

# PRODUKTOVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank  
Czech Republic and Slovakia, a.s.

Jednou jste dole, jednou nahoře.  
S námi zvládnete obojí.

Vítejte v  
 **UniCredit Bank**

## ČÁST I – ÚVOD

### 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Produktové obchodní podmínky pro přijímání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO: 64948242 (dále jen „banka“ a „Produktové podmínky“) tvoří nedílnou součást „Smlouvy o přijímání platebních karet“ (dále jen „smlouva“) a závazně upravují práva a povinnosti banky a všech osob, které s bankou uzavřou smlouvu, a jsou tudíž považovány za smluvního partnera v rámci mezinárodních systémů příjemců platebních karet VISA, MasterCard a Diners Club (dále jen „smluvní partner“).

### 2 VÝKLAD POUŽÍVANÝCH POJMŮ

- 2.1** Autorizace je proces, během kterého je ověřena platnost platební karty a krytí platby touto platební kartou.
- 2.2** Autentikace je proces, během kterého je pomocí hesla ověřen držitel platební karty (pouze jedná-li se o 3D secure platební kartu).
- 2.3** Autorizační centrum je místo, kde se provádí autorizace platby, tj. ověření platnosti platební karty a ověření krytí platby touto platební kartou.
- 2.4** Autorizační kód je čtyř- až šestimístná sekvence číslic nebo číslic a písmen, která je smluvnímu partnerovi sdělena jako potvrzení souhlasu s provedením transakce.
- 2.5** Autorizační limit je nejvyšší částka, resp. součet částek, které je smluvní partner oprávněn přijmout jednou platební kartou na jednom obchodním místě smluvního partnera během jednoho kalendářního dne bez předchozí autorizace.
- 2.6** Cash Back je služba, která umožňuje držiteli karty výběr hotovosti provedený při transakci platební kartou.
- 2.7** CVC2 (CVV2) je kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na podpisovém panelu na zadní straně platební karty. (Card Verification Code / Value)
- 2.8** Dokladem totožnosti se rozumí občanský průkaz, pas nebo ID karta v případě země Evropské unie.
- 2.9** Držitel platební karty je fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení mohou být na platební kartě vyznačeny v dolní polovině přední strany platební karty.
- 2.10** EFT/POS terminál je zařízení určené pro elektronické zpracování transakcí. Toto zařízení ověří platební kartu a vyhotoví účtenku.
- 2.11** CHIP/PIN transakce je čipová transakce platební kartou, při které je požadováno zadání PIN.
- 2.12** Imprinter je mechanické zařízení určené k provedení otisku identifikačních údajů platební karty a identifikačního štítku obchodního místa smluvního partnera při provádění transakce.
- 2.13** Kartové asociace jsou společnosti VISA International, MasterCard worldwide, Diners Club International.
- 2.14** Mail/Phone Order jsou platby platební kartou, kdy jsou identifikační údaje sděleny držitelem platební karty písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením, které je podepsáno držitelem platební karty.
- 2.15** mPOS je přenosné elektronické zařízení, které umožňuje přijímat platební karty a na autorizační centrum je připojeno prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu.
- 2.16** Obchodní místo je místo, na kterém jsou smluvním partnerem přijímány bezhotovostní platby za zboží a služby.
- 2.17** PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) představuje bezpečnostní normu pro platební karty založenou kartovými asociacemi a společnostmi. Norma je určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data o držitelích platebních karet a kartových transakcích. Jejím cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet a kartovým podvodům.
- 2.18** Platební brána e-commerce je soubor softwaru, hardwaru a organizačních opatření, který zajišťuje komunikaci mezi světem veřejné sítě internet a světem finančních systémů a umožňuje smluvním partnerům přijímat na svých webových stránkách (v e-shopech) platební karty (dále jen „platební brána“).
- 2.19** Platební karta je plastová karta o rozměrech cca 85 mm × 54 mm, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lící i rubové strany specifikaci příslušné kartové asociace. Platební karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Platební karta zůstává majetkem vydavatele platební karty a držitel platební karty je vydána k používání. Platební karty mohou být vybaveny kontaktním čipem, ale i bezkontaktním čipem, jejichž prostřednictvím se uskutečňují transakce. Platební karta je nepřenosná. Na platební kartě by měla být uvedena informace, zda se jedná o kartu debetní, kreditní, předplatní, nebo služební.
- 2.20** Platnost platební karty je doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartu používat k úhradám zboží a služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti je vyznačena v dolní polovině přední strany platební karty. Je udána obdobím platnosti platební karty nebo datem ukončení platnosti. Platební karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. Platební karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.
- 2.21** Pokyny pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet je dokument obsahující postupy pro provádění transakcí platebními kartami prostřednictvím platebních terminálů a imprinterů. Pokyny jsou smluvnímu partnerovi předány při podpisu smlouvy a smluvní partner svým podpisem smlouvy potvrzuje převzetí těchto Pokynů. Banka je oprávněna měnit ustanovení Pokynů s okamžitou účinností.
- 2.22** Prodejní doklad je potvrzení o provedení transakce na mechanickém snímači (imprinteru), na kterém jsou zaznamenány údaje o platební kartě, o držiteli platební karty, o obchodním místě a o ceně zboží nebo služeb. V případě platební brány jde o záznam o provedené transakci obsahující tyto údaje: částku transakce, druh zboží/služeb hrazený platební kartou, datum transakce, číslo objednávky a IP adresu držitele platební karty.
- 2.23** Provozovatel u transakcí prostřednictvím platební brány (e-commerce) je společnost Global Payments Europe, s.r.o., se sídlem V Olšínách 80/626, 100 00 Praha 10, Česká republika, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 95419, IČO: 27088936, DIČ CZ27088936.
- 2.24** Předautorizace je proces, při kterém se ověřuje, zda je předložená platební karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty držitele karty (provedením předautorizace se zadává částka na běžném účtu držitele karty dočasně zablokuje).
- 2.25** Souhrnný účetní doklad je sumární účetní doklad o provedených transakcích na obchodním místě smluvního partnera za zúčtovací období.
- 2.26** Stoplist je seznam platebních karet, které není možné přijímat prostřednictvím imprinteru nebo EFT/POS terminálu.
- 2.27** Tuzemská transakce je transakce provedená kartou vydanou v České republice u obchodníka z České republiky.
- 2.28** Transakcí se rozumí platba za zboží a služby prostřednictvím platební karty nebo výběr hotovosti.

- 2.29** Účtenka je doklad o platbě platební kartou prostřednictvím EFT/POS terminálu, podepsaný držitelem platební karty nebo ověřený PIN (s výjimkou některých bezkontaktních plateb) a potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.
- 2.30** Vydavatel platební karty je banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat platební karty VISA, MasterCard nebo Diners Club. Vydavatel platební karty je současně oprávněn platební kartu zablokovat.
- 2.31** Maskované číslo platební karty je číslo platební karty, kde část číslic je nahrazena jiným symbolem. Jde o bezpečnostní prvek, kdy smluvnímu partnerovi není uvedeno celé číslo platební karty.

### 3 PŘEDMĚT

- 3.1** Předmětem těchto Produktových podmínek je stanovení práv a povinností UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., (dále jen „banka“) a jejich smluvních partnerů při přijímání platebních karet asociací VISA International, MasterCard worldwide a Diners Club International (konkrétně VISA, VISA Electron, V Pay, MasterCard, Maestro a Diners Club) (dále jen „platební karty“). Specifikace konkrétních platebních karet týkající se jednotlivého smluvního partnera je uvedena ve Smlouvě o přijímání platebních karet v části upravující provizi, u kterých je procentuálně vyznačena výše příslušné provize.
- 3.2** Banka je oprávněna tyto Produktové podmínky změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o ustanovení týkající se prodejních dokladů a reklamací, povinnosti kontaktovat autorizační centrum, bezpečnostních zásad při zpracování informací o držitelích platebních karet, ujednání pro přijímání karet prostřednictvím EFT/POS terminálu, popř. mPOS, ujednání pro přijímání platebních karet prostřednictvím internetové platební brány e-commerce, bezpečnostních zásad při zpracování informací o držitelích platebních karet, ujednání pro výplatu hotovosti a transakce typu „Quasi Cash“ či ujednání pro provádění transakcí typu „Mail/Phone Order“, vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na finančních trzích, obchodní politiky banky, pravidel kartových asociací nebo PCIDSS. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Produktových podmínek banka zašle smluvní straně nejpozději 2 měsíce před datem navrhované účinnosti takové novelizace. Pokud smluvní strana s navrženou novelizací Produktových podmínek nebude souhlasit, je oprávněna z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s okamžitou účinností, nejpozději však k datu předcházejícímu datu navržené novelizace. Pokud smluvní strana takto smluvní vztah nevyhoví, stává se nové znění Produktových podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne určeného v příslušné novelizaci Produktových podmínek.
- 3.3** Jde-li o změnu nebo doplnění rámcové smlouvy podle příslušného zákona, postupuje se podle ust. 3.2 nejen v případě změny či doplnění Produktových podmínek, nýbrž i v případě jakýchkoliv jiných změn či doplnění smluvních podmínek takové rámcové smlouvy, s výjimkou dohody o úrokových sazbách a směnných kurzech, kde je banka oprávněna kdykoliv jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu stran o úrokových sazbách a směnných kurzech, pokud je změna založena na změně referenčních sazeb nebo směnných kurzů.
- 3.4** V případě, že se práva a povinnosti stran upravené těmito Produktovými podmínkami změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle ust. 3.2. O takové změně bude banka smluvní stranu informovat.

- 3.5** Jednotlivá ustanovení Produktových podmínek jsou platná v kontextu znění smlouvy. V případě, že smluvní partner některá zařízení nemá k dispozici nebo neprovádí některé typy transakcí, které jsou v Produktových podmínkách uvedeny, pak se ho tato ustanovení netýkají.

### 4 POVINNOSTI A OPRAVNĚNÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1** Banka se zavazuje, že vybaví smluvního partnera na jeho žádost EFT/POS terminálem a nutným propagačním materiálem v přiměřeném množství. Smluvní partner si může pořídit EFT/POS terminál, popř. mPOS na své vlastní náklady a tato zařízení musejí splňovat všechny technické a bezpečnostní požadavky kartových asociací.
- 4.2** Banka se zavazuje, že provede školení pracovníků smluvního partnera pro práci s platebními kartami (netýká se případu, kdy si instalaci EFT/POS terminálu, popř. mPOS provede smluvní partner samostatně).
- 4.3** Banka je oprávněna zablokovat terminál, popř. platební bránu na dobu nezbytně nutnou, jestliže je podezření z protiprávního jednání nebo na pokyn jedné z kartových asociací, a současně o tom informovat smluvního partnera.
- 4.4** Banka je oprávněna v případě podezření na podvodné transakce platebními kartami ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení, vydavateli platební karty a příslušné kartové asociaci.
- 4.5** Smluvní partner se zavazuje, že bude za všechna plnění poskytovaná držitelům platebních karet v rámci své obvyklé a řádné podnikatelské činnosti, která je uvedena ve smlouvě, přijímat platby platebními kartami podle Pokynů a v souladu s těmito Produktovými podmínkami, přičemž:
- a) bude přijímat platby platebními kartami za všechna poskytovaná plnění bez omezení částky transakce,
  - b) za žádných okolností nebude držitelům platebních karet přímo ani nepřímo poskytovat hotovost, pokud se nejedná o obchodní místo „Cash Advance“ (výplata hotovosti) nebo transakce typu Cash Back,
  - c) vůči bance bude uplatňovat pouze transakce za plnění poskytnutá držitelům platebních karet samotným smluvním partnerem.
- 4.6** Smluvní partner se zavazuje, že bude přijímat pouze takové platební karty, které odpovídají popisu platební karty a podmínkám jejího přijetí uvedeným v Pokynech, se zvláštním důrazem na to, zda:
- a) platební karta obsahuje všechny identifikační údaje a bezpečnostní prvky, jak jsou popsány v Pokynech,
  - b) identifikační údaje a bezpečnostní prvky nebyly viditelně měněny nebo poškozeny,
  - c) podpis na vystaveném prodejním dokladu odpovídá podpisu na platební kartě; v případě pochybností je smluvní partner povinen vyžádat si identifikační doklad předkladatele platební karty opatřený fotografií. Pokud držitel platební karty nepředloží doklad totožnosti, má smluvní partner právo transakci nedokončit/zrušit,
  - d) platební karta je předkládána před datem ukončení platnosti platební karty.
- 4.7** Smluvní partner se zavazuje, že nebude přijímat platební karty, jejichž platnost byla zrušena, o čemž byl vyzooměn odpovídajícím oznámením (viz ustanovení čl. 7 těchto Produktových podmínek). Smluvní partner se zavazuje, že po celou dobu trvání smlouvy bude mít trvale a na viditelných místech vystaveny emblémy VISA, MasterCard a Diners Club informující držitele platebních karet VISA, MasterCard a Diners Club o možnosti úhrady plateb těmito platebními kartami.

- 4.8** V případě, že banka smluvnímu partnerovi písemně oznámí, že EFT/POS terminály, popř. mPOS nevyhovují technickým nebo bezpečnostním standardům kartových asociací, je smluvní partner povinen ve stanovené lhůtě provést bankou požadované úkony za účelem odstranění těchto nedostatků. V opačném případě je banka oprávněna odstoupit od smlouvy.
- 4.9** Smluvní partner se zavazuje, že bude bance v dostatečném předstihu písemně oznamovat všechny změny, které se mohou týkat podstatných náležitostí smlouvy a mít vliv na její řádné plnění oběma smluvními stranami. Písemně je pak povinen bance oznámit změnu druhu či charakteru zboží či služeb, které nabízí, změnu svého bankovního spojení, sídla, adresy obchodního místa, IČ a telefonického spojení. Banka je povinna písemně informovat smluvního partnera o změně názvu, sídla a IČ.
- 4.10** Smluvní partner se zavazuje, že nedá k dispozici třetím stranám poskytnutý imprinter ani EFT/POS terminál, popř. mPOS ani přístup k platební bráně u e-commerce transakcí.
- 4.11** Smluvní partner a banka se zavazují, že budou veškeré informace vyplývající z tohoto smluvního vztahu považovat za přísně důvěrné a nebudou je sdělovat třetí straně. Za třetí stranu se nepovažují kartové asociace, ostatní členské banky systémů VISA, MasterCard a Diners Club ani subjekty zajišťující centrální databázi smluvních partnerů, u nichž je podezření z podvodného jednání. Banka je oprávněna předávat informace soudům, státnímu zastupitelství, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi ČR a Policii ČR.
- 4.12** Smluvní partner se zavazuje, že v případě, že bude uplatňovat různé ceny za zboží nebo služby při platbě v hotovosti nebo platebními kartami, bude o tom své zákazníky informovat viditelným způsobem ve své provozovně. Současně se zavazuje o této skutečnosti předem písemně informovat banku.
- 4.13** Vznikne-li bance pohledávka za smluvním partnerem v souvislosti s přijímáním platebních karet, je banka tuto pohledávku oprávněna jednostranně započítat proti následujícím platbám k tíži smluvního partnera i bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na výzvu banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do deseti kalendářních dnů.
- 4.14** Smluvní partner se zavazuje, že v žádném případě nevystaví dobropis (neprovede kredit objednávky), aniž by předtím byla provedena odpovídající původní prodejní transakce platební kartou.
- 4.15** Smluvní partner se zavazuje, že v žádném případě nepřijme platbu platební kartou jako úhradu již existujícího dluhu.
- 4.16** Pokud banka vyhodnotí některé transakce jako rizikové, je oprávněna neuhradit smluvnímu partnerovi takovéto platby platebními kartami. Takovéto platby budou přijaty pouze k inkasu a budou smluvnímu partnerovi uhrazeny až po uplynutí časové lhůty určené pro otevřené reklamační řízení, nejdéle však po dobu 190 kalendářních dnů ode dne jejich doručení. Uhradí-li banka takovouto platbu před uplynutím výše uvedených lhůt a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je banka takto uhrazenou částku oprávněna zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na dožádání banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do 10 kalendářních dnů.
- 4.17** V případě, že je transakce potvrzena jako podvodná, je banka oprávněna provést storno transakce a takto uhrazenou částku zúčtovat k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu.
- 4.18** Banka se zavazuje zaslat smluvnímu partnerovi v dohodnuté formě a v dohodnutém termínu Výpis z transakcí provedených platebními kartami minimálně 1x měsíčně.
- 4.19** Smluvní partner není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu banky převést svou pohledávku vzniklou podle těchto Produktových podmínek na třetí osobu; takový převod je neplatný a banka není povinna plnit této třetí osobě.
- 4.20** Aktuální sazby mezipankovních poplatků („interchange fee“) jsou pro smluvní partnery k dispozici na internetových stránkách kartových asociací [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) a [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).
- 4.21** Smluvní partner je povinen dodržovat Produktové podmínky, Pokyny a ustanovení, která mu ukládá dodatek, případně doplněk smlouvy nebo jsou uvedeny ve formuláři smlouvy v „Dalším ujednání“. V případě, že smluvní partner nebude tato ustanovení dodržovat, může toto vést k vypovězení smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem a případnému vymáhání vzniklých škod.

## ČÁST II – ZPŮSOBY PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

### PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM IMPRINTERU

#### 5 VYSTAVENÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ PROSTŘEDNICTVÍM IMPRINTERU

- 5.1** Smluvní partner je povinen vystavit držitelům platebních karet na poskytnutá plnění prostřednictvím imprinteru prodejní doklady na tiskopisech dodaných bankou a při vystavování prodejních dokladů je povinen postupovat podle Pokynů a v souladu s těmito Produktovými podmínkami smlouvy.
- 5.2** Řádně podepsaný prodejní doklad držitelem platební karty vystavený při použití imprinteru je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání dluhu vyplývajících z tohoto obchodu vůči smluvnímu partnerovi. Prodejní doklad, který bude jakkoliv přepisován nebo upravován, bude považován za neplatný.
- 5.3** V případě, že smluvní partner vystavil prodejní doklad na poskytnuté plnění na nižší částku, než je skutečná hodnota poskytnutého plnění, není oprávněn chybně zadanou částku již uskutečněné transakce dodatečně bez souhlasu a podpisu držitele platební karty navýšit, tj. provést storno původní chybně zadané transakce a zpracovat novou transakci se správnou částkou.
- 5.4** Smluvní partner může na všechny platby provedené jednou platební kartou prostřednictvím imprinteru na jednom obchodním místě v jednom okamžiku vystavit pouze jeden prodejní doklad.
- 5.5** Pro transakce prostřednictvím imprinteru je stanoven nulový autorizační limit, tzn., že všechny transakce musejí být autorizovány (viz dále bod 6).
- 5.6** Banka je oprávněna neproplatit prokazované prodejní doklady, které nebyly autorizovány.
- 5.7** Vrácení peněz za transakci provedenou platební kartou, která je z důvodu reklamace plnění držitelem platební karty následně rušena, nesmí smluvní partner v žádném případě provést v hotovosti ani převodem peněz na účet. Vrácení peněz (kreditní transakci) je třeba provést na číslo karty, ze které byla zúčtována původní transakce. Smluvní partner je povinen provést vrácení peněz ze zrušené transakce vystavením dobropisu v souladu s příslušnými ustanoveními Pokynů. Smluvní partner nesmí odmítnout reklamaci z důvodu toho, že transakce byla provedena platební kartou.
- 5.8** Zrušení dobropisu vystaveného v souladu s odst. 5.7 tohoto ustanovení je smluvní partner povinen provést nejpozději do patnácti kalendářních dnů od data vystavení předmětného originálního dobropisu. Pokud zrušení neproběhne v dané lhůtě, není banka povinna peníze vrátit.

**5.9** V případě vrácení peněz z důvodu chybné transakce ze strany smluvního partnera je smluvní partner povinen požádat banku o provedení storna této transakce bez zbytečného odkladu.

## **6 POVINNOST KONTAKTOVAT AUTORIZAČNÍ CENTRUM**

**6.1** Při žádosti o autorizaci po telefonu smluvní partner uvede potřebné údaje o obchodním místě, které autorizaci požaduje, číslo platební karty, datum ukončení platnosti platební karty, částku platby, popř. další údaje, které si autorizační centrum vyžádá. Banka co nejdříve sdělí autorizační kód na důkaz svého souhlasu s provedením platby nebo odmítne vydat svůj souhlas s provedením platby. Jestliže je autorizace transakce bankou odmítnuta, nesmí smluvní partner platbu kartou přijmout. Sdělí-li banka v odpověď na žádost o autorizaci, že má být platební karta zadržena, smluvní partner platební kartu zadržít, pokud tak může učinit nenásilnými prostředky. Zadržaná platební karta zůstává majetkem vydavatele platební karty a smluvní partner je povinen zadržanou platební kartu bance neprodleně předat.

**6.2** Smluvní partner kontaktuje autorizační centrum banky také v případech, kdy:

- a)** podpis na prodejním dokladu / účtence neodpovídá podpisu držitele platební karty na zadní straně platební karty nebo podpis chybí,
- b)** vznikne podezření, že platební karta je předkládána osobou, která k tomu není oprávněna, nebo že je platební karta jinak zneužívána nebo že jde o padělek nebo že je transakce podezřelá jiným způsobem,
- c)** je předkládána platební karta uvedena na platném odpovídajícím oznámení o neplatnosti platební karty.

**6.3** V případech uvedených pod písm. a), b) a c) tohoto ustanovení smluvní partner použije při vyžádání autorizace slova „kód 10“, aby autorizační centrum banky upozornilo na to, že se jedná o podezřelou transakci. „Kód 10“ může být použit pro ověření transakce bez ohledu na výši částky, která má být příslušnou transakcí uhrazena.

## **7 ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ PATEBNÍ KARTY**

**7.1** Banka si vyhrazuje právo požadovat po smluvním partnerovi odmítnout přijetí konkrétních platebních karet uvedených na Stoplistu nebo v písemném oznámení. O takovém požadavku banka smluvního partnera informuje bez zbytečného odkladu zasláním odpovídajícího oznámení/Stoplistu.

**7.2** Smluvní partner nesmí od držitele platební karty přijmout platební kartu, která byla uvedena v zasláném předmětném oznámení/Stoplistu, a to od okamžiku doručení tohoto oznámení/Stoplistu. Jsou-li pochybnosti o doručení tohoto oznámení/Stoplistu, má se za to, že toto oznámení nebo Stoplist byly doručeny třetí bankovní den po jejich odeslání.

**7.3** Banka žádným způsobem neodpovídá za obchod provedený s použitím platební karty uvedené v tomto oznámení/Stoplistu a nepoplatí smluvnímu partnerovi transakce vzniklé v souvislosti s použitím platební karty uvedené v tomto oznámení/Stoplistu.

## **8 PŘEDKLÁDÁNÍ A ZÚČTOVÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ**

**8.1** Smluvní partner je povinen předložit bance všechny platné prodejní doklady vyhotovené prostřednictvím imprinteru spolu se souhrnným účetním dokladem vystaveným podle Pokynů a v souladu s těmito Produktovými podmínkami do 5 bankovních dnů od data transakce, včetně dne provedení transakce a dne doručení. Pokud smluvní partner nedodá prodejní doklady v dané lhůtě, nemůže banka garantovat jejich proplacení.

**8.2** Předložením prodejních dokladů na transakce provedené prostřednictvím imprinteru se rozumí doručení prodejních dokladů během řádné otevírací doby do jakékoliv pobočky banky. Dnem předložení prodejních dokladů se rozumí následující bankovní den.

**8.3** Banka je povinna zpracovat prodejní doklady do 10 dnů ode dne přijetí. Banka přičítá smluvnímu partnerovi částku za předložené prodejní doklady sníženou o provizi následující bankovní den od zúčtování. V případě vedení účtu u jiného bankovního ústavu budou bezhotovostní platby z platebních karet odeslány z banky následující bankovní den po zúčtování do clearingového centra České národní banky.

**8.4** Bude-li se lišit počet nebo celková hodnota částek uvedených na souhrnném účetním dokladu od počtu prodejních dokladů vyhotovených prostřednictvím imprinteru nebo celkové výše částek uvedených na prodejních dokladech o jednotlivých transakcích přiložených k příslušnému souhrnnému účetnímu dokladu, poukáže banka smluvnímu partnerovi pouze částky doložené skutečně doručenými prodejními doklady.

**8.5** Prodejní doklady, které nebyly vystaveny podle Pokynů a v souladu s těmito Produktovými podmínkami, budou bankou přijaty pouze k inkasu a budou smluvnímu partnerovi uhrazeny až po uplynutí časové lhůty určené pro otevření reklamačního řízení, nejdéle však do sto devadesáti kalendářních dnů ode dne jejich doručení bance. Uhradí-li banka takovou platbu před uplynutím výše uvedené časové lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je banka takto uhrazenou částku oprávněna zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu.

## **PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM EFT/POS TERMINÁLU**

### **9 PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM EFT/POS TERMINÁLU, mPOS**

**9.1** Smluvní partner, který je na základě Dohody o poskytnutí EFT/POS terminálu na přijímání platebních karet vybaven bankou pro přijímání platebních karet EFT/POS terminálem nebo je-li vybaven EFT/POS terminálem, popř. mPOS jiným subjektem, je oprávněn jeho prostřednictvím přijímat platby platebními kartami jako úhradu za poskytnutá plnění. Platby platebními kartami VISA Electron, Maestro za poskytnutá plnění lze přijímat pouze pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS řádným načtením údajů platební karty snímačem magnetického proužku nebo snímačem čipu EFT/POS terminálu, popř. mPOS za fyzické přítomnosti držitele platební karty a za předpokladu, že autorizace je prováděna „on-line“ spojením terminálu nebo mPOS s autorizačním systémem banky. Smluvní partner může provádět tzv. bezkontaktní platby, a to jak prostřednictvím bezkontaktních platebních karet VISA a MasterCard, tak mobilního telefonu s technologií NFC podporující standardy PayPass a PayWave. Bezkontaktní platby lze provádět na EFT/POS terminálech, popř. mPOS, které jsou touto technologií vybaveny, a bezkontaktní transakce se provádějí přiložením bezkontaktní platební karty, popř. mobilního telefonu k bezkontaktní čtečce EFT/POS terminálu, popř. mPOS.

**9.2** Smluvní partner je povinen vystavit držitelům platebních karet za poskytnutá plnění účtenky vytištěné EFT/POS terminálem nebo pokladnou smluvního partnera. Účtenka řádně podepsaná držitelem platební karty, nebo potvrzená zadáním PINu je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání z tohoto obchodu držitelem platební karty vůči smluvnímu partnerovi. Platební kar-

ty použité na EFT/POS terminálu mohou být verifikovány i zadáním PIN kódů držitelem platební karty. Jakékoliv následně změny účtenky (přepisování, dopisování, apod.) mají za následek její absolutní nezpůsobilost sloužit jako takový doklad. V případě, že je transakce prováděna prostřednictvím čipu, obvykle není nutný podpis účtenky (na účtence se nevytiskne řádek pro podpis). V některých případech se na účtence tento řádek vytiskne, v tom případě je nutný podpis držitele platební karty. V žádném případě není povoleno vkládat údaje z elektronických platebních karet VISA Electron a Maestro do EFT/POS terminálu manuálně prostřednictvím klávesnice terminálu (tzv. Key Entry transakce).

- 9.3** Transakce na mPOS jsou vždy potvrzené zadáním PIN. mPOS není vybaven tiskárnou, a proto je smluvní partner povinen nabídnout držitelům platebních karet možnost zaslání účtenky prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účtenky z mPOS se držitelům platebních karet zasílají prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu, ke kterému je mPOS připojen. Účtenky pro smluvního partnera jsou ukládány pouze v elektronické podobě a jsou přístupné prostřednictvím webového rozhraní dodavatele mPOS. Podrobný postup je uveden v manuálu dodavatele mPOS, který je předán při instalaci.
- 9.4** Smluvní partner je oprávněn v případě chybného zadání PIN umožnit držiteli této platební karty další opravné zadání. Pokud ani poslední pokus o zadání PIN není vydavatelem platební karty akceptován, je smluvní partner povinen započatou transakci zrušit, platební kartu jejímu držiteli vrátit a požádat ho o jiný způsob platby za poskytnuté plnění (jiná platební karta nebo hotovost).
- 9.5** Smluvní partner je povinen i v případě, kdy zadání PIN proběhlo úspěšně, ale i přesto není předmětná transakce vydavatelem platební karty povolena, takovou transakci zrušit. V žádném případě takovou transakci není oprávněn jakýmkoliv způsobem dokončit a předložit bance k zúčtování.
- 9.6** Smluvní partner je povinen postupovat podle pokynů zobrazených na displeji EFT/POS terminálu (např. kontaktovat autorizační centrum, zadržet platební kartu atd.).
- 9.7** Smluvní partner může na všechny platby provedené jednou platební kartou na jednom EFT/POS terminálu v jednom okamžiku vystavit pouze jeden prodejní doklad. Jeden nákup nemůže být rozdělen na více transakcí (netýká se CHIP/PIN transakcí).
- 9.8** Jsou-li platby přijímány pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS, přenos dat z přijatých plateb k zúčtování do banky probíhá automaticky po úspěšném dokončení uzávěrky. Smluvní partner je povinen ukončit svojí činnost denní uzávěrkou terminálů. Nepodaří-li se přenos dat řádně provést a zúčtování předmětné transakce je smluvním partnerem reklamováno, je smluvní partner na základě žádosti banky povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 bankovních dnů od data doručení dožadání, předat kopie účtenek týkajících se předmětné transakce řádně vystavených podle Pokynů. V případě, že smluvní partner využívá elektronickou archivaci účtenek tak v případě reklamace poskytne smluvní partner bance elektronickou verzi účtenky. Elektronická archivace účtenek se týká pouze transakcí, u kterých je verifikace držitele platební karty provedena na základě zadání PIN.
- 9.9** Nepředložil-li smluvní partner vyžádané kopie účtenek ve stanovené lhůtě nebo jsou-li neúplné, je banka oprávněna neokoupit a smluvnímu partnerovi neuhradit takovéto platby platebními kartami. Takovéto platby budou přijaty pouze k inkasu a budou smluvnímu partnerovi uhrazeny až po uplynutí časové lhůty určené pro otevřené reklamační řízení, nejdéle však po dobu sto devadesáti kalendářních dnů ode dne jejich doručení. Uhradí-li banka takovouto platbu před uplynutím výše uvedené časové lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je banka takto uhrazenou částku oprávněna zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího

souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na dožadání banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do deseti kalendářních dnů.

- 9.10** V případě vrácení peněz z důvodu chybné transakce ze strany smluvního partnera je smluvní partner povinen požádat banku o provedení storna této transakce bez zbytečného odkladu. Vrácení peněz za transakci provedenou platební kartou, která je z důvodu reklamace plnění držitelem platební karty následně rušena, nesmí smluvní partner v žádném případě provést v hotovosti ani převodem na účet. Vrácení peněz (kreditní transakci) je třeba provést na číslo karty, ze které byla zúčtována původní transakce.
- 9.11** Jsou-li platby přijímány pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS, rozumí se dnem doručení přijatých plateb k zúčtování den úspěšného provedení přenosu dat z EFT/POS terminálu (úspěšné provedení uzávěrky) do hostitelského systému banky.
- 9.12** Banka přiřídí smluvnímu partnerovi platby z platebních karet na účet vedený v bance následující bankovní den po provedení uzávěrky platebního terminálu. V případě vedení účtu u jiného bankovního ústavu budou bezhotovostní platby z platebních karet odeslány z banky následující bankovní den po provedení uzávěrky terminálu do clearingového centra České národní banky.

## **PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍ BRÁNY (E-COMMERCE)**

### **10 PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍ BRÁNY (E-COMMERCE)**

- 10.1** Banka zajistí autorizaci plateb a provede pokus o autentikaci platební karty přijaté smluvním partnerem od držitelů platebních karet jako úhradu za poskytovanou plnění podle těchto Produktových podmínek.
- 10.2** Smluvní partner je povinen ověřovat podpis Provozovatele u všech příchozích zpráv. Pokud smluvní partner u příchozí zprávy s odbornou péčí neověří podpis Provozovatele, neodpovídá banka za škody vzniklé smluvnímu partnerovi z akcí provedených na základě takovéto zprávy. Žádným ustanovením těchto Produktových podmínek není dotčena úprava vyloučení či omezení odpovědnosti banky dle Obecných obchodních podmínek.
- 10.3** Smluvní partner se zavazuje, že pro každou jednotlivou transakci bude postupovat dle stanovených postupů a pravidel, které jsou dostupné na www stránkách Provozovatele ([www.gpwebpay.cz/Download](http://www.gpwebpay.cz/Download)). Smluvní partner se rovněž zavazuje, že zadá požadavek na úhradu (zaúčtování) objednávky ve stanovené lhůtě od úspěšné autorizace transakce, v opačném případě banka negarantuje úhradu na účet smluvního partnera a objednávka bude v rámci Platební brány automaticky zrušena. Lhůty pro zadání objednávky do zpracování jsou uvedeny v dokumentu Platební brána GP webpay - Uživatelská příručka, která je umístěna na odkazu [www.gpwebpay.cz/Download](http://www.gpwebpay.cz/Download).
- 10.4** Podmínkou uzavření smlouvy je účet sloužící k vyúčtování kartových transakcí smluvního partnera vedený v bance.
- 10.5** Banka může podmínit uzavření smlouvy složením jistoty v bance ve výši stanovené bankou.
- 10.6** Banka neodpovídá za případné poruchy při provádění platebních transakcí, které by byly způsobené nefunkčností těch využívaných částí veřejné datové sítě internet, které jsou mimo její kontrolu, banka rovněž neodpovídá za kvalitu, úplnost a včasnost dodávky zboží a služeb, které jsou hrazeny platbami provedenými pomocí služby E-commerce banky. Banka nenesá žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé z podvodných

jednání zákazníků smluvního partnera nebo v případě podvodných transakcí uskutečněných prostřednictvím internetu, kdy byla způsobena škoda na straně smluvního partnera.

- 10.7** Vrácení peněz za transakci provedenou platební kartou, která je z důvodu reklamace plnění držitelem platební karty následně rušena, nesmí smluvní partner v žádném případě provést v hotovosti ani převodem peněz na účet. Smluvní partner je povinen provést vrácení peněz ze zrušené transakce prostřednictvím webového rozhraní (kredit objednávky) neprodleně. Smluvní partner nesmí odmítnout reklamaci z důvodu toho, že transakce byla provedena platební kartou.
- 10.8** V případě vrácení peněz smluvním partnerem z důvodu chybné transakce je smluvní partner povinen provést storno (je-li transakce pouze autorizována) či kredit objednávky (pokud již došlo k inkasu peněz) bez zbytečného odkladu.
- 10.9** Jsou-li platby přijímány prostřednictvím internetové platební brány e-commerce, přenos dat z přijatých plateb k zúčtování do banky probíhá automaticky.
- 10.10** Jsou-li platby přijímány prostřednictvím internetové platební brány e-commerce, rozumí se dnem doručení přijatých plateb k zúčtování den úspěšného provedení přenosu dat z platební brány do hostitelského systému banky. Banka připiše smluvnímu partnerovi platby z platebních karet na účet vedený v bance následující bankovní den po provedení přenosu dat do banky.
- 10.11** Banka umožňuje cizoměnové zúčtování transakcí v měnách EUR a USD pro platební karty společností MasterCard a VISA (čísla příslušných cizoměnových účtů jsou uvedena v příloze smlouvy). Transakce platebními kartami Diners Club / Discover jsou zúčtovávány pouze v CZK.

## ČÁST III – OSTATNÍ USTANOVENÍ

### 11 UCHOVÁVÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ A ÚČTENEK, REKLAMACE

- 11.1** Smluvní partner je povinen uchovávat veškeré podklady dokumentující řádné provedení transakce po dobu dvou let od provedení transakce. Smluvní partner je povinen ponechat si po dobu nejméně dvou let od doby provedení transakce kopie všech prodejních sumárních dokladů nebo účtenek, a to i v případě, že originál poskytne na vyžádání třetí straně.
- 11.2** Namítne-li držitel platební karty nesprávnost částky plnění, nesprávnost prodejního dokladu či jinou podstatnou nesprávnost uskutečněného obchodu nebo pokud banka vyhodnotí některé transakce jako rizikové, je smluvní partner povinen na dožádání banky předat bance do 5 bankovních dnů ode dne doručení jejího dožádání, případně dle termínu určeného bankou, veškeré podklady týkající se takového obchodu, popř. transakce.
- 11.3** Nepředloží-li smluvní partner tyto podklady ve stanovené lhůtě nebo budou-li tyto podklady neúplné nebo v případě, že se bance nepodaří uspokojivě objasnit námitku držitele platební karty ani na základě dokumentů předaných jí smluvním partnerem, a v důsledku toho vzniknou problémy s inkasem částky od držitele platební karty, je banka oprávněna započítat příslušnou částku jako svoji pohledávku vůči smluvnímu partnerovi oproti jeho jakékoliv transakci provedené platební kartou, která vznikla po uplatnění námitky držitelem platební karty. V takovém případě je banka oprávněna příslušnou transakci neuhradit a smluvní partner si v rámci reklamčního řízení záležitost s kupujícím – držitelem platební karty – musí vyřídit jiným způsobem. K takovému postupu není nutný žádný další souhlas smluvního partnera.

**11.4** Reklamuje-li držitel platební karty transakci platební kartou k úhradě zboží zasílaného poštou, je obchodní partner povinen zaslat zboží takovým způsobem, aby mohl jednoznačně prokázat, že zásilka byla doručena a komu (např. podepsanou dodejkou). Pokud je předem jasné, že dodací lhůta zboží bude delší než 30 kalendářních dnů od data transakce platební kartou, je obchodní partner povinen prokazatelně držitele platební karty seznámit s datem doručení zboží (tj. datum doručení zboží musí být uvedeno ve smlouvě o zaslání zboží či v písemné korespondenci). Celková dodací lhůta zboží nesmí překročit lhůtu 120 kalendářních dnů od data provedení transakce platební kartou. V případě, že obchodní partner neposkytne důkaz o řádném doručení objednaného zboží, nebo bude-li držitel platební karty reklamovat poškození zásilky a reklamační bude v rámci pravidel kartových společností vyřešena ve prospěch držitele platební karty, je banka oprávněna požadovat po obchodním partnerovi náhradu škody.

**11.5** Smluvní partner je povinen vyřizovat stížnosti, reklamace a jiné námitky týkající se plnění jím poskytnutých přímo s držiteli platebních karet.

**11.6** Je-li smluvnímu partnerovi omylem poukázána úhrada, která mu nenáleží, je banka takto uhrazenou částku oprávněna zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na dožádání banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do 10 kalendářních dnů od takového dožádání. Porušení tohoto ustanovení může vést k ukončení smluvního vztahu ze strany banky.

**11.7** Smluvní partner je povinen po obdržení jakéhokoliv písemného či jiného sdělení banky o poskytnutých plněních, resp. o provedeném zúčtování těchto plnění provést kontrolu správnosti všech údajů. Smluvní partner je povinen písemně reklamovat nesrovnalosti v zúčtování plnění u banky bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 13 měsíců ode dne vzniku nesrovnalosti. Dnem vzniku nesrovnalosti se rozumí den zpracování předmětné transakce v bance. Jestliže smluvní partner ve stanovené lhůtě nesrovnalosti nereklamuje, má se za to, že se sdělenými údaji souhlasí.

### 12 SOUHRN POŽADAVKŮ KARTOVÝCH SPOLEČNOSTÍ STANOVUJÍCÍCH BEZPEČNOSTNÍ ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ INFORMACÍ O DRŽITELÍCH PATEBNÍCH KARET

**12.1** Smluvní partner je povinen dodržovat Payment Card Industry Data Security Standards (dále jen PCIDSS) a postupovat v souladu s ním. Pravidla a povinnosti vyplývající z PCIDSS včetně všech aktuálních dokumentů jsou k dispozici na internetových stránkách: <https://www.pcisecuritystandards.org/> – originální text a <http://www.pcistandard.cz/> – český překlad.

**12.2** Smluvní partner se zavazuje k implementaci opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o zákaznících vyplývajících z PCIDSS, případně provést nápravu u těch systémových prvků a postupů, které jsou v rozporu s PCIDSS, a to ve lhůtě dohodnuté s bankou.

**12.3** Smluvní partner je povinen uvědomit banku o všech poskytovatelích služeb, se kterými sdílí údaje o držitelích platebních karet a případně data transakcí (tj. např. zprostředkovatele leteckých, ubytovacích aj. rezervací, poskytovatele platební brány, společnosti web-hostingu, zprostředkovatele věrnostních programů, Call centra aj.). Smluvní partner je povinen zajistit, aby poskytovatelé služeb, kteří pro smluvního partnera zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích karet, případně data o transakcích, jsou v souladu s PCIDSS.

**12.4** Smluvní partner se zavazuje poskytnout bance plnou součinnost při kontrole plnění PCIDSS podmínek, a to jak u smluvního partnera, tak i u poskytovatele služeb, který pro smluvního partnera

zpracovává, ukládá nebo přenáší data. Smluvní partner, případně poskytovatel služby na vyžádání předloží posouzení souladu s podmínkami PCIDSS, a to v rozsahu stanoveném pravidly PCIDSS. Smluvní partner se zavazuje poskytnout stejnou součinnost i při kontrolách ze strany kartových asociací.

- 12.5** Smluvnímu partnerovi nenáleží ze strany banky náhrada za případné náklady spojené s plněním povinností vyplývajících z PCIDSS včetně jejich implementace.
- 12.6** Nesoulad s pravidly PCIDSS nebo případná nespolupráce při kontrole mohou mít za následek finanční sankce ze strany kartových asociací nebo dalších třetích stran. Tyto případné sankce je smluvní partner povinen bance uhradit bez zbytečného odkladu.
- 12.7** Smluvní partner je banku povinen neprodleně informovat o zjištěném úniku nebo zneužití dat o zákaznících nebo transakcích. Banka je oprávněna tuto informaci sdílet s kartovými asociacemi, státními orgány a relevantními třetími stranami. Smluvní partner ručí v plném rozsahu za případné škody, které utrpí banka nebo třetí strana v důsledku pozdního nahlášení úniku dat.
- 12.8** Smluvní partner je povinen uchovávat čísla platebních karet a další data držitelů karet (tj. jméno držitele platební karty, datum konce platnosti platební karty) podle pravidel PCIDSS.
- 12.9** Pokud smluvní partner uchovává úplné číslo platební karty po autorizaci (např. prodejní doklady z imprinteru, kopie účtenek u vybraných typů obchodníků, objednávky typu Mail/Phone Order), případně společně s dalšími daty držitele platebních karet, musí tak činit v souladu s následujícími pravidly:
- a) Smluvní partner musí fyzicky zabezpečit (zamknout) všechna papírová a elektronická média obsahující data držitele platební karty tak, aby nemohlo dojít k jejich odcizení a zneužití.
  - b) Smluvní partner nesmí zasílat úplné číslo platební karty technologiemi pro zaslání koncových zpráv uživatelům (e-mail, instant messaging, chat).
  - c) Smluvní partner nesmí vytvářet vlastní seznamy čísel karet opisováním údajů z platebních karet nebo údajů z kopií prodejních dokladů.
  - d) Smluvní partner musí udržovat přísnou kontrolu vnitřní i externí distribuce jakéhokoliv druhu médií, která obsahují data držitelů platebních karet. Média je nutné označit jako „důvěrná“ a v případě nutnosti je zasílat bezpečným kurýrem nebo jinou dodávkovou metodou, která může být vysledována (např. doporučená pošta).
  - e) Smluvní partner je povinen udržovat přísnou kontrolu uchování a přístupnosti odpovědných osob k médiím, která obsahují data držitelů platebních karet.
  - f) Smluvní partner je povinen zničit média obsahující data držitelů platebních karet po uplynutí archivační lhůty takovou metodou, aby data držitelů platebních karet nemohla být rekonstruována (skartace, spálení), a vést písemnou evidenci archivace a skartace.
- 12.10** Smluvní partner nesmí žádným způsobem uchovávat tzv. citlivá ověřovací data po autorizaci, a to v elektronické, papírové ani hlasové podobě. Citlivá ověřovací data jsou: data z magnetického proužku nebo čipu karty, kontrolní ověřovací kód CVV2/CVC2 a osobní identifikační číslo PIN.
- 12.11** V případě, že porušením těchto ustanovení vznikne bance škoda (např. v důsledku uplatnění sankcí ze strany kartových asociací, ČNB, ÚOOÚ), zavazuje se smluvní partner na základě písemné výzvy tuto škodu bance uhradit.

- 12.12** Smluvní partner se zavazuje, že nebude používat původní hesla dodavatelů svých aplikací v žádné síti, systému ani uživatelském prostředí, které by mohlo obsahovat data držitelů platebních karet. Každý uživatel systémů smluvního partnera musí používat unikátní uživatelské jméno a heslo.

## ČÁST IV – ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

### 13 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO „CASH ADVANCE“ VÝPLATU HOTOVOSTI V POBOČKÁCH BANKY A TRANSAKCE TYPU „QUASI CASH“ (SMĚNÁRNA, KASINO, SÁZKOVÁ KANCELÁŘ) REALIZOVANÉ PATEBNÍ KARTOU

- 13.1** Smluvní partner, který je oprávněn držitelům platebních karet poskytovat službu „Cash Advance“ (výplatu hotovosti v pobočkách banky) nebo „Quasi Cash“ (směnárna, kasino, sázková kancelář) je povinen postupovat podle Pokynů a na prodejní doklad / účtenku dokladující takovouto transakci zapsat na místo k tomu určené:
- a) čtyřčíslí vytištěné nad nebo pod prvními čtyřmi číslicemi čísla platební karty, tzv. „BIN“, pokud je na kartě uvedeno (neuvádí se u platebních karet Diners Club),
  - b) jméno držitele platební karty (v případě, že na kartě není dopíše se jméno předkladatele),
  - c) číslo a typ kontrolovaného identifikačního dokladu (pas, OP apod.),
  - d) zemi vydání dokladu,
  - e) do kdy je identifikační doklad platný.

### 14 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ TYPU „MAIL/PHONE ORDER“

- 14.1** Smluvní partner, který je oprávněn provádět transakce typu Mail/Phone Order, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v „Dalším ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy.
- 14.2** Smluvní partner není oprávněn v rámci provádění transakcí „Mail/Phone Order“ používat internetové stránky.
- 14.3** Platební karty VISA Electron a Maestro nejsou určeny pro provádění transakcí typu „Mail/Phone Order“.

### 15 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ NA SAMOOSLUŽNÝCH TERMINÁLECH (PARKAUTOMATY, TANKAUTOMATY ATD.)

- 15.1** Smluvní partner, který je oprávněn přijímat platební karty na samoobslužných terminálech, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v „Dalším ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy, které se týkají zejména pravidelné fyzické kontroly zařízení a zajištění kamerových záznamů.

### 16 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ TYPU CASH BACK

- 16.1** Smluvní partner, který je oprávněn provádět výplatu hotovosti prostřednictvím služby Cash back, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v „Dalším ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy.



## 17 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO UBYTOVACÍ SLUŽBY

### 17.1 Hotelová rezervační služba (Hotel Reservation Service)

- a) Akceptuje-li smluvní partner jako garanci za hotelovou rezervaci platební karty VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro a Diners Club / Discover (dále jen platební karty), je povinen participovat na poskytování služby „Hotel Reservation Service“.
- b) Smluvní partner je povinen pro provedení hotelové rezervace získat od držitele platební karty jeho jméno, číslo a platnost platební karty, trvalé bydliště, telefonní číslo, datum příjezdu, datum odjezdu. Smluvní partner se zavazuje, že při rezervaci ubytování nebude požadovat CVV2/CVC2 kód.
- c) Smluvní partner je povinen vyčíslit cenu rezervovaného ubytování a stanovit přesný název a adresu ubytovacího místa.
- d) Smluvní partner je oprávněn předložit k zúčtování dodatečně nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, poplatky za ubytování, jídlo nebo nápoje (konzumace minibaru) a poplatky za parkování, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečné nebo upravené poplatky.
- e) Dodatečné nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 90 kalendářních dnů od data příslušné transakce.
- f) Smluvní partner je povinen na dodatečné nebo upravené poplatky vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S.O.F.“), a kopii poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou na hotelovém účtu nebo v obchodní knize.
- g) Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „Signature On File“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty takovou transakci odmítne uzнат a uhradit, není banka povinna od smluvního partnera takovou pohledávku odkoupit, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- h) Smluvní partner je povinen informovat držitele platební karty o tom, že nebude-li hotelová rezervace předem řádně zrušena nebo nedojde-li k registraci do termínu „Check-out time“ v den následující po dni plánovaného příjezdu, bude k tíži držitele platební karty zúčtována částka ve výši ceny ubytování za jednu noc.
- i) Smluvní partner je povinen poskytnout rezervační kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- j) Smluvní partner je povinen ústně, popř. na požádání písemně potvrdit držiteli platební karty správnost jména držitele, čísla a platnosti platební karty, rezervačního kódu, přesné adresy ubytovacího místa, popisu poskytovaných služeb na základě objednávky držitele platební karty a jakýchkoliv dalších informací týkajících se hotelové rezervace.
- k) Smluvní partner je povinen akceptovat jakékoliv zrušení hotelové rezervace provedené před termínem uvedeným v pravidlech pro zrušení hotelové rezervace.
- l) Smluvní partner není oprávněn požadovat oznámení o zrušení hotelové rezervace dříve než 72 hodin předem dnem plánovaného příjezdu.

- m) Je-li hotelová rezervace provedena v průběhu 72 hodin předem dnem plánovaného příjezdu, smluvní partner není oprávněn stanovit konečný termín pro zrušení hotelové rezervace dříve než v 18.00 hodin místního času v den příjezdu nebo v den, na který je provedena závazná rezervace.
- n) Pokud smluvní partner požaduje zrušení hotelové rezervace před 18. hodinou místního času v den, na který je provedena závazná rezervace, je povinen zaslat držiteli platební karty pravidla pro zrušení hotelové rezervace včetně data a času, kdy právo na zrušení zanikne.
- o) V případě řádného zrušení hotelové rezervace je smluvní partner povinen poskytnout stornovací kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- p) Smluvní partner je povinen ústně, popř. na požádání písemně potvrdit držiteli platební karty správnost jména držitele, čísla a platnosti platební karty, stornovacího kódu a jakýchkoliv dalších informací týkajících se zrušení hotelové rezervace.
- q) Pokud držitel platební karty nevyužije nebo nezruší hotelovou rezervaci do předem určeného termínu, je smluvní partner povinen držet rezervované pokoje k dispozici do termínu „Check-out time“ následujícího dne. Potom je smluvní partner oprávněn vystavit prodejní doklad na částku odpovídající ubytování na jednu noc, včetně aplikovatelné daně. Prodejní doklad musí obsahovat jméno držitele, číslo a platnost platební karty a na místě určeném pro podpis držitele platební karty slova „No-Show“ (na prodejní doklad nesmí smluvní partner uvést CVV2/CVC2 kód). Smluvní partner je povinen provést autorizaci částky a předložit prodejní doklad k zúčtování dle Produktových podmínek.
- r) Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „No-Show“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty transakci odmítne uzнат a uhradit, není banka povinna tuto transakci zúčtovat. Uhradí-li banka takovou transakci, je oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu, a to z jakýchkoliv transakcí, které obdrží v jeho prospěch (transakce následující po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- s) Pokud potvrzené ubytování není k dispozici, je smluvní partner povinen poskytnout držiteli platební karty bezplatně srovnatelné ubytování na jednu noc v jiném ubytovacím zařízení, je-li požadováno, 3minutový telefonický hovor, zaslání zprávy a dopravu do náhradního ubytovacího zařízení.

### 17.2 Složení zálohy (Advance Deposit Service)

- a) Smluvní partner je oprávněn poskytovat služby „Advance Deposit Service“ pouze na základě výslovného ujednání s bankou.
- b) Participuje-li smluvní partner na poskytování služby „Advance Deposit Service“, je povinen, za předpokladu, že držitel platební karty s takovou platbou souhlasí, pro provedení úhrady zálohy přijímat všechny platební karty.
- c) Smluvní partner je povinen získat od držitele platební karty jeho jméno, číslo a platnost platební karty, telefonní číslo, poštovní adresu, datum plánovaného příjezdu a předpokládanou délku pobytu.
- d) Na základě předpokládané délky pobytu (nepřesahující 14 nocí) je smluvní partner povinen stanovit částku transakce. Smluvní partner je při zúčtování povinen předem poskytnutou zálohu zahrnout do celkové částky.

- e) Smluvní partner je oprávněn předložit k zúčtování dodatečně nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, poplatky za ubytování, jídlo nebo nápoje (konzumace minibaru) a poplatek za parkování, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečně nebo upravené poplatky.
- f) Dodatečně nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 90 kalendářních dnů od data příslušné transakce.
- g) Smluvní partner je povinen na dodatečně nebo upravené poplatky vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S.O.F.“), a kopii poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou na hotelovém účtu nebo v obchodní knize.
- h) Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „Signature On File“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty takovou transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna od smluvního partnera takovou pohledávku odkoupit, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- i) Smluvní partner je povinen informovat držitele platební karty o sazbě za rezervované ubytování a částce transakce, sdělit mu přesný název a umístění ubytovacího místa, potvrdit úmysl rezervovat ubytování na počet zaplacených nocí a informovat ho o pravidlech zrušení hotelové rezervace.
- j) Smluvní partner je povinen poskytnout rezervační kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- k) Smluvní partner je povinen poskytnout požadavky na zálohu a pravidla pro zrušení hotelové rezervace včetně data a času, kdy právo na zrušení zanikne.
- l) Smluvní partner je povinen sdělit držiteli platební karty, že ubytování bude k dispozici v souladu s provedenou hotelovou rezervací.
- m) Požaduje-li držitel platební karty písemné potvrzení provedené změny hotelové rezervace, je smluvní partner povinen mu ho poskytnout.
- n) Smluvní partner je povinen upozornit držitele platební karty na to, že je oprávněn ponechat si část nebo celou částku transakce, pokud se držitel platební karty nezaregistruje do termínu „Check-out time“ dne následujícího po předem určené poslední noci ubytování (držitel platební karty bude odečtena od zaplacené zálohy částka za nevyužitou část hotelové rezervace) nebo pokud nedojde ke zrušení hotelové rezervace v průběhu časového limitu smluvním partnerem předem určeného.
- o) Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „Advance Deposit“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna tuto transakci zúčtovat. Uhradí-li banka takovou transakci, je oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu, a to z jakýchkoliv transakcí, které obdrží v jeho prospěch (transakce následující po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- p) Podle pravidel služby „Advance Deposit Service“ může držitel platební karty odmítnout uhradit zálohu, avšak smluvní partner není oprávněn účtovat za „No-Show“ transakci.
- q) Smluvní partner je povinen vyhotovit prodejní doklad, který musí obsahovat následující údaje:
  - jméno držitele, číslo a dobu platnosti platební karty, které jsou vyraženy na platební kartě,
  - telefonní číslo a poštovní adresu držitele platební karty,
  - slova „Advance Deposit“ na místě určeném pro podpis držitele platební karty,
  - částku zálohy,
  - rezervační kód,
  - plánované datum příjezdu,
  - datum a čas, kdy právo na zrušení bez propadnutí zálohy na nevyužitě ubytování (existuje-li) zanikne.
- r) Smluvní partner je povinen provést autorizaci částky zálohy dle Produktových podmínek a Pokynů. Je-li autorizace zamítnuta, smluvní partner je povinen na tuto skutečnost upozornit držitele platební karty, ale není oprávněn předložit předmětný prodejní doklad k proplacení.
- s) Je-li transakce povolena, je smluvní partner oprávněn předložit prodejní doklad k zúčtování dle Produktových podmínek a Pokynů.
- t) Smluvní partner je povinen do 3 bankovních dnů od data transakce zaslat držiteli platební karty kopii předmětného prodejního dokladu a pravidla pro zrušení hotelové rezervace.
- u) Smluvní partner je povinen akceptovat všechna zrušení provedená držitelem platební karty v rámci časových limitů stanovených pravidly pro zrušení hotelové rezervace.
- v) V případě řádného zrušení hotelové rezervace je smluvní partner povinen poskytnout stornovací kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- w) Smluvní partner je povinen vyhotovit kreditní prodejní doklad, který musí obsahovat následující údaje:
  - částku transakce,
  - jméno držitele, číslo a datum platnosti platební karty, které jsou vyraženy na platební kartě,
  - poštovní adresu držitele platební karty,
  - stornovací kód,
  - slova „Advance Deposit“ na místě určeném pro podpis držitele platební karty.
- x) Smluvní partner je povinen do 3 bankovních dnů předložit kreditní prodejní doklad k zúčtování a zaslat držiteli platební karty kopii účtenky určenou pro držitele platebních karet.
- y) Pokud rezervované ubytování není k dispozici, je smluvní partner povinen poskytnout držiteli platební karty bezplatně následující služby:
  - vyhotovit kreditní prodejní doklad na celou částku transakce, předložit jej k zúčtování a zaslat držiteli platební karty kopii účtenky určenou pro držitele platebních karet,
  - zajistit srovnatelné ubytování v náhradním ubytovacím zařízení na počet nocí specifikovaných v rezervaci (nepřesahující 14 nocí) nebo do té doby, než bude k dispozici rezervované ubytování v původním ubytovacím zařízení,
  - umožnit, je-li požadováno, 3minutový telefonický hovor a zaslání zprávy do náhradního ubytovacího zařízení,
  - zajistit dopravu do náhradního ubytovacího zařízení a zpět do původně rezervovaného ubytovacího zařízení; je-li požadováno, smluvní partner je povinen poskytnout denně dopravu do a z náhradního ubytování.

### 17.3 Platba předem (Priority Check-out Service)

- a) Smluvní partner je oprávněn poskytovat službu „Priority Check-out Service“ pouze na základě výslovného ujednání s bankou.
- b) Požádá-li držitel platební karty o tuto službu, je smluvní partner povinen jako úhradu za poskytnuté zboží a služby přijímat všechny platební karty.
- c) Smluvní partner je povinen:
- Požádat držitele platební karty, aby vyplnil, podepsal a vrátil smluvnímu partnerovi Priority Check-out smlouvu, která musí obsahovat následující údaje:
    - údaje vyražené na platební kartě (tj. jméno držitele, číslo a platnost platební karty),
    - název ubytovacího místa,
    - město a stát, kde se ubytovací místo nachází,
    - částku transakce s uvedením měny,
    - datum transakce,
    - popis zboží a služeb (nepovinné),
    - místo pro podpis držitele platební karty,
    - místo pro datum check-in date,
    - místo pro datum check-out date,
    - místo pro číslo pokoje,
    - místo pro podpis smluvního partnera,
    - datum a částku autorizace a autorizační kód (byl-li přidělen),
    - uvést svou poštovní adresu, na kterou mu smluvní partner zašle kopii hotelového účtu.
  - Vyhotovit prodejní doklad, který musí zahrnovat celkovou částku k úhradě a slova „Priority Check-out“ na místě určeném pro podpis držitele platební karty.
  - Zkontrolovat vyplněnou Priority Check-out smlouvu a ujistit se, že číslo platební karty je totožné s číslem platební karty na prodejním dokladu.
  - V souladu s Produktovými podmínkami a Pokyny pro obchodníky přijímajícími platby prostřednictvím platebních karet provést autorizaci částky a předložit prodejní doklad k zúčtování.
- d) Na žádost držitele platební karty je smluvní partner povinen poskytnout kopii prodejního dokladu, účet rozepsaný podle jednotlivých položek a podepsanou Priority Check-out smlouvu, a to buď v místě, nebo poštou do 3 bankovních dnů po dni odjezdu držitele platební karty.
- e) Smluvní partner je povinen uchovávat účet rozepsaný podle jednotlivých položek a podepsanou Priority Check-out smlouvu nejméně 6 měsíců po datu transakce.
- f) Smluvní partner je oprávněn předložit k zúčtování dodatečné nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, poplatky za ubytování, jídlo nebo nápoje (konzumace minibusu) a poplatek za parkování, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečné nebo upravené poplatky.
- g) Dodatečné nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 90 kalendářních dnů od data příslušné transakce.
- h) Smluvní partner je povinen na dodatečné nebo upravené poplatky vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S.O.F.“), a kopii poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou na hotelovém účtu nebo v obchodní knize.
- i) Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „Signature On File“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty takovou transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna od smluvního partnera takovou pohledávku odkoupit, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna

příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).

### 17.4 Výplata hotovosti (Cash Disbursement)

- a) Smluvní partner je oprávněn poskytovat službu „Cash Disbursement“ pouze na základě výslovného ujednání s bankou.
- b) Smluvní partner je oprávněn poskytovat Cash Disbursement pouze zaregistrovaným hostům, kteří jsou držiteli platebních karet VISA.
- c) Smluvní partner je povinen vyžádat si od držitele platební karty vyjádření jeho úmyslu uhradit hotelové služby platební kartou VISA na registračním formuláři.
- d) Smluvní partner je povinen vyžádat si před výplatou hotovosti od držitele platební karty předložení identifikačního dokladu (občanský průkaz nebo cestovní pas), který posoudí a v případě kladného výsledku kontroly zaznamená druh a číslo identifikačního dokladu na prodejní doklad. Druh, číslo předloženého identifikačního dokladu držitele platební karty VISA i 4 číslice zobrazené na platební kartě s vyraženými identifikačními údaji platební karty nad nebo pod číslem platební karty zapíše na přední stranu prodejního dokladu.
- e) Smluvní partner není oprávněn vyplatit více než 250 USD, nebo ekvivalent v místní měně v průběhu pobytu držitele platební karty VISA. Možná částka výplaty hotovosti může být limitována dostupností peněžních prostředků.
- f) Smluvní partner se zavazuje, že do částky transakce nezahrne žádné dodatečné poplatky, s výjimkou daní nebo poplatků stanovených místními předpisy.

### 18 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PŮJČOVNY VOZIDEL

- 18.1 Smluvní partner je povinen získat od držitele platební karty VISA, VISA Electron, Maestro a Diners Club / Discover (dále jen platební karty) jeho jméno, číslo a platnost platební karty, trvalé bydliště a telefonní číslo.
- 18.2 Smluvní partner může provést odhad částky transakce pro účely předautorizace platební transakce na základě následujících údajů:
- délky výpůjční doby udané držitelem platební karty,
  - výpůjční sazby,
  - aplikovatelné daně,
  - sazby za ujetý kilometr a předpokládané ujeté vzdálenosti.
- Předběžně vypočtená částka transakce smluvním partnerem nesmí zahrnovat náklady pokrývající potenciální dopravní nehodu nebo částku spoluúčasti na pojistném plnění.
- 18.3 Smluvní partner je oprávněn předložit bance k zúčtování dodatečné nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, pohonné hmoty, pojištění, půjčovné, poškození vypůjčeného vozidla, pokuty za nesprávné parkování a jiné dopravní přestupky, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečné nebo upravené poplatky.
- 18.4 Dodatečné nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 30 kalendářních dnů od data příslušné transakce.
- 18.5 V případě zaúčtování úhrady pokuty za nesprávné parkování nebo dopravní přestupek je smluvní partner povinen poskytnout bance dokumentaci od příslušného státního orgánu včetně registračního čísla vypůjčeného vozidla, času a místa přestupku, porušeného zákona a částky pokuty v místní měně.

**18.6** V případě zaúčtování úhrady poškození vozidla je smluvní partner povinen poskytnout bance všechny následující dokumenty:

- a) kopii smlouvy o výpůjčce vozidla,
- b) odhad nákladů na opravu poškození vozidla provedený autorizovaným servisním zařízením, které je oficiálně oprávněno provádět opravy v zemi, kde má smluvní partner sídlo,
- c) zprávu státního orgánu o dopravní nehodě (je-li k dispozici),
- d) dokument prokazující souhlas držitele platební karty s úhradou nákladů za opravu poškozeného vozidla jeho platební kartou,
- e) jakýkoliv další vhodný dokument, který prokazuje odpovědnost držitele platební karty,
- f) kopii pojistné smlouvy smluvního partnera, pokud smluvní partner požaduje, aby držitel platební karty uhradil částku spoluúčasti na pojistném plnění.

**18.7** Smluvní partner je povinen na dodatečně poplatky (např. za parkování, které nebyly v původní faktuře / vyúčtování zahrnuty) nebo upravené poplatky (např. na faktuře byla zaúčtována spotřeba benzínu, která by byla ve finálním vyúčtování vyšší) vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S.O.F.“), a kopii poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou v nájemní smlouvě nebo v obchodní knize.

**18.8** Smluvní partner bere na vědomí, že transakce „Signature On File“ je smluvním partnerem provedena jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty a banka za takovou transakci neodpovídá a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty takovou transakci odmítne uznat a uhradit, resp. pokud ji bude reklamovat, není banka povinna takovou transakci zaúčtovat, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla), popř. je oprávněna požadovat po smluvním partnerovi její vrácení.

**18.9** Smluvní partner bere na vědomí, že nesmí požadovat platbu předem („Advance Deposit“) jako záruku na poškození vozidla. Taková transakce nebude platná ani v případě, že bude potvrzená PIN nebo podpisem držitele platební karty. Pokud taková transakce bude zúčtována a držitel platební karty takovou transakci odmítne uznat a uhradit, resp. ji bude reklamovat, není banka povinna takovou transakci zaúčtovat, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla), popř. je oprávněna požadovat po smluvním partnerovi její vrácení.

## 19 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO E-COMMERCE

### Opakované transakce (recurring transakce)

**19.1** Smluvní partner, který je oprávněn provádět opakované transakce prostřednictvím Platební brány, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v „Dalším ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy.

### Omezení dostupnosti alkoholických nápojů osobám mladším 18 let

**19.2** Smluvní partner se zavazuje ke dni zahájení přijímání platebních karet upravit své obchodní podmínky v tom smyslu, že při prodeji alkoholických nápojů nebudou kupní smlouvy uzavírány

s osobami mladšími 18 let a před předáním předmětu koupě bude zjišťovat (např. prostřednictvím pracovníků zásilkové služby) datum narození kupujícího (resp. osoby přebírající zásilku). Nebude-li takto prokázán dostatečný věk kupujícího, bude se kupní smlouva považovat za zrušenou a zboží se vrátí smluvnímu partnerovi.

**19.3** Smluvní partner je povinen bance na požádání prokázat, že při dané transakci byla provedena kontrola věku klienta. Tuto skutečnost smluvní partner prokáže předložením kopie předávacího protokolu (dodejky), na které bude vyznačen věk přebírající osoby a označení identifikačního dokladu, na jehož základě byla provedena kontrola věku.

**19.4** Smluvní partner se zavazuje, že v případě objednávek k zasílání alkoholických nápojů mimo území České republiky bude ověřovat, zda je dovoz alkoholických nápojů v zamýšlených destinacích povolen, případný zákaz bude respektovat a případné objednávky do těchto území bude odmítat. V tomto smyslu upraví své obchodní podmínky ke dni zahájení přijímání platebních karet.

**19.5** Smluvní partner se zavazuje viditelně umístit na internetových stránkách svého obchodu upozornění, že prodej alkoholických nápojů osobám mladším 18 let je zakázán.

**19.6** Smluvní partner bere na vědomí, že v případě porušení zákazu prodeje alkoholických nápojů osobám mladším 18 let, popř. do zemí, kde je prodej alkoholických nápojů zakázán, vystavuje banku riziku sankcí ze strany karetních asociací. V případě, že bude banka povinna sankci z těchto důvodů zaplatit, zavazuje se smluvní partner takto způsobenou škodu bance bezodkladně uhradit.

## ČÁST V – ZÁVĚR

### 20 ZÁNIK SMLOUVY

**20.1** Smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Kterákoliv ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba pro výpověď podanou smluvním partnerem činí jeden měsíc. Výpovědní doba pro výpověď ze strany banky činí dva měsíce. Výpověď musí být písemná, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou. Výpověď se považuje za doručenou 3. bankovní den po jejím odeslání na adresu příslušné smluvní strany. Všechna ustanovení těchto Produktových podmínek jsou účinná a pro smluvní strany závazná po celou dobu běhu výpovědní doby. Smluvní partner je až do dne následujícího po skončení platnosti smlouvy povinen akceptovat předložené platební karty v souladu s těmito Produktovými podmínkami.

**20.2** Banka je oprávněna s okamžitou účinností odstoupit od smlouvy, jestliže ze strany smluvního partnera zjistí hrubé porušení smlouvy, a to zejména:

- a) obdrží-li banka stížnost držitele platební karty, že smluvní partner u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu,
- b) nedodrží-li smluvní partner stanovené lhůty a postupy,
- c) vyskytnou-li se opakované oprávněné reklamace vůči smluvnímu partnerovi ze strany držitelů či vydavatelů platebních karet nebo ze strany kartových asociací; od smlouvy může být také okamžitě odstoupeno na pokyn příslušné kartové asociace,
- d) u smluvního partnera nebyla v průběhu předchozích 6 měsíců provedena žádná transakce prostřednictvím platební karty.

- 20.3** Banka je oprávněna s okamžitou účinností odstoupit od smlouvy v případě, že smluvní partner přestane splňovat podmínky kladené na smluvní partnery kartovými asociacemi nebo bezpečnostní kritéria banky, např. z důvodu obsazení svých statutárních orgánů nebo složením společníků atd., smluvní strana bere na vědomí, že banka je oprávněna odstoupit od této smlouvy dle příslušných ustanovení Obecných obchodních podmínek.
- 20.4** Banka je dále oprávněna odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností bez udání důvodu ve lhůtě do tří měsíců od uzavření smlouvy.
- 20.5** Při zániku smlouvy je smluvní partner povinen bance bez zbytečného odkladu vrátit všechny dokumenty, tiskopisy, propagační materiály a všechna zapůjčená nebo pronajatá zařízení pro přijímání platebních karet.

## **21 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 21.1** Tyto Produktové podmínky v plném rozsahu nahrazují Produktové obchodní podmínky Smlouvy o přijímání platebních karet platné od 9. prosince 2015.
- 21.2** Tyto Produktové podmínky jsou platné od 9. října 2017.

