.com](http://www.gpnmerchant.com), na jiné námi v budoucnosti uvedené adrese, nebo které si lze od nás vyžádat.

„Sporná transakce“ znamená Transakci (nebo její část), v souvislosti s níž byla podána stížnost či reklamace nebo předložen dotaz.

„Spřízněná osoba“ znamená subjekt, který ovládá příslušnou stranu, je jí nebo je společně s ní ovládán, včetně jejich dceřiných společností.

„Subdodavatel“ znamená třetí stranu určenou námi pro zpracování osobních údajů

„Terminál aktivovaný zákazníky (CAT)“ znamená bezobslužné prodejní místo (např. bezobslužné čerpadlo pohonných hmot nebo prodejní automat).

„Transakce“ znamená platbu nebo nákup provedený pomocí Karty.

„Transakce bez předložení karty“ znamená Transakci, při níž Vám není Karta předložena v místě nákupu (např. Transakce objednané poštou, telefonicky nebo digitálně).

„Transakční údaje“ znamenají informace, jejichž výčet je uveden v Příloze A, čl. 1.a.(i).

„Účtenka“ znamená formulář Transakce, který splňuje naše požadavky (viz Příloha A, čl. 1.a.(i)).

„Údaje o držiteli karty“ znamenají veškeré informace o Držitelích karet a o transakcích s Kartami, včetně jmen, adres, čísel účtů a Identifikačních čísel karet (CID).

„Účet“ znamená Váš bankovní účet v České republice.

„Úhrmná transakce“ znamená Transakci, která sdružuje několik menších nákupů nebo refundací (nebo obojí) z Karty do jedné větší Transakce ještě předtím, než je nám Transakce předložena k proplacení.

„Vy, Vaše, Vás“ znamená společnost, sdružení, obchodníka nebo jinou osobu, která akceptuje Kartu dle této Smlouvy a její Spřízněné osoby, které podnikají ve stejném odvětví.

„Zahnuté strany“ znamenají kterékoli Vaše zaměstnance, agenty, zástupce, subdodavatele, zpracovatele, poskytovatele zařízení, systémů nebo řešení pro zpracování plateb pro Vaše prodejní místa a jakoukoli jinou osobu, které můžete poskytnout přístup k Údajům o držiteli karty v souladu s touto Smlouvou.

„Zálohová transakce“ znamená Transakci, která je v plné výši nebo částečně uhrazena ještě předtím, než poskytnete zboží a/nebo služby Držiteli karty.

„Záznam o dobropisu“ znamená Dobropis, který splňuje naše požadavky (viz Příloha A, čl. 3.b.).

„Značky“ znamenají jména, loga, názvy domén, servisní značky, ochranné známky, obchodní názvy, označení nebo jiná ochranná označení.

„Zpětná úhrada“ (označovaná v našich materiálech občas jako „plná zpětná úhrada“) znamená ve slovesné formě („zpětně uhradit“) naše právo (i) obdržet od Vás náhradu za částku Transakce, kterou jsme Vám zaplatili s výhradou tohoto práva nebo (ii) zpětné zúčtování Transakce, kterou jsme Vám nezaplatili. Ve formě podstatného jména tento výraz znamená částku Transakce, kterou nám máte nahradit nebo která má být zpětně zúčtována.

„Zpracovatel“ znamená nezávislého zprostředkovatele, s nímž uzavřete smlouvu a kterého schválíme, aby od

nás získával Autorizace a předával nám Transakce a Dobropisy.

Další definované výrazy jsou uvedeny kurzivou v textu této Smlouvy a platí pro tuto Smlouvu jako celek, nejen pro ustanovení, v němž se nacházejí.

- d. Zavazujete se nám předložit seznam svých Spřízněných osob, které podnikají ve Vašem odvětví a které akceptují Kartu podle této Smlouvy a oznamovat nám neprodleně veškeré následné změny tohoto seznamu. Odpovídáte za zajištění toho, aby všechny tyto Spřízněné osoby dodržovaly podmínky této Smlouvy, a potvrzujete, že jste oprávněn akceptovat tyto podmínky v jejich zastoupení.
- e. Tato Smlouva se vztahuje pouze na Vás. Nejste oprávněn získávat Autorizace, předkládat Transakce nebo Dobropisy, ani obdržet platby v zastoupení jiné osoby.

## 2. Akceptace Karty

a. Uzavřením této Smlouvy se zavazujete akceptovat Kartu jako úhradu za veškeré zboží a služby prodávané ve všech Vašich Obchodních místech v České republice, vyjmenovaných v Žádosti o akceptaci platebních karet nebo následně schválených z naší strany, a poskytovat toto zboží a služby Držitelům karet. Současně souhlasíte rovněž s tím, že i) ustanovení čl. 2.a. až 2.e. jsou přiměřená a nutná k ochraně rozhodnutí Držitele karty o použití Karty a hodnoty zakázky Držitele karty; a že ii) výrazy Karty a kreditní Karty užívané v této Smlouvě jsou navzájem zastupitelné.

b. Zavazujete se ve všech případech, kdy informujete zákazníky o platebních metodách, které akceptujete, uvádět, že akceptujete Kartu a vystavíte Značky podle našich instrukcí, a to stejně výrazně a stejným způsobem jako veškeré Jiné platební produkty s výjimkou Vaší platební karty nebo interních úvěrových nebo finančních produktů, které nesou Vaši vlastní značku a kterou vydáváte nebo podepisujete Vy nebo nějaká třetí osoba (společně dále *Platební produkty se značkou Smluvního partnera*).

c. Kdykoliv předloží Držitelé karty Kartu nebo označí, že chtějí použít Kartu, jste povinen dát najevo, že Karta je ve Vašem Obchodním místě v České republice vítána. S výjimkou, pokud je to výslovně povoleno platnou právní úpravou, nesmíte:

- (i) odrazovat Držitele karty od jejího používání;
- (ii) kritizovat nebo nepravdivě charakterizovat Kartu nebo jakékoli jiné naše služby nebo programy;
- (iii) přesvědčovat nebo vybízet Držitele karty k použití Jiných platebních produktů nebo způsobů platby (např. platby šekem) namísto Karty;
- (iv) ukládat při akceptaci Karty jakákoli omezení, podmínky nebo nevhody, pokud nejsou stejné ukládány u všech jiných kreditních nebo charge karet; nebo
- (v) propagovat použití jakéhokoliv Jiného platebního prostředku aktivněji než propagujete použití Karty.

d. Nejste oprávněn:

- (i) uplatňovat marketingové, propagační nebo jiné činnosti, které poškozují naše podnikání, naši Značku nebo Značku Karetních schémat,
- (ii) přímo nebo implicitně naznačovat, že Smluvní partner dává kterémukoli Jinému platebnímu prostředku přímo nebo nepřímo přednost před Kartou, nebo
- (iii) propagovat užívání jakéhokoliv Jiného platebního prostředku aktivněji než propagujete užívání Karty (s výjimkou Platebních produktů s Vaší značkou) a zvláštních propagačních akcí s omezenou dobou trvání financovaných vydavatelem Jiných platebních produktů ve

vztahu ke kartě, kterou vydává, přičemž v obou případech musíte dodržet zbytek ustanovení tohoto čl. 2.d. a čl. 2.c.

- e. Nejste oprávněn akceptovat Kartu k zaplacení:
- náhrady újmy, škody, ztrát, penále nebo pokut jakéhokoli druhu;
  - nákladů nebo poplatků nad rámec obvyklé ceny Vašich výrobků nebo služeb (plus příslušných daní) nebo Transakcí, které Držitelé karty individuálně neschválili;
  - opožděných plateb nebo částek ke krytí vrácených šeků nebo šeků se stop-payment;
  - služeb souvisejících s hazardními hrami (včetně internetových hazardních her), hracích čipů, herních dobropisů nebo loterijských sázenek;
  - pornografických služeb prodávaných prostřednictvím Digitálních dodávek;
  - vydání hotovosti;
  - prodejů provedených třetími osobami nebo subjekty podnikajícími v jiných odvětvích než ve Vašem odvětví;
  - částek, které nepředstavují v dobré víře uskutečněný prodej zboží nebo služeb ve Vašich Obchodních místech, např. nákupů Vašimi majiteli-společníky, akcionáři, atd. (nebo jejich rodinnými příslušníky) nebo zaměstnanci, realizovaných k zajištění peněžní hotovosti;
  - nezákonných obchodních transakcí nebo zboží nebo služeb, jejichž poskytování je podle právních předpisů platných pro nás nebo pro Držitele karty nezákonné (např. nezákonného internetového/digitálního prodeje léků na předpis nebo prodeje jakéhokoli zboží, které porušuje práva některého Majitele práv); nebo
  - jiných položek, o nichž Vás budeme informovat.
- f. Zavazujete se, že nás budete okamžitě informovat o případech, kdy jakýkoliv terminál v Obchodním místě přestane účinně fungovat při akceptaci nebo zpracování Karty.

### **3. Předkládání Transakcí a Dobropisů naší společnosti**

- a. Jste povinen provádět veškeré obchody a veškeré Transakce a Dobropisy proplácet v Domácí Měně, pokud Vám písemně neodsouhlasíme jiný postup nebo pokud platná právní úprava nestanoví jinak. Zavazujete se předkládat nám veškeré Transakce do sedmi (7) dnů od data jejich vzniku s tím, že jste povinen s jejich předložením vyčkat, dokud nebudete expedovat zboží nebo neposkytnete služby Držiteli karty. Poté jste povinen do sedmi (7) dnů předložit předmětné Transakce. Záloha složená u Odložené dodávky a jakékoli Zálohové transakce mohou být předkládány před expedicí zboží nebo poskytnutím služby s výhradou požadavků čl. 1.k. a 1.l. Přílohy A.
- b. Jste povinen do sedmi (7) dnů od svého rozhodnutí o splatnosti Dobropisu zpracovat Záznam o dobropisu a předložit nám tento Dobropis. Nejste oprávněn vydat Dobropis bez odpovídající Transakce. Odečteme Vám celou částku Dobropisu od naší platby pro Vás (nebo jí zatížíme Váš účet, pokud podepíšete oprávnění k přímému inkasu, direct debit). Pokud bychom tak nemohli učinit, jste povinen zaplatit danou částku neprodleně na výzvu k platbě takového Dobropisu. Pokud vydáte Dobropis, nebudeme nahrazovat Servisní poplatek ani jiné poplatky nebo částky aplikované dříve na příslušnou Transakci a můžeme Vám účtovat poplatek za zpracování Dobropisu. Jste povinen u veškerých předložených Transakcí a Dobropisů uvádět Číslo obchodního místa, kde Transakce nebo Dobropis vznikl.
- c. Zavazujete se vystavovat dobropisy na Kartový účet použitý při původním nákupu, s výjimkou nákupů

pomocí Předplacené karty, kterou zákazník již nemá k dispozici nebo případu, kdy se vydává Dobropis za dar vrácený jinou osobu než Držitelem karty, který uskutečnil původní nákup. V takovém případě můžete použít svou refundační politiku. Transakce a Dobropisy jsou považovány za akceptované v příslušný obchodní den, pokud je zpracujeme v tentýž den v námi stanovené konečné lhůtě ke zpracování Transakcí a Dobropisů, stanovené v příslušném místě.

- d. Nejste oprávněn refundovat Držitelům karty v hotovosti nákupy zboží nebo služeb realizované pomocí Karty s výjimkou, pokud tak nestanoví platná právní úprava. S vratkami zboží nebo služeb zakoupených pomocí Karty jste povinen zacházet alespoň tak příznivě jako s vratkami zboží nebo služeb zakoupených pomocí jiných platebních produktů a jiných způsobů platby. Zavazujete se informovat Držitele karty o své refundační politice v okamžiku nákupu a způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy.
- e. Nejste oprávněn předložit Transakce, ve kterých není, v době odsouhlasení transakce Držitelem karty, specifikována úplná přesná částka. Bez ohledu na naše právo na Zpětnou úhradu všeobecně, pokud tak učiníte a Karta je vydána v Evropském hospodářském prostoru, budeme mít právo na Zpětnou úhradu celé částky Transakce po dobu jednoho dvaceti (20) dnů po předložení, a poté na jakoukoliv spornou část Transakce (až do celkové částky). Pokud Držitel karty souhlasí supravenou částkou Transakce, jsme oprávněni uplatnit právo na Zpětnou úhradu v souladu s tím. Držitel karty může poskytnout souhlas např. tím, že vloží platný PIN nebo podepíše potvrzení během Vašich postupů pro Osobní transakci dle Přílohy A.

### **4. Sazba servisního poplatku a další poplatky**

Stanovíme Vám písemně počáteční Servisní poplatek. Uvedení odkazu na Sazbu servisního poplatku bez dalšího vysvětlení znamená, že se tato sazba vztahuje na celkovou částku Transakce včetně příslušných daní. Jsme oprávněni upravit Servisní poplatek, změnit jiný poplatek, který Vám účtujeme dle této Smlouvy a účtovat si dodatečné poplatky na základě předchozího písemného oznámení, které Vám doručíme. K Transakcím, které nejsou předkládány elektronicky, se účtuje dodatečný poplatek. Vyhrazujeme si právo účtovat Vám na základě písemného oznámení, které Vám doručíme, dodatečné poplatky za Transakce, k nimž jste neobdrželi Autorizaci. Jsme oprávněni Vám účtovat odlišný Servisní poplatek za Transakce předkládané Vašimi Obchodními místy, která podnikají v odlišných odvětvích, a jste povinen zpracovat Transakce prostřednictvím příslušného Čísla obchodního místa, které Vám přidělíme pro jednotlivá odvětví. Budeme Vás informovat o všech Vašich odlišných Servisních poplatcích, které budou aplikovány. Pokud se rozhodnete, že chcete dostávat papírové výpisy, můžeme Vám účtovat poplatek za každý papírový výpis a tento poplatek může být měněn. Můžeme Vám účtovat poplatek za každé odmítnuté přímé inkaso nebo přímý převod na účet nebo za opožděné platby. Úroveň těchto poplatků s Vámi bude předem projednána.

### **5. Platby za Transakce**

- a. Zavazujeme se Vám hradit Transakce v souladu s touto Smlouvou. Obdržíte platbu v souladu se stanovenými lhůtami splatnosti v Místní měně za nominální částku Transakcí předloženou Obchodními místy v České republice, po odečtení:
- Servisního poplatku;

- (ii) veškerých ostatních poplatků nebo částek, které dlužíte nám nebo našim Spřízněným osobám dle jakékoli smlouvy nebo ujednání;
- (iii) veškerých částek, vůči nimž máme Právo na plnou zpětnou úhradu
- (iv) a plně výše všech Vámi předložených Dobropisů.

Pokud se nedohodneme jinak, budou platby zaslány každý pracovní den (za předpokladu kladného zůstatku); na požádání jsou však k dispozici i alternativní lhůty pro periodicitu zaslání úhrad Transakcí. Peněžní prostředky budou připsány na účet Vašeho peněžního ústavu nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Nejste oprávněn obdržet platbu pro, či za žádnou třetí osobu.

- b. Jste povinen písemně vytknout veškeré vady nebo opomenutí týkající se Servisního poplatku nebo jiných poplatků či úhrad Transakcí nebo Dobropisů do devadesáti (90) dnů od data příslušného výpisu nebo předání jiných vypořádacích údajů, které Vám poskytneme nebo dáme k dispozici, a které budou obsahovat takovou tvrzenou vadu nebo opomenutí, jinak budeme považovat příslušné vypořádací údaje o daných částkách za úplné a správné.
- c. Pokud zjistíme, že jsme Vám poskytli úhradu omylem, jsme oprávněni odečíst takové částky od budoucích úhrad, které jsme povinni Vám zaplatit, zatížit Váš Účet (pokud jste podepsal oprávnění k přímému inkasu) nebo Vám tyto částky fakturovat. Jestliže obdržíte platbu, která Vám nenáleží dle této Smlouvy, pak jste povinen nám toto okamžitě oznámit (telefonicky na centrum našich telefonních služeb) a Vašemu Zpracovateli a neprodleně tuto částku vrátit. Bez zřetele na to, zda splníte oznamovací povinnost, jsme oprávněni zadržet Vaše budoucí platby nebo zatížit Váš Účet do té doby, dokud neobdržíme zpět celou chybnou úhradu. Nejsme povinni poskytovat úhrady dle této Smlouvy nikomu jinému než Vám.
- d. Nejste oprávněn žádnému Držiteli karty účtovat ani od něho inkasovat částku za nákup nebo platbu pomocí Karty, pokud neuplatníme své právo na Zpětnou úhradu ve vztahu k takové Transakci, pokud jste nám nenahradil všechny částky, které jsme Vám zaplatili ve vztahu k takové Transakci a pokud nebudete mít jiné právo postihu vůči Držiteli karty.

#### 6. Zpětná úhrada

- a. Právo na Zpětnou úhradu nám přísluší v těchto případech:
  - (i) kdykoli Držitel karty předloží Spornou transakci dle popisu v Příloze A čl. 5. nebo má ze zákona právo zadržovat platby;
  - (ii) v případě prokázaného nebo potvrzeného podvodu ohledně Transakce;
  - (iii) pokud porušíte ustanovení této Smlouvy (včetně opomenutí opatřit si Autorizaci nebo souhlas Držitele karty nebo opomenutí uvést jakékoli Transakční údaje při předložení Transakcí) bez zřetele na to, zda jsme byli informováni o opomenutí v době úhrady této Transakce a zda jste obdržel Autorizaci Transakce nebo
  - (iv) jak je stanoveno jinak v této Smlouvě.

V případě Zpětné úhrady nebudeme vracet Servisní poplatek ani jiné poplatky nebo částky nebo od Vás tyto částky jinak zpětně získáme.

- b. Jsme oprávněni uplatnit právo na Zpětnou úhradu odečtením nebo sražením dané částky z úhrad Vám, zpětným získáním těchto úhrad nebo započtením vůči platbám, které Vám hradíme (nebo zatížením Vašeho Účtu, pokud jste podepsal oprávnění k Přímému inkasu), nebo jsme oprávněni Vás upozornit na povinnost zaplatit nám, a to neprodleně a v plně výši. Pokud takto nepožádáme, nebo nepřevzeme

takovou platbu, neznamená to, že se vzdáváme svého práva na Zpětnou úhradu.

#### 7. Ochranná opatření – vytváření Rezervy

- a. Bez ohledu na jakékoli jiné ustanovení této Smlouvy, souhlasíte s tím, že jsme oprávněni podle svého vlastního uvážení rozhodnout, zda je nutno srazit nějaké částky nebo započítat takové částky vůči platbám hrazeným Vám dle této Smlouvy nebo požádat o poskytnutí dodatečného zajištění za Vaše skutečné nebo potenciální závazky nebo za skutečné nebo potenciální závazky Vašich Spřízněných osob vůči nám nebo kterékoli naší Spřízněné osobě dle této Smlouvy nebo dle kterékoli Jiné smlouvy. Takto sražené platby jsou označovány jako *Rezerva*.
- b. Ke zřízení Rezervy nás mohou vést mimo jiné tyto okolnosti:
  - (i) pokud přestanete provozovat značnou část svého podnikání nebo dojde k závažné nepříznivé změně ve Vašem podnikání, přičemž jste povinen nám toto neprodleně oznámit;
  - (ii) pokud prodáte veškeré nebo převážnou část svých aktiv nebo pokud jakákoliv osoba nabude 25% nebo více Vašich majetkových podílů (s výjimkou osob, které k datu této Smlouvy vlastní 25 a více procent těchto podílů), ať již získáním nových majetkových podílů, dříve nesplacených majetkových podílů nebo jinak (v každém z těchto případů bez zřetele na to, zda se jedná o jednorázové transakce nebo série více transakcí), přičemž jste povinen nám toto neprodleně oznámit;
  - (iii) pokud ve Vašem podnikání nastane závažná nepříznivá změna;
  - (iv) bude na Vaši osobu vedeno insolvenční řízení, ocitnete se v insolvenci nebo úpadku, přičemž jste povinen nám toto neprodleně oznámit;
  - (v) pokud obdržíme z Vašich Obchodních míst nepřiměřený počet Sporných transakcí nebo Sporné transakce v nepřiměřené hodnotě;
  - (vi) pokud se důvodně domníváme, že Držitel karty neautorizoval transakci;
  - (vii) pokud se důvodně domníváme, že nebudete schopni plnit své závazky dle této Smlouvy, dle jakékoli Jiné smlouvy nebo vůči Držitelům karty, nebo
  - (viii) pokud bude přijato jakékoliv ochranné opatření Smluvním partnerem obchodníků nebo vlastní ochranné opatření či podniknutý právní krok dle Smlouvy se smluvním partnerem obchodníků za účelem odstranění významného rizika, přičemž jste povinen nám toto neprodleně sdělit.
- c. Nastane-li jakákoliv okolnost, která nás přiměje k tomu, že je nutné vytvořit Rezervu, pak jsme oprávněni:
  - (i) vytvořit Rezervu;
  - (ii) požadovat, abyste po obdržení našeho oznámení přestal akceptovat Transakce. Pokud budete akceptovat Transakce i po obdržení tohoto oznámení, nebudeme Vám je uhrazovat;
  - (iii) podniknout další právní kroky k ochraně našich práv nebo práv kterékoli z našich Spřízněných osob, včetně změny lhůt nebo způsobu úhrady Transakcí, uplatnění našeho práva na Zpětnou úhradu nebo účtování poplatků za Sporné transakce; nebo
  - (iv) odstoupit od této Smlouvy s okamžitou účinností (s účinky do budoucna) s tím, že k ukončení dojde okamžikem doručení oznámení o odstoupení.
- d. Jsme oprávněni kdykoli zvýšit částku Rezervy s tím, že tato částka nesmí překročit částku, která dle našeho důvodného názoru postačuje ke krytí veškerého

finančního rizika, které nám vzniká dle této Smlouvy (včetně Vámi předložených Transakcí se zbožím a službami, které Držitelé karty dosud neobdrželi) nebo které vzniká nám nebo našim Spřízněným osobám dle jakékoli Jiné smlouvy nebo které vzniká Držitelům karty. Nebudete mít právo na žádnou částku drženou v Rezervě dle této Smlouvy, dokud nebudou k naší přiměřené spokojenosti vypořádány všechny Vaše závazky.

- e. Jsme oprávněni odečíst nebo srazit z Rezervy, získat z ní zpět nebo započítat vůči ní veškeré částky, které nám nebo našim Spřízněným osobám dlužíte Vy nebo kterákoli Vaše Spřízněná osoba.
- f. Zavazujete se nám neprodleně na požádání poskytovat informace o své finanční situaci a obchodní činnosti, včetně nejnovějších ověřených účetních závěrek.
- g. Bude-li Váš účet vůči nám vykazovat záporný zůstatek, jsme oprávněni:
  - (i) požadovat od Vás po obdržení naší výzvy okamžitou plnou úhradu tohoto záporného zůstatku spolu s příslušným úrokem z prodlení;
  - (ii) zatížit Váš Účet (máte-li uzavřenu smlouvu o Přímém inkasu);
  - (iii) předat Váš dluh k vymáhání třetí osobě (mj. advokátní kanceláři) a účtovat Vám poplatek za předání případu a veškeré související náklady; a/nebo
  - (iv) pokud neobdržíme okamžitě úplnou úhradu záporného zůstatku dle (i) a (ii) výše, nebo v případě (iii), považovat toto za podstatné porušení a okamžitě odstoupit od této Smlouvy (s účinky do budoucna).

## 8. Provozní a jiné postupy

Budete se řídit ustanoveními Přílohy A, která se týkají provozních a jiných postupů, které jsou v nich uvedeny, a dodržovat je.

## 9. nepoužije se

## 10. Odškodnění a omezení odpovědnosti

- a. Odškodníte, budete odškodňovat a/nebo ochraňovat nás, naše Spřízněné společnosti, nástupce a postupníky ve vztahu k jakékoli újmě, škodě, pokutám, závazkům, ztrátám, nákladům a výdajům (včetně soudních poplatků a poplatků a výloh právního zastoupení), nákladům na vyšetřování, soudní a rozhodčí řízení, na narovnání, rozsudky, úrok a pokuty (bez zřetele na to, zda jsou nebo nejsou předvídatelné), které vyplývají nebo které údajně vyplynuly z Vašeho porušení, nedbalosti nebo úmyslného protiprávního jednání nebo opomenutí, prodlení s plněním této Smlouvy, z poruchy nebo vady na Vašem zboží nebo službách nebo na jejich poskytování, neposkytnutí Vašeho zboží nebo služeb nebo porušení této Smlouvy nebo jakýchkoli příslušných právních předpisů z Vaší strany, ze strany Vašich zaměstnanců, zástupců nebo zhotovitelů.
- b. S výhradou ustanovení čl. 10.a., jejichž účinek nebude vyloučen nebo omezen ustanoveními tohoto článku, platí, že žádná smluvní strana nebo její Spřízněné osoby, nástupci a postupníci nebudou v žádném případě odpovědní druhé smluvní straně za žádné ztráty, závazky, škodu, újmu, náklady a výdaje jakéhokoli druhu (bez zřetele na to, zda se jedná o smluvní nebo občanskoprávní ztráty, závazky, škodu, újmu, náklady a výdaje (včetně nedbalosti), objektivní odpovědnost nebo odpovědnost na základě zákona, předpisů, směrnic nebo nařízení), které vyplývají z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a to ani tehdy, když daná strana byla informována o potenciální povaze

těchto ztrát, závazků, škody, újmy, nákladů nebo výdajů, jedná-li se v každém takovém případě o:

- (i) ušlý zisk, ušlou obchodní příležitost, ztrátu předpokládaných úspor, ušlé výnosy nebo ztrátu podnikání (bez zřetele na to, zda se jedná o přímé, nepřímé, následné nebo jiné ztráty) (jiné než smluvní platby nebo smluvní poplatky, které musí jedna strana této Smlouvy uhradit nebo zaplatit druhé smluvní straně (nebo které musí být zaplacený Držitelem karty nebo převzaty od Držitele karty), přičemž žádná z těchto ztrát nebude omezena nebo vyloučena tímto článkem 10.b.);
- (ii) průvodní, nepřímou nebo následnou škodu a/nebo újmu; nebo o
- (iii) zvláštní, represivní nebo exemplární náhradu škody a/nebo újmy.

Ani Vy, ani my si nebudeme vzájemně odpovídat za škodu a/nebo újmu způsobenou zpožděním nebo problémy způsobenými telekomunikačními službami nebo bankovním systémem s tou výjimkou, že naše práva vytvářet Rezervy a vykonávání našich práv na Zpětnou úhradu nebudou omezena takovými událostmi. Tento článek 10.b. neomezuje ani nevylučuje odpovědnost za újmu na zdraví nebo úmrtí z důvodu Vaší nebo naší nedbalosti nebo nedbalosti Vašich nebo našich ředitelů, vedoucích pracovníků nebo zaměstnanců, odpovědnost za jakýkoli podvod nebo podvodné nepravdivé prohlášení nebo v tom rozsahu, v jakém takové omezení nebo vyloučení není povoleno jakýmkoli příslušným právním předpisem (veškeré výše uvedené případy nebo kterékoli z nich je dále označován jako Nevyloučená odpovědnost).

## 11. Chráněná práva a povolené způsoby užívání

- a. Žádná strana nemá jakékoli právo k Značkám druhé strany a žádná strana není oprávněna užívat Značky druhé strany bez jejího předchozího písemného souhlasu, není-li to výslovně povoleno touto Smlouvou. Nemáte právo k Značkám Karetních schémat a nejste oprávněn užívat Značky bez jejich předchozího souhlasu, není-li to výslovně povoleno touto Smlouvou.
- b. Souhlasíte s tím, že jsme my a naše Spřízněné společnosti, Karetní schémata, naši Smluvní partneři obchodníků a držitelé našich licencí oprávněni uvést jména a adresy Vašich Obchodních míst, zejména sídlo/adresu, adresu webových stránek a/nebo případně URL v materiálech, jež obsahují seznamy Obchodních míst akceptujících Kartu, které vydáváme my a/nebo naše Spřízněné osoby, naši Smluvní partneři obchodníků a držitelé našich licencí.

## 12. Mlčenlivost

- a. Zavazujete se zachovávat mlčenlivost a neprozrazovat jakékoli třetí osobě podmínky této Smlouvy a informace, které od nás obdržíte a které nejsou veřejně dostupné a týkají se smluvních vztahů s námi nebo s kteroukoli z našich Spřízněných osob a Vaší akceptace Karty, včetně Servisního poplatku. Veškeré Údaje o držitelích karet jsou důvěrné a jsou naším výhradním majetkem. Není-li uvedeno jinak, nejste oprávněn zpřístupňovat Údaje o držitelích karet, ani je používat za jiným účelem než ke zprostředkování Kartových transakcí v souladu s touto Smlouvou.
- b. Odpovídáte za zabezpečení Údajů o držitelích karet v souladu s naší Provozní politikou bezpečnosti dat (viz Příloha A, čl. 6.).

## 13. Doba platnosti a ukončení Smlouvy

- a. Tato Smlouva nabude účinnosti k datu, kdy schválíme Vaši žádost o akceptaci Karet, a zůstane v platnosti do doby, dokud ji některá ze stran neukončí písemnou

výpovědi s jednoměsíční výpovědní lhůtou, či jiným způsobem podle podmínek této smlouvy.

- b. Jestliže nepředložíte v jakékoli lhůtě dvanácti (12) po sobě jdoucích měsících žádnou Transakci, jsme oprávněni (i) považovat to za Váš návrh na ukončení této Smlouvy, který můžeme akceptovat technickým zablokováním Vašeho přístupu k našim službám, nebo (ii) pozastavit Váš přístup k našim službám. Vyhrazujeme si právo informovat poskytovatele terminálu ve Vašem prodejním místě o ukončení této Smlouvy. Návrh na ukončení této Smlouvy Vám nebrání ve výkonu jakýchkoli jiných práv na její ukončení, která máte dle této Smlouvy. Pokud jste po dobu dvanácti (12) po sobě jdoucích měsíců nepředložil žádnou Transakci a přejete si nadále akceptovat Kartu, musíte nás kontaktovat k určení statutu Vašeho účtu a (i) jestliže jsme Smlouvu již ukončili, uzavřít s námi novou smlouvu nebo (ii) jestliže jsme Vám pozastavili přístup k našim službám, požádat o reaktivaci svého přístupu k našim službám. Pokud tak neučiníte, může to mít za následek opoždování našich plateb Vám.
- c. Bez ohledu na naše práva na ukončení této Smlouvy okamžitě dle čl. 7., tohoto čl. 13. nebo čl. 15. nebo obecně našeho oprávnění na vypovězení této Smlouvy, pokud kterákoli smluvní strana podstatným způsobem poruší své povinnosti a nenapraví toto porušení do čtrnácti (14) dní po písemném oznámení druhé strany, v němž bude specifikováno porušení a požadována náprava, je strana, která není v prodlení, oprávněna odstoupit od této Smlouvy s okamžitou účinností (s účinky do budoucna).
- d. V případě výpovědi této Smlouvy nebo odstoupení od této Smlouvy, jsme oprávněni zadržet jakékoli platby do té doby, dokud nám nebudou uhrazeny veškeré naše pohledávky a pohledávky Spřízněných osob, a to bez omezení kteréhokoli z ostatních práv nebo prostředků nápravy. Zůstanou-li jakékoli částky nezaplaceny, odpovídáte Vy a Vaši nástupci a povolení postupníci za tyto částky a jste povinen je uhradit na výzvu do třiceti (30) dnů. Jste také povinen odstranit veškeré propagační materiály s naší Značkou, vrátit nám okamžitě naše materiály a zařízení a předložit nám veškeré Transakce a Dobropisy vzniklé před ukončením Smlouvy.
- e. Ustanovení článků 1., 6., 7., 10., 11., 12., 13., 14. a 15. a článků 1.j., 3.e., 5. a 6. Přílohy A zůstanou v platnosti i po ukončení této Smlouvy. Rovněž právo našeho přímého přístupu k Účtu zůstane v platnosti do doby vypořádání všech kreditů a debetů souvisejících s Transakcemi v souladu s touto Smlouvou.

#### 14. Řešení sporů a soudní příslušnost

- a. S výhradou ustanovení čl.14.b. níže budou veškeré Nároky (jak je definováno níže) vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní s konečnou platností rozhodovány obecnými soudy České republiky s tím, že jsme se ve smyslu ust. § 89a občanského soudního řádu dohodli na tom, že místně příslušným soudem bude Obvodní soud pro Prahu 10. *Nárok* znamená jakýkoli nárok (včetně protinároků nebo vzájemných nároků, žalobu, řízení, požadavek, tvrzený spor nebo rozpor mezi Vámi a námi vzniklý z této Smlouvy nebo související s ní, včetně jakékoli otázky ohledně její existence, platnosti nebo ukončení nebo vztahu vyplývajícího z této Smlouvy, ať již smluvního nebo mimosmluvního (včetně nedbalosti, objektivní odpovědnosti a podvodu) nebo vzniklého na základě zákona, předpisů, směrnic nebo nařízení.
- b. Máte-li jakékoli stížnosti nebo reklamace, které souvisejí s právy a povinnostmi dle Směrnice a odpovídající národní právní úpravy a touto Smlouvou, jste oprávněn se obrátit na Oddělení zákaznických

vztahů Global Payments Europe, s.r.o., Praha 10 - Strašnice, V Olšínách 80/626, PSČ 100 00 v rámci reklamačního řízení na základě našeho Reklamačního řádu. Pokud nemůžete vyřešit svou stížnost s námi, můžete ji postoupit Finančnímu arbitru České republiky, se sídlem Washingtonova 25, Praha 1. Nebudeme-li schopni vyřešit Vaši stížnost nebo problém v souladu s tímto článkem 14.b., může být taková stížnost nebo problém vyřešen podle čl. 14.a.

- c. Tento článek 14. není zamýšlen jako náhrada a nenahrazuje naše běžné obchodní praktiky, politiku a postupy, včetně našich práv na Zpětnou úhradu a na tvorbu Rezerv.

#### 15. Ostatní ustanovení

##### a. Vaše prohlášení a záruky

Prohlašujete a zaručujete nám, že:

- (i) jste řádně kvalifikován a oprávněn provozovat svou obchodní činnost ve všech zemích, v nichž podnikáte;
- (ii) jste oprávněn a disponujete veškerými nutnými aktivy a disponibilními peněžními prostředky k plnění svých povinností a úhradě svých závazků dle této Smlouvy k datu jejich splatnosti;
- (iii) neexistuje ani nehrozí žádná okolnost, která by mohla mít závažný nepříznivý účinek na Vaše podnikání nebo na Vaši schopnost plnit Vaše povinnosti nebo hradit Vaše závazky dle této Smlouvy;
- (iv) jste oprávněn uzavřít tuto Smlouvu sám za sebe a za svá Obchodní místa a Spřízněné osoby, včetně těch, které jsou zmíněny v této Smlouvě, a fyzická osoba, která podepíše nebo jinak uzavře tuto Smlouvu, je oprávněna Vás a tyto subjekty zavazovat touto Smlouvou;
- (v) ani Vy (bez ohledu na jakoukoli změnu jména), ani žádný subjekt, který provozuje Váš závod, ani majitelé nebo řídicí pracovníci Vašeho závodu jste dosud s námi neměli uzavřenu smlouvu o akceptaci karet, která byla ukončena na základě jejího porušení;
- (vi) jste oprávněn jednat za všechny své Spřízněné osoby, které předkládají Transakce dle této Smlouvy, a jste oprávněn od nás přijímat úhrady za Transakce učiněné Vašimi Spřízněnými osobami, dáte-li pokyn k tomu, aby Vám byla úhrada vyplacena;
- (vii) nejste uveden v žádných cílových sankčních seznamech;
- (viii) nepostoupil jste žádné úhrady, které jsou splatné dle této Smlouvy, na žádnou třetí osobu;
- (ix) veškeré informace, které jste poskytl v souvislosti s touto Smlouvou, jsou pravdivé, přesné a úplné; a
- (x) přečetl jste si tuto Smlouvu, ponechal si její kopii do svého spisu a poskytl kopii každé z Vašich Spřízněných osob, které předkládají Transakce dle této Smlouvy; a
- (xi) budete vykonávat veškeré Vaše povinnosti stanovené v této Smlouvě v souladu s příslušnými protikorupčními předpisy včetně, ale nikoliv výhradně, v souladu s the United States Foreign Corrupt Practices Act, the United Kingdom Bribery Act a v souladu se zákonem č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim (dále jen „Protikorupční předpisy“); berete na vědomí, že jakékoliv porušení Protikorupčních předpisů je podstatné porušení Smlouvy bez ohledu na jakákoliv případně jiná ustanovení Smlouvy a může mít za následek, že s okamžitou účinností od této Smlouvy odstoupíme (s účinky do budoucna). Zavazujete se nás dále neprodleně

informovat, že Vy a/nebo Vás statutární orgán, ředitel nebo vedoucí pracovník, byl odsouzen za porušení Protikorupčních předpisů.

Pokud se jakékoli Vaše prohlášení nebo záruky stanou kdykoli nepravdivé, nepřesné nebo neúplné, jsme oprávněni dle vlastního uvážení odstoupit od této Smlouvy s okamžitou účinností (s účinky do budoucna).

**b. Dodržování právních předpisů**

Každá smluvní strana se zavazuje dodržovat veškeré platné právní předpisy a pravidla.

**c. Rozhodné právo**

Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky a bude v souladu s ním vykládána. Práva a povinnosti ze Smluv, na které se vztahují tyto Všeobecné podmínky, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Nepoužijí se však následující ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: § 1740 odst. 3 (ustanovení o možnosti přijetí nabídky smlouvy s dodatkem či odchylkou), § 1757 odst. 2 a 3 (ustanovení o platnosti potvrzení, které vykazuje odchylku od skutečně ujednaného obsahu smlouvy a § 1799 a 1800 (ustanovení o adhezích smlouvách).

**d. Výklad**

Nebude-li kontext vyžadovat při výkladu této Smlouvy něco jiného,

- (i) zahrnuje jednotné číslo i množné číslo a naopak;
- (ii) výraz „nebo“ nevylučuje;
- (iii) výraz „včetně“ znamená „včetně, ale bez omezení“;
- (iv) výraz „např.“ znamená „pouze například, ale bez omezení“;
- (v) výraz „den“ znamená kalendářní den;
- (vi) jakýkoli odkaz na smlouvu (včetně této Smlouvy), listinu, kontrakt, politiku, postup nebo jiný dokument znamená odkaz na jejich změněné, doplněné, pozastavené, nahrazené nebo obnovené znění;
- (vii) veškeré titulky, názvy a podobné výrazy jsou použity pouze pro usnadnění orientace v textu;
- (viii) každý z Vás a nás je „smluvní stranou“.

**e. Postoupení**

Nejste oprávněn tuto Smlouvu postoupit, uzavřít k ní subdodavatelskou smlouvu ani ji převést bez našeho předchozího písemného souhlasu. Souhlasíte s tím, že jsme oprávněni zcela nebo zčásti postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy kterékoli naší Spřízněné osobě nebo kterékoliv osobě z koncernu Karetních schémat, přičemž postoupení se stane vůči Vám účinným písemným oznámením a jsme oprávněni k této Smlouvě nebo k její části dle svého uvážení uzavřít subdodavatelskou smlouvu s kteroukoli naší Spřízněnou osobou nebo třetí osobou z koncernu Karetních schémat bez povinnosti Vám tuto skutečnost uzavření takové smlouvy oznámit.

**f. Změny a doplňky**

Jsme oprávněni kdykoli změnit tuto Smlouvu (včetně změn jejích ustanovení, doplnění nových ustanovení nebo vypuštění či úpravy stávajících ustanovení) na základě předchozího oznámení doručeného Vám nejméně 1 (jeden) měsíc předem. Má se za to, že tyto změny akceptujete, pokud do data nabytí účinnosti těchto změn písemně neoznámíte, že je neakceptujete. Pokud nebudete akceptovat jakékoli změny této Smlouvy, jste oprávněn vypovědět tuto Smlouvu okamžitě a bez jakýchkoliv náhrad do doby, kdy tyto změny mají nabytí účinnosti.

**g. Vzdání se práv; kumulativní práva**

Pokud kterákoli smluvní strana neuplatní jakékoli své právo dle této Smlouvy, je v prodlení s vymáháním jakéhokoli práva nebo se při jakékoli příležitosti vzdá svého práva, neznamená to, že se vzdává svých práv při jakékoli jiné příležitosti. Žádné jednání kterékoli

smluvní strany při výkonu jejich práv neznamená, že se vzdává těchto práv. Vzdání se jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nabude účinnosti pouze tehdy, bude-li písemné a podepsáno stranou, vůči níž má být takové vzdání se vymáháno. Veškerá práva a prostředky nápravy smluvních stran jsou kumulativní a nikoli alternativní.

**h. Salvatorní doložka**

- (i) Bude-li jakékoli ustanovení této Smlouvy (nebo část jakéhokoli ustanovení) shledáno soudem či jiným kompetentním orgánem z jakéhokoli důvodu neplatným nebo nevymahatelným, bude se aplikovat s nezbytnou minimální úpravou tak, aby bylo platné a účinné a platnost a/nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy nebude nijak dotčena ani oslabena.

**i. Úplná dohoda**

- (i) Nehledě na ustanovení čl.15.i.(ii) tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami o jejím předmětu a nahrazuje veškeré předchozí dohody, ujednání nebo jednání o tomto předmětu.
- (ii) Pokud tyto podmínky mění či nahrazují předchozí podmínky týkající se předmětu této Smlouvy, budou Servisní poplatky a jakékoli jiné poplatky a zvláštní programy Vám oznámené, nebo vůči nám užívané v souladu s předchozími podmínkami nadále účinné, pokud jsme se s Vámi nedohodli jinak či neučinili jiné oznámení.

**j. Zpracování osobních údajů**

Toto ustanovení stanoví povinnosti a práva Vás a nás ve vztahu k osobním údajům, jak to vyžaduje Nařízení, které zejména, pokud jde o zpracování osobních údajů, požaduje určit:

Předmět, povaha a účel: zpracování osobních údajů v průběhu zpracování Transakcí tak, abyste byli schopni přijímat platby od zákazníků za zboží nebo služby

Doba trvání: po dobu platnosti Smlouvy

Typ osobních údajů: Transakční údaje potřebné pro poskytování služeb, včetně čísla karty

Kategorie subjektů údajů: Vaši zákazníci, kteří chtějí platit kartou.

Opravňujete nás, abychom zpracovávali osobní údaje po dobu platnosti Smlouvy. Zaručujete se nám, že máte veškerá nezbytná práva k tomu, abyste nám povolili zpracovávat osobní údaje o této Smlouvě, v souladu s touto Smlouvou a Nařízením, a že vaše pokyny pro nás týkající se zpracování osobních údajů nám nezpůsobí stav, kdybychom my sami porušovali Nařízení, včetně pravidel mezinárodního transferu.

Pokud se domníváme, že některý z vašich pokynů týkajících se zpracování osobních údajů může vést k porušení Nařízení, budeme oprávněni neprovádět toto zpracování s tím, že tímto neprovádním nebudeme porušovat tuto Smlouvu nebo nebudeme jinak odpovědní vůči Vám v důsledku toho, že nebylo provedeno toto zpracování.

My zpracujeme osobní údaje v souladu s vašim pokynem (včetně této Smlouvy) nebo na základě zákonného titulu. V takovém případě vás budeme informovat o takových právních požadavcích před zpracováním, pokud příslušné právní předpisy to nezakazují z důvodů veřejného zájmu.

My zajistíme, aby každá osoba oprávněná ke zpracování osobních údajů se řídila povinnostmi zachovávat důvěrnost a splňovala podmínky této kapitoly.

My po ukončení poskytování Služeb ve smyslu této Smlouvy veškeré osobní údaje vymažeme nebo vrátíme a odstraníme všechny kopie. My máme právo uchovávat jakékoli osobní údaje v rámci dodržování platných právních předpisů, nebo které jsme povinni



uchovávat pro účely pojištění, účetnictví, danění, vedení záznamů nebo plnění požadavků Karetních schémat.

Opravňujete nás, abychom využili jakoukoli osobu jakožto Subdodavatele pro zpracování osobních údajů. Budeme vás informovat o jakýchkoli zamýšlených změnách týkajících se dalšího Subdodavatele nebo změny Subdodavatele, a to za účelem vám dát možnost vznést námitky proti takovým změnám. Pokud jste proti takové změně vznesli námitku a my nemůžeme rozumně provést takové úpravy k vyhovění námitky, budete mít právo tuto Smlouvu vypovědět, a to s 30 denní výpovědní dobou.

Pokud zvolíme Subdodavatele, uzavřeme s ním písemnou smlouvu, která bude specifikovat činnosti tohoto Subdodavatele a bude mu ukládat v zásadě obdobné podmínky, jaké jsou ukládány nám v této kapitole. My budeme dále zodpovědný za plnění povinností Subdodavatelem. V případě, že dojde k mezinárodnímu transferu osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb ve smyslu této Smlouvy, budeme dodržovat veškeré právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů a podnikneme taková opatření, která jsou nezbytná k tomu, abychom byli v souladu s příslušnými právními předpisy.

My provedeme příslušná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů. V případě, že dojde k Porušení zabezpečení osobních údajů, bez zbytečného odkladu vás budeme informovat.

Současně Vám poskytneme (za přiměřenou úplatu) pomoc při:

- dodržování vašich povinností vyplývajících z Nařízení týkajících se bezpečnosti osobních údajů;
- reagování na žádosti ve lhůtách požadovaných Nařízením pro uplatňování práv subjektů údajů podle Nařízení, včetně vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné;
- dokumentaci případného Porušení zabezpečení osobních údajů a hlášení příslušnému orgánu dohledu a/nebo subjektům údajů; a
- provádění posouzení dopadů na ochranu osobních údajů v souvislosti se všemi operacemi zpracování a konzultace s orgány dohledu, subjekty údajů a jejich zástupců.

My Vám poskytneme veškeré informace potřebné k prokázání souladu s povinnostmi stanovenými v této kapitole

#### **k. Poskytování osobních údajů o Vás.**

Toto ustanovení vysvětluje, jakým způsobem my využíváme údaje o Vás a Vašem podnikání, jakmile zažádáte o některý z našich produktů a služeb, a jak budou naše Spřízněné osoby, úvěrové registry a další třetí strany tyto údaje v souvislosti s Vaší Smlouvou zpracovávat. Více informací naleznete v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou umístěny na internetových stránkách [www.gpnmerchant.com](http://www.gpnmerchant.com) v záložce GDPR.

#### **i. Oznámení určená nám**

- Jste povinen nás bez prodlení informovat o změně svého jména nebo příjmení, o změně svého sídla a bydliště; jste-li právnickou osobou, pak i o změně své obchodní firmy nebo názvu, sídla nebo osob oprávněných za Vás jednat.

Jste dále povinen bez prodlení informovat nás o změně či zániku jakékoli plné moci, kterou jste udělil a již by se zmocněnec mohl vůči nám dovolávat. Jste dále povinen informovat nás o jakékoli další skutečnosti, která je významná pro Vaši současnou nebo budoucí schopnost řádně plnit Vaše závazky nebo která může mít jiný vliv na rizika spojená s poskytováním Vám našich služeb, především hrozbu, že se ocitnete v úpadku. Jste dále povinen nás informovat o změně svého daňového domicilu. Oznamovací povinnost se vztahuje i na změny údajů, které jsou patrné z veřejných zdrojů.

- Veškerá oznámení určená nám dle této Smlouvy musí být písemná a (i) předána osobně; zaslána (ii) vyplaceně poštou první třídy; (iii) rychlou kurýrní službou; nebo (iv) faxem. Oznámení se považují za doručená a účinná v případě (i) osobního předání okamžikem doručení, (ii) v případě zaslání e-mailem nebo faxem okamžikem zaslání a v případě (iii) zaslání poštou tři dny po zaslání.
- Máte-li vlastního manažera pro zákazníky, zasílejte oznámení jemu, v opačném případě nám na tuto adresu:

Global Payments Europe, s.r.o.  
V Olšínách 80/626 10000 Praha 10 -  
Strašnice

#### **m. Oznámení určená Vám**

- Veškerá oznámení určená Vám dle této Smlouvy musí být písemná a (i) předána osobně nebo zaslána (ii) vyplaceně poštou první třídy; (iii) expresním kurýrem; (iv) e-mailem; (v) faxem; nebo (vi) internetovou službou Online Merchant Services. Oznámení se považují za doručená a účinná (i) v případě osobního předání okamžikem doručení, (ii) v případě zaslání e-mailem nebo faxem okamžikem zaslání a (iii) v případě zaslání poštou tři Pracovní dny po zaslání nebo (iv) v případě zaslání službou Online Merchant Services deset Pracovních dní po odeslání.
- Oznámení Vám budeme zasílat na takovou adresu, e-mailovou adresu nebo na faxové číslo, které jste uvedli ve své Žádosti o povolení akceptace Karty. Každou změnu adresy pro doručování nám musíte okamžitě oznámit. Pokud tak neučiníte a my Vám nebudeme moci doručit oznámení na adresu, kterou máme uvedenu v našem spisu o Vás, má se za to, že jste oznámení obdrželi, a to i tehdy, když se nám vrátí.
- Můžeme Vás kontaktovat telefonem, emailem nebo textovou zprávou v případě podezření na podvod nebo v případě podvodu nebo při bezpečnostních hrozbách.

Sjednává se odlišná lhůta než lhůta uvedená v § 152 odst.1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění.

Sjednává se, že na právní vztah mezi Vámi a námi se neuplatní následující ustanovení zákona č.370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, a to § 130 odst.1, § 132 až 155, 160, 176, 182 až 185, § 187 odst.1 a lhůta uvedená v § 188 odst.1 a 2, a to v případě, že tyto Obchodní podmínky upravují jinak.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. července 2018 a nahrazují v celém rozsahu všechny verze Obchodních podmínek vydané před 1.červencem 2018.

Společnost Global Payments Europe, s.r.o., se sídlem Praha 10 - Strašnice, V olšínách 80/626, PSČ 100 00, IČ: 27088936, je jako platební instituce zapsaná na seznamu poskytovatelů vedeném Českou národní bankou, oprávněna poskytovat platební služby ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění. Dohled nad společností Global Payments Europe, s.r.o. v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03.

## Příloha A

### Provozní a jiné postupy

#### 1. Účtenky

##### a. Formát

- (i) Pro každou Transakci jste povinen vytvořit elektronicky reprodukovatelnou Účtenku, která bude obsahovat tyto údaje (*Transakční údaje*):
- úplné číslo Karty a datum uplynutí její platnosti;
  - datum uzavření Transakce;
  - částku Transakce včetně platných daní;
  - Autorizační kód;
  - popis zakoupeného zboží a služeb;
  - název a adresu Vašeho Obchodního místa a Číslo obchodního místa;
  - a veškeré ostatní údaje vyžadované námi nebo platnou právní úpravou.

V případě Osobní transakce, která není transakcí uvedenou v čl. 1.c., 1.e. nebo 1.f. této Přílohy A, jste povinen si rovněž ponechat kopii podpisu Držitele karty. Na Účtenkách doručených Držitelům karty musíte vymazat číslo Karty a nesmíte na nich vytisknout datum ukončení její platnosti ani CID.

- (ii) Pro jeden nákup uzavřený pomocí různých Karet jste oprávněn si vyhotovit několik Účtenek. Nesmíte však vyhotovit několik Účtenek za jediný nákup na jednu Kartu tak, že byste takový nákup rozdělil do více Transakcí, výjma Transakcí, jejichž hodnota překročí určitou výši a v jejichž případě Vám k tomuto udělíme souhlas.

##### b. Osobní transakce

Karta musí být předložena pro všechny Osobní transakce a musíte

- (i) dodržovat příslušné kroky pro akceptaci Karty uvedené v čl. 1.c. až 1.g. níže; a
- (ii) získat Autorizaci.

Nesmíte akceptovat Kartu, která je viditelně pozměněná nebo poškozená nebo kterou předložila jiná osoba než Držitel karty (Karty jsou nepřenosné) a bude-li transakce odmítnuta, musíte to okamžitě oznámit Držiteli karty (s výjimkou ustanovení čl. 1.g. níže).

##### c. Osobní transakce – Čipové karty

- (i) Při předložení Čipové karty musí být Karta vložena do čtečky terminálu v prodejním místě (pokud se nejedná o Transakci zpracovanou bezkontaktní čtečkou; v takovém případě budete postupovat podle čl. 1.f. Terminál musí sdělit, zda má Držitel karty vložit své osobní identifikační číslo (PIN) (v případě transakce s čipem a PIN) nebo zda má transakci podepsat (v případě transakce s čipem a podpisem). U transakce s čipem a PIN je Obchodní místo povinno požádat Držitele karty o vložení PIN na klávesnici terminálu.

U transakce s čipem a podpisem musí Obchodní místa použít postup pro Osobní transakce

s bezčipovými kartami uvedený v čl. 1.d. s tou výjimkou, že pokud terminál nedá příslušný pokyn, nevyžaduje se protažení Karty terminálem.

- (ii) Pokud Obchodní místo nemůže dokončit transakci s čipem a PIN nebo s čipem a podpisem v důsledku technického problému, musí terminál ukázat zprávu o chybě a Obchodní místo je povinno postupovat způsobem používaným pro transakce s bezčipovými Kartami, který je uveden v čl. 1.d. níže.
- (iii) Pokud nebyl terminál aktualizován k akceptaci Čipových karet nebo pokud jsme jej necertifikovali pro transakce s čipem a PIN, budete odpovídat za veškeré ztráty, které nám mohou být způsobeny a budeme mít právo na Zpětnou úhradu za podvodné Osobní transakce realizované se ztracenými, odcizenými, padělanými a nevyvednutými Čipovými kartami, pokud by taková aktualizace terminálu na prodejním místě zabránila takovému podvodu. V každém případě budete odpovědní za všechny podvodné Transakce vyplývající z nedodržení našich postupů akceptace Karet stanovených v této Smlouvě.

##### d. Osobní transakce – bezčipové karty

- (i) U Osobních transakcí s Kartami, které nejsou Čipovými kartami nebo u transakcí s čipem a podpisem Vám dá terminál pokyny:
- k protažení karty terminálem; a
  - k pořízení podpisu Držitele karty na Účtence.
- (ii) Jste rovněž povinni:
- porovnat číslo Karty na líci a číslo na rubu Karty (pokud se tam nachází) a také datum uplynutí platnosti Karty se stejnými údaji na Účtence;
  - zajistit, aby se případné jméno vytištěné na Účtence shodovalo se jménem na líci Karty (s výjimkou Karet, které nemají na líci uvedeno žádné jméno);
  - ověřit, zda se podpis zjevně neliší od jména na Kartě (s výjimkou Transakcí, které se kvalifikují pro náš Bezpodpisový program nebo Karet, které nemají na líci uvedeno jméno); a
  - porovnat podpis na Účtence s podpisem na Kartě.
- (iii) v případě poruchy terminálu ve Vašem prodejním místě musíte navíc požádat o hlasovou Autorizaci (podle čl. 2.e. níže).
- (iv) Je-li magnetický proužek nečitelný, lze zadat Transakci do terminálu manuálně a jste povinen vyhotovit kopii Karty jako potvrzení o tom, že byla předložena. Pokud v příslušných případech nevyhotovíte kopii a nedáte nám jej na požádání k dispozici, budeme mít právo na Zpětnou úhradu takové Transakce.

##### e. Osobní transakce – Bezpodpisový program

- (i) Vaše Obchodní místa se mohou účastnit našeho bezpodpisového programu, který umožňuje Obchodním místům, aby při splnění níže uvedených ustanovení nepožadovala od Držitelů karet podpis (nebo u bezkontaktních transakcí PIN) (dále jen „Bezpodpisový program“).
- (ii) Pokud zařadíme Vaše Obchodní místo do odvětví, které akceptuje Osobní transakce, může se toto Obchodní místo účastnit Bezpodpisového programu s těmito výjimkami:
- obchodníci, kteří neprovádějí Osobní transakce;
  - zakázané transakce uvedené v čl. 2.e.;
  - Obchodní místa, u nichž máme za to, že v nich hrozí vysoké riziko podvodu; nebo

- Obchodní místa, která podle svého vlastního uvážení pokládáme za nezpůsobilá k účasti na Bezpodpisovém programu.
  - (iii) Bezpodpisový program platí pouze pro Transakce předložené Obchodními místy, která splňují výše uvedená kritéria a tehdy, když:
    - částka Transakce činí nejvýše [25EUR] (nebo jinou částku, kterou Vám oznámíme);
    - Transakce je předložena s příslušným indikátorem o tom, že Karta a Držitel karty byli přítomni v prodejním místě; a
    - Transakce obsahuje platný schvalovací kód Autorizace.
  - (iv) V rámci Bezpodpisového programu nebudeme vykonávat svá práva na Zpětnou úhradu Transakcí v případě, že Obchodní místo nezískalo podpis Držitele karty nebo u bezkontaktních transakcí PIN. I když některé Obchodní místo a Transakce splní kritéria pro Bezpodpisový program, může být za Transakci požadována Zpětná úhrada z důvodů, které nesouvisejí s tím, že Obchodní místo nezískalo od Držitele karty v prodejním místě podpis nebo PIN.
- f. Bezkontaktní Osobní transakce**
- (i) Při předložení Čipové karty načítané pomocí Bezkontaktní technologie u Transakce, která splňuje kritéria pro Bezpodpisový program (viz čl. 1.e. shora) jste povinni:
    - načíst Transakční údaje prostřednictvím bezkontaktní čtečky a
    - získat Autorizaci.
  - (ii) U Transakcí, které nesplňují kritéria pro Bezpodpisový program, musíte sledovat veškeré postupy akceptace Karet uvedené v čl. 1.b. shora.
- g. Osobní transakce – bezobslužné terminály**
- (i) Transakce za nákupy ve Vašich terminálech bez obsluhy (např. CAT nebo platebních kioscích) budeme akceptovat tehdy, budou-li splněny požadavky uvedené v čl. 1.b. shora a další požadavky stanovené v tomto odstavci. Jste povinen:
    - uvádět ve všech žádostech o Autorizaci úplný tok dat z magnetického pásku;
    - zajistit, že je Transakce v souladu se Specifikacemi, včetně označení všech žádostí o Autorizaci a předkládání všech Transakcí s indikátorem CAT;
    - uplatňovat veškeré dodatečné Autorizační postupy, které Vám sdělíme, pokud budete akceptovat Kartu na bezobslužných terminálech, které jsou součástí čerpadel pohonných hmot nebo které jsou připojeny k takovým čerpadlům; a
    - zajistit, že bezobslužný terminál oznámí Držiteli karty, že transakce byla odmítnuta.
  - (ii) Není-li bezobslužný terminál konfigurován pro transakce s čipem a PIN, můžete i přesto akceptovat transakce s Kartami a ustanovení čl. 1.b. a 1.c. shora nebudou platit pro vložení PIN nebo podpisu. Pokud tak však učiníte, budete odpovídat za veškeré ztráty a my budeme mít právo na Zpětnou úhradu za podvodné Transakce, pokud se nejednalo o Transakce s čipem a PIN.
- h. Transakce bez předložení karty**
- (i) U Transakcí bez předložení karty jste povinen:
    - vyhotovit Účtenku způsobem uvedeným v čl. 1.a., včetně označení, že se jedná o Transakci bez předložení karty;
    - získat jméno Držitele karty tak, jak je zapsáno na Kartě, číslo Kartového účtu a datum uplynutí platnosti Karty, zúčtovací adresu Držitele karty a jeho adresu pro doručování pošty;
  - získat Autorizaci;
  - obdržet před expedicí nebo dodáním zboží nový schvalovací kód Autorizace má-li být objednávka expedována nebo dodána za déle než sedm (7) dní po původní Autorizaci, a
  - okamžitě sdělit Držiteli karty pokud je transakce zamítnuta.
- (ii) Má-li si Držitel karty vyzvednout dodané zboží, musí při jeho vyzvednutí předložit Kartu, přičemž musíte pohlížet na tuto transakci jako na Transakci s předložením karty a dodržet ustanovení čl. 1.b. až 1.f. shora.
- (iii) Máme právo na Zpětnou úhradu za veškeré Transakce bez předložení karty, u nichž Držitel karty popře, že je uzavřel nebo autorizoval. Toto právo na Zpětnou úhradu Transakcí nebudeme uplatňovat na základě pouhého tvrzení Držitele karty, že neobdržel zboží, které je předmětem sporu, pokud jste s námi ověřil, že adresa, na níž bylo zboží zasláno, je zúčtovací adresa Držitele karty, a pokud jste získal stvrzenku podepsanou oprávněnou osobou jako ověření dodávky zboží na takovou adresu.
- i. Transakce bez předložení karty – digitální**
- (i) Transakce na základě Digitálních objednávek budeme akceptovat tehdy, budou-li dodrženy požadavky čl. 1.h. výše a dodatečné požadavky stanovené v tomto odstavci. Jste povinen:
    - zaslat Transakční údaje o veškerých Digitálních objednávkách zaslaných po internetu, e-mailem, prostřednictvím intranetu, extranetu nebo jiných digitálních sítí pouze Držiteli karty, který zadal Digitální objednávku, svému Zpracovateli nebo nám v souladu s čl. 6. níže;
    - předkládat veškeré Transakce na základě Digitálních objednávek elektronicky;
    - ve všech svých žádostech o Autorizaci Transakcí na základě Digitálních objednávek a při předkládání těchto Transakcí používat jednotlivá Čísla obchodního místa, která Vám přidělíme pro Transakce na základě Digitálních objednávek;
    - informovat nás písemně alespoň jeden měsíc předem o veškerých změnách adresy Vašich webových stránek.
  - (ii) Nejsme povinni dodržovat lhůtu pro oznamování uvedenou v čl. 15.f. a jsme oprávněni okamžitě zavést dodatečné požadavky nutné k zabezpečení Digitálních objednávek a/nebo Údajů o držiteli karty a/nebo k prevenci podvodů.
  - (iii) Neodpovídáme za podvodné Digitální transakce a máme právo na Zpětnou úhradu za tyto Transakce. Kromě toho platí, že v případě Sporné transakce uzavřené bez předložení karty s dodávkou po internetu uplatníme své právo na Zpětnou úhradu částky dané Transakce.
  - (iv) Jste povinen zajistit, aby se na Vaší webové stránce nebo na použitelném digitálním médiu objevilo, že transakce je odmítnuta z důvodu zamítnutí Autorizace.
- j. Periodické zúčtování transakcí**
- (i) Pokud nabííte držitelům Transakcí u série samostatných nákupů nebo plateb (*Periodické zúčtování transakcí*), musíte před prvním Periodickým zúčtováním transakcí podniknout tyto kroky:
    - vyžádat si souhlas Držitele karty, který Vás zmocní účtovat k tíži jeho Karty stejné nebo

- jiné stanovené částky nebo účtovat tyto částky k jiným datům;
- dodržet veškeré pokyny, které Vám důvodně oznámíme; a
  - sdělit Držiteli karty, že může toto Periodické zúčtování transakcí kdykoli zrušit.
- Způsob, který používáte k zajištění souhlasu Držitele karty, musí obsahovat sdělení o tom, že jste oprávněn získat od finanční instituce vydávající Karty Držitelům karet, aktualizované údaje o Kartovém účtu. Zavazujete se uchovávat doklad o takovém souhlasu po osmnáct (18) měsíců od data, kdy předložíte poslední Periodické zúčtování transakcí.
- (ii) Pokud se částky Vašeho Periodického zúčtování transakcí liší, jste povinen nabídnout Držiteli karty právo dostávat písemná oznámení (včetně oznámení zasílaných e-mailem) o částce a datu jednotlivých Periodických zúčtování transakcí:
- alespoň deset (10) dní před předložením jakékoli Transakce; nebo
  - vždy tehdy, když je částka dané Transakce vyšší než maximální částka Periodického zúčtování transakcí stanovená Držitelem karty.
- Jsme oprávněni vykonat svá práva na Zpětnou úhradu za jakoukoli Transakci, kterou jste oznámili Držiteli karty a s níž Držitel karty nevyjádřil souhlas.
- (iii) Pokud ve vztahu ke Kartě vydané v Evropském hospodářském prostoru předložíte Periodické zúčtování transakcí na částku, která nebyla specifikována v celé výši, když Držitel karty poskytl souhlas k Periodickému zúčtování transakcí a Vy neobdržíte souhlas Držitele karty specificky ve vztahu k celkové výši takové Transakce, přísluší nám právo na Zpětnou úhradu na celkovou částku Transakce po dobu jednoho dvaceti (20) dnů po předložení příslušné transakce, a poté na jakoukoliv spornou část Transakce (až do celkové částky). Pokud Držitel karty souhlasí s upravenou výší Transakce, jsme oprávněni uplatnit právo na Zpětnou úhradu v souladu s tím. Nic, co je uvedeno v tomto článku, neomezí naše právo na Zpětnou úhradu pro Periodické zúčtování transakcí.
- (iv) Dříve než nám předložíte první Periodické zúčtování transakcí, musíte získat jméno Držitele karty tak, jak je zapsáno na Kartě, číslo Kartového účtu, datum uplynutí platnosti karty a zúčtovací adresu. Předplacená karta by neměla být přijímána k Periodickému zúčtování transakcí.
- (v) Před předložením prvního Periodického zúčtování transakcí jste povinen:
- získat Autorizaci; a
  - vyhotovit Účtenku s označeními, že se jedná o Periodické zúčtování transakcí.
- (vi) Bude-li tato Smlouva z jakéhokoli důvodu ukončena, jste povinen sdělit na své náklady všem Držitelům karet, pro něž v dané době předáváte Periodické zúčtování transakcí, datum, odkdy již nebudete akceptovat Kartu. Poté, v závislosti na našem uvážení, jste oprávněn nadále akceptovat Kartu až devadesát (90) dní po datu účinnosti jakéhokoli ukončení Smlouvy.
- (vii) Zrušení Karty znamená i okamžité zrušení souhlasu daného Držitele karty s Periodickým zúčtováním transakcí. Takové zrušení Vám nemusíme hlásit a nepřebíráme vůči Vám ani žádnou odpovědnost vzniklou z takového zrušení. Periodické zúčtování transakcí musíte

zrušit ihned, jakmile o to Držitel karty požádá, a to přímo nebo prostřednictvím nás nebo vydavatele Karty. Dojde-li ke zrušení Kartového účtu nebo pokud Držitel karty zruší přímo (nebo prostřednictvím nás nebo vydavatele Karty) souhlas s Periodickým zúčtováním transakcí, odpovídáte za sjednání jiné příslušné formy plateb (podle potřeby) s Držitelem karty (nebo s bývalým Držitelem karty). Umožníte nám vytvořit hyperlink z našich webových stránek na Vaše webové stránky (včetně domovské stránky, platební stránky nebo stránky pro automatické/periodické zúčtování) a uvedete kontaktní údaje o své službě zákazníkům.

#### k. Odložené dodávky

- (i) Jste oprávněn akceptovat Kartu pro Odložené dodávky. U Odložených dodávek jste povinen:
- jednoznačně vyjádřit svůj úmysl a získat od Držitele karty ještě před podáním žádosti o Autorizaci písemný souhlas s realizací Odložené dodávky;
  - získat samostatnou Autorizaci pro každou z obou Odložených dodávek, a to k datu každé z nich;
  - jednoznačně uvést na každé Účtence, že se jedná buď o Účtenku za „zálohu“ nebo za „zůstatek“ částky za Odloženou dodávku;
  - předložit Účtenku za zůstatek kupní ceny až po odeslání nebo poskytnutí daného zboží nebo poskytnutí dané služby;
  - předkládat Účtenky v námi stanovených lhůtách. Transakce je považována za realizovanou:
    - (A) u zálohy v den, kdy Držitel karty souhlasil se zaplacením zálohy na nákup; a
    - (B) u zůstatku v den odeslání nebo poskytnutí daného zboží nebo poskytnutí dané služby.
  - požádat o Autorizaci a získat Autorizaci pro každou součást Odložené dodávky pod stejným číslem obchodníka; a
  - nezacházet se zálohami na Kartě jinak než se zálohami na všech Jiných platebních produktech.

#### l. Zálohové transakce

- (i) Níže uvedené postupy jste povinen dodržovat tehdy, když nabízíte Držitelům karet možnost realizovat Zálohové transakce nebo když od nich vyžadujete realizaci Zálohových transakcí u následujících druhů zboží a/nebo služeb:
- objednávky zboží na zakázku (tj. objednávky zboží, které má být vyrobeno podle specifikací zákazníka);
  - vstupenky na zábavní akce (např. na sportovní akce, koncerty, předplatné);
  - školné, poplatky za pronájem místnosti a další povinné poplatky účtované institucemi vyššího školství (např. poplatky knihoven);
  - letenky;
  - nájem vozidel;
  - železniční jízdenky;
  - jízdenky na okružní lodní platby;
  - ubytování; nebo
  - cestovní služby (např. zájezdy, expedice s průvodcem).
- (ii) U Zálohových transakcí jste povinen:
- uvést úplné znění svých pravidel pro stornování nebo refundace, jednoznačně vyjádřit svůj úmysl a získat písemný souhlas Držitelem karty se zúčtováním Zálohové transakce ještě dříve, než požádáte o Autorizaci. Souhlas Držitele karty musí obsahovat:

- (A) jeho souhlas s podmínkami prodeje (včetně ceny a veškerých pravidel pro stornování a refundaci); a
- (B) podrobný popis poskytovaného zboží a/nebo služeb a očekávané datum jejich dodání (případně i očekávané datum příjezdu a odjezdu);
- získat Autorizaci; a
- zpracovat Účtenku. Je-li Zálohová transakce zároveň Transakcí bez předložení Karty, jste rovněž povinen:
  - (A) zajistit, aby Účtenka obsahovala slova „Záloha“; a
  - (B) předat (např. zaslat e-mailem nebo faxem) Držiteli karty do dvaceti čtyř (24) hodin od realizace Transakce písemné potvrzení o Zálohové transakci s uvedením částky a případného čísla potvrzení, s podrobným popisem poskytovaného zboží a/nebo služeb a očekávané datum poskytnutí (včetně případného data příjezdu a odjezdu) a údaje o Vašich pravidlech pro stornování nebo refundaci.
- (iii) Pokud nemůžete dodat zboží a/nebo služby (např. proto, že zboží na zakázku nelze vyrobit) a pokud nelze učinit náhradní opatření, jste povinen okamžitě vystavit Dobropis na plnou částku Zálohové transakce v souvislosti se zbožím nebo službami, které nelze dodat nebo poskytnout.
- (iv) Vedle svých práv na Zpětnou úhradu můžeme rovněž vykonat právo na Zpětnou úhradu za jakoukoli Spornou Zálohovou transakci nebo její část, pokud daný spor nelze podle našeho vlastního uvážení vyřešit ve Vás prospěch na základě jednoznačných podmínek obsažených v prodejních podmínkách, s nimiž Vám Držitel karty dal svůj písemný souhlas.

#### m. Úhrnné transakce

- (i) Pokud Vás zařadíme do internetového odvětví, můžete zpracovávat Úhrnné transakce za předpokladu, že budou splněna tato kritéria:
  - jednoznačně vyjádřit ještě před požádáním o Autorizaci svůj úmysl a získat od Držitele karty písemný souhlas s tím, že jeho nákupy nebo refundace z Karty (nebo obojí) lze spojit s jinými nákupy nebo refundacemi;
  - každý jednotlivý nákup nebo refundace (nebo obojí), která tvoří Úhrnnou transakci, musí být realizována pod stejným číslem obchodníka a ze stejné Karty;
  - získat Autorizaci na částku nejvýše 15 EUR (nebo na jinou Vám oznámenou částku);
  - zpracovat Účtenku na plnou částku Úhrnné transakce;
  - částka Úhrnné transakce nesmí být vyšší než 15 EUR (nebo jiná Vám oznámená částka) nebo bude-li nižší, než částka, ohledně níž jste obdržel Autorizaci;
  - předkládat veškeré Účtenky v námi stanovených lhůtách pro jejich předkládání (viz čl. 3.a.). Transakce je považována za realizovanou v den prvního nákupu nebo refundace, která tvoří Úhrnnou transakci (nebo obojího); a
  - doručit Držiteli karty e-mail, které bude obsahovat:
    - (A) datum, částku a popis každé jednotlivé transakce nebo refundace, která tvoří Úhrnnou transakci (nebo obojího); a
    - (B) datum a částku Úhrnné transakce.

## 2. Autorizace

- a. Pro veškeré Transakce musíte získat Autorizaci. Veškeré žádosti o Autorizaci musí obsahovat úplné číslo Kartového účtu a plnou výši částky Transakce. U Předplacené karty, na níž nejsou dostatečné prostředky ke krytí celkové částky, je Autorizace vyžadována pouze pro částku použitou na Předplacené kartě a Vy můžete použít své postupy při kombinaci platby pomocí Předplacené karty a Jiných platebních produktů nebo způsobů platby. Pokud je jiným způsobem platby Karta, platí tato Smlouva.
  - b. Autorizace nezaručuje, že budeme akceptovat Transakci bez uplatnění práva na Zpětnou úhradu, ani to, že osoba, která uskutečňuje Transakci, je Držitelem karty nebo že Vám bude zapláceno.
  - c. Jestliže nám předložíte Transakci více než sedm (7) dní po datu původní Autorizace, musíte získat novou Autorizaci. U Transakcí ohledně zboží nebo služeb, které jsou dodány ve lhůtě delší než sedm (7) dní po datu objednávky, jste povinen získat Autorizaci v okamžiku zadání objednávky a znovu při expedici nebo dodání zboží nebo služeb Držiteli karty.
  - d. Při elektronickém zpracování Osobních transakcí jste povinen zajistit, aby byly všechny žádosti o Autorizaci v souladu se Specifikacemi. Jsou-li Kartové údaje nečitelné a musíte-li zadat Transakci manuálně, abyste obdržel Autorizaci, jste povinen pořídit manuálně otisk Karty na potvrzení jejího předložení.
  - e. Pokud nelze terminál ve Vašem prodejním místě připojit k našemu počítačovému autorizačnímu systému k získání Autorizace, pokud nemáte takový terminál nebo pokud Vás o to požádáme (tj. pro doporučení), musíte obdržet Autorizaci pro veškeré Transakce tak, že se s námi spojíte na našem autorizačním telefonním čísle. Vyhrazujeme si právo účtovat Vám poplatek za každou Transakci, u níž si vyžádáte telefonicky Autorizaci s výjimkou případů, kdy nelze Autorizaci obdržet elektronicky kvůli důvodu nedostupnosti nebo nefunkčnosti našeho počítačového autorizačního systému.
  - f. Pokud Vy nebo Váš Zpracovatel změníte způsob, kterým nám zasláte údaje pro účely Autorizace, musíte od nás získat předem souhlas s takovými změnami.
- ### 3. Elektronické předkládání Transakcí a Dobropisů
- a. Transakce a Dobropisy předkládané elektronicky jste povinen předkládat prostřednictvím komunikačního spojení (*Přenosy*). Přenosy spojení musí být v souladu se Specifikacemi. Nejsme povinni akceptovat Přenosy nebo Transakční údaje, které neodpovídají těmto specifikacím. Do třiceti (30) dnů od našeho písemného oznámení, jste povinen do Přenosů zařadit dodatečné údaje, vyřadit příslušné údaje nebo přeformátovat údaje, které do nich zařazujete. I při elektronickém přenosu Transakčních údajů jste povinen vyplňovat a uchovávat Účtenky a Záznamy o dobropisech.
  - b. Pokud budete mimořádně požádán o předložení Transakcí a Dobropisů v písemné formě, jste povinen tyto Transakce a Dobropisy (včetně Transakčních údajů) předkládat v souladu s našimi pokyny. Vyhrazujeme si právo účtovat poplatek za Transakce a Dobropisy předložené v papírové formě. O tomto poplatku budete předem informován.
  - c. Jste oprávněn uzavřít na své náklady a s naším předchozím souhlasem smlouvu se Zpracovatelem, u něhož musíte (spolu s Vašimi ostatními Zahrnutými stranami) zajistit, aby spolupracoval s námi a umožnil Vám tak akceptovat Karty. Odpovídáte a ručíte za veškeré problémy nebo výdaje způsobené Vaším Zpracovatelem a za veškeré poplatky, které bude Váš Zpracovatel účtovat nám nebo našim Spřízněným osobám, nebo které vzniknou nám nebo našim Spřízněným osobám v důsledku systému používaného

Vaším Zpracovatelem k přenosu žádostí o Autorizace a Transakčních údajů nám nebo našim Spřízněným osobám a za dodržování Specifikací ze strany Vašeho Zpracovatele. Veškeré poplatky jsme oprávněni Vám přeučtovat nebo je můžeme odečíst od plateb, které Vám hradíme. Změníte-li Zpracovatele, jste povinen nás o tom neprodleně informovat a musíte nám na žádost poskytnout veškeré příslušné údaje o svém Zpracovateli.

- d. Bez zřetele na výše uvedená ustanovení platí, že bude-li to z obchodního hlediska odůvodněné a nebude-li to zakázáno jinými Vašimi smlouvami, zavazujete se s námi spolupracovat při konfiguraci Vaší Autorizace a předkládání karet a zařízení nebo systémů ve Vašem prodejním místě k zajištění přímé komunikace s našimi autorizačními systémy a systémy pro předkládání Transakčních údajů.
- e. Originál Účtenky nebo Záznamu o dobropisu a veškeré doklady o transakci nebo její reprodukovatelné záznamy a údaje osvědčující transakci, včetně dokladu o souhlasu Držitele karty jste povinen si ponechat po osmnáct (18) měsících od data, kdy nám předložíte danou Transakci nebo Dobropis nebo od data, kdy Držiteli karty dodáte veškeré zboží nebo služby podle toho, které z těchto dat nastane později. Na naši žádost jste povinen předložit nám do čtrnácti (14) dnů kopii Účtenky nebo Záznamu o dobropisu a další doklady a údaje.

#### 4. Způsob platby

Pokud obdržíte platbu přímo od nás, budeme zasílat úhrady Transakcí z Vašich Obchodních míst elektronicky Přímým připsáním (direct credit) na Váš Účet. Jste povinen sdělit nám jméno své banky, číslo svého bankovního účtu a kód banky.

#### 5. Sporné transakce

- a. U Sporných transakcí platí tato ustanovení:
- (i) máme-li dostatečné údaje k odůvodnění nároku Držitele karty a vyřešíme-li Spornou transakci v jeho prospěch, budeme mít právo na Zpětnou úhradu ještě dříve, než se s Vámi spojíme; nebo
- (ii) dříve než vykonáme právo na Zpětnou úhradu, budeme Vás kontaktovat.
- V každém z těchto případů nám nejdéle do čtrnácti (14) dnů poté, co Vás budeme kontaktovat, předáte písemnou odpověď s údaji, které si vyžádáme, včetně úplného čísla Kartového účtu. Pokud do konce této čtrnáctidenní lhůty neuhradíte Držiteli karty plnou částku Sporné transakce nebo pokud nám do konce této lhůty neposkytnete požadované údaje, máme právo na Zpětnou úhradu (nebo naše předchozí rozhodnutí uplatnit právo na Zpětnou úhradu zůstane nadále účinné). V případě, že se Sporná transakce vztahuje ke Kartě vydané v Evropském hospodářském prostoru a zahrnuje tvrzení, že Držitel karty nebyl poučen o přesné výši Transakce ve chvíli, kdy k Transakci dával souhlas, vyhrazuje si právo zkrátit lhůtu k poskytnutí požadovaných údajů na pět (5) dní ode dne, kdy jsme Vás kontaktovali s požadavkem na poskytnutí požadovaných údajů.
- b. Pokud se na základě Vašich informací a informací od Držitele karty rozhodneme vyřešit Spornou transakci ve prospěch Držitele karty, resp. taková Sporná transakce bude rozhodnuta ve prospěch Držitele karty Karetním schématem, budeme mít právo na Zpětnou úhradu takové Sporné transakce nebo toto naše právo zůstane nadále účinné. Vyřešíme-li Spornou transakci ve Váš prospěch, nepodnikneme žádné další kroky (pokud jsme již dříve nevykonali Právo na zpětnou úhradu) nebo odvoláme naše předchozí uplatnění Práva na zpětnou úhradu.

- c. Výše uvedená ustanovení se nevztahují na postupy dle zvláštních programů Zpětné úhrady (jako např. plné zpětné úhrady za podvody), které se vztahují na Vás a podle nichž Vám nejsou před definitivním uplatněním našeho práva na Zpětnou úhradu doručovány dotazy ani oznámení o určitých druzích Transakcí.
- d. V určitých případech Vás můžeme zařadit do programu plné zpětné úhrady za podvody, v jehož rámci:
- (i) v případech, kdy Držitel karty reklamuje nějakou Transakci s tím, že se jedná nebo údajně jedná o podvod, jsme oprávněni vykonávat svá práva na Zpětnou úhradu, aniž bychom se s Vámi spojili; a
- (ii) nebudete mít právo požádat o zrušení našeho rozhodnutí vykonat naše práva na Zpětnou úhradu.

Do tohoto programu Vás můžeme zařadit na základě podpisu nebo kdykoli během doby platnosti této Smlouvy na základě oznámení, které Vám zašleme. Do programu plné zpětné úhrady za podvody Vás můžeme zařadit zejména z těchto důvodů:

- odvětví, v němž podnikáte, patří k odvětvím, která považujeme za vysoce riziková;
- pokud obdržíme neúměrně vysoký počet Sporných transakcí v porovnání s Vaší předchozí historií nebo se standardy v daném odvětví; nebo
- pokud používáte nebo pokud se podílíte na podvodných, klamavých nebo nepoctivých obchodních praktikách, na nezákonné činnosti nebo pokud dovolujete zakázané používání Karty (nebo nepodniknete přiměřené kroky k zamezení takového užívání).

Tento seznam není vyčerpávající a my jsme z důvodu řízení rizik podvodu oprávněni zařadit Vás kdykoli dle vlastního uvážení do programu plné zpětné úhrady za podvodné transakce, o čemž Vás budeme písemně informovat, nebo ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí, kterou Vám zašleme.

Pro zamezení pochybnostem platí, že pokud jste byl zařazen do programu plné zpětné úhrady za podvodné transakce, bude se tento program vztahovat na všechny spory s Držiteli karty, které se týkají podvodu, včetně sporných transakcí realizovaných až šest (6) měsíců před datem, kdy se tento program začne na Vás vztahovat.

- e. Pokud uplatníme ve vztahu k nějaké Transakci právo na Zpětnou úhradu, které nemuselo být uplatněno, kdyby byly dodrženy postupy pro akceptaci Karty (tzv. *Odvratitelná zpětná úhrada*), jsme oprávněni účtovat Vám poplatek, o němž Vás budeme informovat. Na Vaši žádost Vám předložíme seznam Odvratitelných zpětných úhrad.

#### 6. Ochrana údajů

- a. **Sdílení dat:** Údaje o Držiteli karty získané buď od něho samotného na prodejním místě nebo během Autorizace nebo předkládání údajů nebo jinak nesmíte bez výslovného souhlasu Držitele karty sdílet s žádnými třetími osobami s výjimkou svých Zahrnutých stran. Při získávání tohoto souhlasu musíte jasně a jednoznačně informovat Držitele karty o tom, jaká data budou sdílena, s kým a za jakým účelem a který subjekt činí nabídku zboží nebo služeb, tak aby Vás Držitel karty mohl jednoznačně odlišit od jiné strany, která se účastní daného prodeje a aby mohl učinit informované rozhodnutí o tom, zda pokračovat nebo nepokračovat v koupi. Jinak máme právo účtovat Vám poplatek za nedodržení Vašich povinností, pozastavit platnost výhod spojených s akceptací Karty ve Vašem Obchodním místě nebo ukončit tuto Smlouvu v souladu s čl. 13.c. Údaje, které

shromáždíte za účelem usnadnění Transakce, Vám musí být poskytnuty přímo Držitelem karty nebo námi a nikoli třetí osobou.

- b. Nástroje k prevenci podvodů:** Služba automatického ověřování adres (Automated Address Verification (AAV)), služba ověřování adres (Address Verification Service (AVS)), Rozšířená autorizace (Enhanced Authorisation) a služby CID (nebo jiné podobné nástroje k prevenci podvodů, které Vám budeme dávat k dispozici) jsou metody, které Vám mají pomoci zmiřňovat riziko podvodu, ale nejsou to záruky toho, že vůči nějaké Transakci nebudou uplatněna práva na Zpětnou úhradu. Abyste mohl používat tyto nástroje k prevenci podvodů, jste povinen získat certifikaci pro AAV, AVS a pro Rozšířenou autorizaci.
- 7. Návody na přijímání karet:**
- a.** Provozní a jiné postupy při akceptaci Karet se, vedle Přílohy A, řídí také dokumentem „Návod k přijímání karet „UnionPay“, dostupným na adrese [www.gpnmerchant.com](http://www.gpnmerchant.com) a dalšími návody dostupnými na této adrese.