



Ve spolupráci s



# SMLOUVA O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET GLOBAL PAYMENTS

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

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

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE

## Obsah

1.	Smlouva o akceptaci platebních karet.....	3
2.	Změny smlouvy.....	4
3.	Definice některých pojmů.....	5
4.	Přijímání platebních karet .....	7
5.	Vaše povinnosti spojené s prodej zboží a služeb .....	12
6.	Zařízení pro akceptaci karet.....	12
7.	Chargeback, žádosti o informace k transakcím a podezřelé transakce .....	16
8.	Poplatky za služby .....	17
9.	Úhrady a inkasa.....	19
10.	Informace poskytované společností Global Payments .....	21
11.	Informace poskytované obchodníkem.....	22
12.	Změny předpisů upravujících oblast platebních karet.....	23
13.	Zabezpečení údajů o platebních kartách.....	24
14.	Trvání smlouvy a ukončení smlouvy .....	26
15.	Naše odpovědnost.....	29
16.	Odškodnění .....	30
17.	Postoupení .....	30
18.	Vaše údaje.....	31
19.	Risk management.....	33
20.	Ostatní .....	34
21.	Zvláštní příplatky/Poplatky v přeshraničním platebním styku/Posuzování mezinárodní bezpečnosti .....	36
22.	Dynamic Currency Conversion .....	36
23.	Elektronická evidence tržeb .....	45

# 1. Smlouva o akceptaci platebních karet

1.1. Smlouva o akceptaci platebních karet (dále jen „**Smlouva**“) mezi smluvní stranou uvedenou v Žádosti o akceptaci platebních karet, (dále jen „**vy**“ nebo „**Obchodník**“) a společností **Global Payments s.r.o.** se sídlem V Olšínách 626/80, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 04235452, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244453 („**GP**“ nebo „**Poskytovatel**“) a společností GPUK LLP (se sídlem 51 De Montfort Street, Leicester, LE1 7BB, Spojené království; dále jen „**Člen Asociace**“) se skládá z následujících dokumentů:

tyto Všeobecné obchodní podmínky, ve znění případných úprav;

Žádost o akceptaci platebních karet, ve znění případných úprav;

Sazebník, ve znění případných úprav

Manuál pro obchodníky, ve znění případných úprav;

veškeré případné upravené návody, dodatky, oznámení nebo souhlasy vydané společností GP dle potřeby (včetně např. Návodu na zpracování transakce DCC);

veškeré případné zvláštní podmínky, s nimiž vás společnost GP dle potřeby seznámí; a

veškeré dokumenty týkající se zabezpečení poskytovaného společností GP.

V případě jakýchkoliv rozporů mezi ustanoveními výše uvedených dokumentů se tato ustanovení uplatňují jako převažující v pořadí, v němž jsou tyto dokumenty uvedeny ve výše uvedeném výčtu.

Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak nebo to jinak vyžaduje daný kontext, výrazy „**my**“ a „**náš**“ uvedené ve smlouvě v jakémkoliv pádu, rodu a čísle, označují GP, ledaže pro účely členství v Kartových asociacích nebo ve vztahu k Pravidlům Kartových asociací je z kontextu zřejmé, že tyto výrazy označují Člena Asociace nebo společně GP a Člena Asociace. Po dobu platnosti smlouvy bude GP jediným a výhradním poskytovatelem služeb souvisejících se zpracováváním platebních karet obchodníkovi.

Člen Asociace a Obchodník nemají vůči sobě žádná přímá práva a povinnosti. Povinnosti vůči Obchodníkovi budou plněny společností GP; povinnosti Obchodníka budou plněny vůči společnosti GP. Kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy může GP vypovědět tuto Smlouvu ve vztahu k Členovi Asociace nebo nahradit Člena Asociace jiným subjektem – členem Kartové asociace, a to i bez oznámení Obchodníkovi.

1.2. Souhlasíte s tím, že budete dodržovat pokyny uvedené v Manuálu pro Obchodníky, návody a ostatní pokyny týkající se této smlouvy a jste vázáni pravidly systému platebních karet, přičemž každý z výše uvedených dokumentů může být dle potřeby upraven nebo doplněn. Vybraná Pravidla Kartových

asociací jsou dostupná na příslušných webových stránkách Kartových asociací. Je nezbytné, abyste se seznámili s Pravidly Kartových asociací, dostupnými na webových stránkách Kartových Asociací.

- 1.3. Smlouvu s námi uzavíráte jako přímý zájemce, nikoliv jako obchodní zástupce či zprostředkovatel třetí strany.
- 1.4. Jste srozuměni s tím, že některé ze služeb poskytovaných GP podle této smlouvy mohou být poskytovány třetími stranami. Vyjadřujete svůj souhlas s tím, že s výjimkou práva na využívání těchto služeb v souvislosti s touto smlouvou nezískáváte žádná vlastnická ani jiná práva nebo účast na těchto službách. Dále potvrzujete, že nejste ve smluvním vztahu s žádnou třetí stranou poskytující služby na základě této smlouvy a že nejste oprávněnou osobou na základě smlouvy mezi GP a třetí stranou. Nejste oprávněni dále prodávat služby GP nebo služby poskytnuté třetí stranou na základě této smlouvy.
- 1.5. Tato Smlouva je účinná dnem, kdy GP potvrdí Obchodníkovi Žádost o akceptaci platebních karet. Toto potvrzení může být provedeno prostřednictvím elektronické komunikace (tj. např. emailem).

## 2. Změny smlouvy

- 2.1. GP může tuto Smlouvu měnit dle vlastního uvážení nebo v reakci na změny či upravené požadavky předpisů systému platebních karet, příslušných právních předpisů nebo PCI DSS.
- 2.2. GP může upravit sazbu nebo základ Poplatků za služby v případě změn výše poplatků, které je povinna platit Kartovým asociacím, nebo v důsledku změny Pravidel Kartových asociací.
- 2.3. GP může upravit vaše Autorizační limity, a to zejména:
  - za účelem předcházení podvodnému jednání; nebo
  - na základě podnětu Kartových asociací nebo v případě změny Pravidel Kartových asociací.
- 2.4. GP může však i v jiných případech jednostranně změnit tuto Smlouvu.
- 2.5. V případě :
  - změny této Smlouvy podle článku 2.1 nebo 2.2 vám GP vám GP takovou změnu oznámí v maximálním možném předstihu;
  - změny Autorizačních limitů podle článku 2.3 vás bude GP informovat obvykle alespoň jeden (1) měsíc předem. Ve výjimečných případech

vás však může GP o takové změně informovat s menším předstihem nebo může Autorizační limity upravit bez předchozího oznámení. Mezi výjimečné případy patří zejména situace, kdy má GP podezření na podvod nebo se snaží podvodu zabránit. V případě, že GP změní Autorizační limity bez předchozího oznámení, budeme vás kontaktovat, jakmile to bude možné, v každém případě však nejpozději do jednoho (1) měsíce od data účinnosti takové změny.

- Jakékoliv změny navržené podle článku 2.4 vás GP bude informovat nejméně jeden (1) měsíc před plánovaným datem účinnosti takové změny a:
  - než tato změna nabude účinnosti, můžete GP zaslat písemné oznámení o tom, že tuto změnu nepřijímáte; v takovém případě jste přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, oprávněn Smlouvu bezúplatně vypovědět s okamžitou účinností; a
  - pokud GP nezašlete oznámení, jak je popsáno výše, bude daná změna považována z vaší strany za přijatou a nabude účinnosti automaticky v souladu s oznámením ze strany GP; v takovém případě nemáte právo tuto smlouvu z důvodu uvedené změny ukončit.

**2.6.** Oznámení ve smyslu článku 2.5 může GP učinit buď podle článku 20.3 nebo jako součást sdělení na výpisu transakcí nebo v některé z pravidelně vydávaných sdělení GP, a to ve formě oznámení popisujícího úpravy podmínek, nebo ve formě zcela nových podmínek (které mohou být součástí oznámení nebo mohou být zpřístupněny na obchodnickém portále.

**2.7.** Články 2.1 až 2.5 se nevztahují na takové úpravy této Smlouvy nebo na úpravu Poplatků za služby, které jsou speciálně upraveny v jiných ustanoveních této Smlouvy.

## 3. Definice některých pojmů

Níže jsou vysvětleny pojmy užívané v tomto dokumentu.

„**Autorizační limit**“ je hodnota jednotlivých transakcí, při jejímž překročení je pro příslušný typ transakce vyžadována autorizace, jak je uvedeno v Žádosti o akceptaci platebních karet. Pokud není Autorizační limit výslovně stanoven, považuje se za sjednané, že Autorizační limit je 0 (nula).

„**Chargeback**“ je transakce, kterou vydavatel platební karty odmítne provést nebo za ni následně po provedení požaduje náhradu (obvykle proto, že držitel karty platbu reklamoval, platba nebyla řádně autorizována nebo došlo k problému při jejím zpracování) a kterou vám tedy GP může odečíst z účtu. Podrobné informace o situacích, kdy může dojít k vrácení peněz na kartu formou

Chargebacku, jsou uvedeny v Provozních pokynech pro obchodníky. Pokud provedete kreditní platbu ve prospěch účtu držitele karty, abyste se vyhnuli provedení Chargebacku, GP může takovou platbu evidovat jako chargeback.

„**Fallback**“ je postup definovaný v Provozních pokynech pro obchodníky, jímž je třeba se řídit v případě poruchy terminálu, telefonní linky nebo přerušení dodávky elektřiny, kdy je nutné použít papírové formuláře s otiskem platební karty pomocí imprinteru.

„**Kartová asociace**“ jsou Mastercard, Visa nebo jiná asociace či organizace podle této smlouvy (například Discover Global Network a UnionPay), včetně jejich mateřských, přidružených, dceřiných nebo nástupnických společností.

„**Manuál pro obchodníky**“ je návod vydaný GP, v němž jsou uvedeny provozní pokyny a postupy pro akceptaci platebních karet, přičemž tyto pokyny mohou být upraveny podle potřeby a v souladu s touto smlouvou

„**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.

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

„**PCI DSS**“ jsou mezinárodní bezpečnostní standardy (Payment Card Industry Data Security Standard), ve znění případných úprav, jejichž cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet.

„**Poplatky za služby**“ jsou veškeré poplatky, které jsou vám předepsány ze strany GP a uvedeny v Žádosti o akceptaci platebních karet nebo v Sazebníku.

„**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.

„**Pravidla Kartových asociací**“ jsou provozní předpisy a pravidla společností Mastercard, Visa a jiných Kartových asociací nebo organizací, na které se vztahuje tato smlouva, ve znění případných úprav.

„**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.

„**Souhlas s inkasem**“ je pokyn vydaný vaší finanční institucí ve formě schválené GP, který GP opravňuje k provedení inkasa z vašeho účtu.

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

„**Transakce bez přítomnosti karty (CNP)**“ je jakákoliv transakce, při níž karta (nebo Zařízení pro přístup k účtu) a držitel karty nejsou v době transakce fyzicky přítomni, například transakce prováděné poštou, telefonicky nebo přes internet.

„**Transakce s přítomností karty (CP)**“ je jakákoliv transakce, při níž karta (nebo případné Zařízení pro přístup k účtu) a držitel karty jsou v době transakce fyzicky přítomni a kdy můžete přítomnost konkrétní karty (nebo Zařízení pro přístup k účtu) potvrdit přečtením čipu, prostřednictvím elektronického terminálu, bezkontaktní identifikací nebo otiskem karty na papírový formulář. V případě bezkontaktních plateb postačí přítomnost bezkontaktní platební karty nebo jiného bezkontaktního Zařízení pro přístup k účtu.

„**Určený bankovní účet**“ nebo „**Určený účet**“ je jeden nebo více účtů vedených na vaše jméno u finančních institucí, které jste určili a GP schválila pro účely zpracovávání úhrad a inkas při platebním styku s GP. Pokud není dohodnuto jinak, veškeré úhrady a inkasa s výhradou ostatních práv GP stanovených v této smlouvě (zejména zadržení nebo započtení těchto částek nebo výplata těchto částek na rezervní účet) se provádějí na Určený bankovní účet.

„**Zařízení pro přístup k účtu**“ je jakékoliv zařízení nebo token, díky němuž může držitel karty provést transakci ze svého účtu.

„**Žádost o akceptaci platebních karet**“ je Žádost o akceptaci platebních karet podepsaná po 1. 6. 2016 nebo, v případě, že jste uzavřeli s námi nebo naším právním předchůdcem smlouvu před 1. 6. 2016, jakýkoliv dokument, který obsahuje finanční podmínky (včetně např. Smlouvy o přijímání platebních karet a jejích dodatků).

## 4. Přijímání platebních karet

- 4.1. Typy platebních karet, které můžete přijímat, jsou uvedeny v Žádosti o akceptaci platebních karet, resp. Informačním listu pro Obchodního partnera.
- 4.2. Při každé transakci, kterou zpracováváte, musíte provést všechny příslušné kroky a postupy uvedené ve Smlouvě, zejména pak postupy definované v Provozních pokynech pro obchodníky, oznámeních, návodech a Pravidlech Kartových asociací.

### VŠECHNY TRANSAKCE

- 4.3. Pokud máte autorizaci k provádění zvláštního typu transakcí, máte automaticky také autorizaci k poskytování náhrad z těchto transakcí. Náhrady by měly být vypláceny na kartu použitou při původní transakci.
- 4.4. V případě řádného předložení jste povinni přijímat všechny typy karet, jejichž loga uvádíte, jak je popsáno v Žádosti o akceptaci platebních karet, a to pro platby za veškeré zboží a služby, které nabízíte.

- 4.5. Jste povinni doložit přítomnost předkladatele platební karty, s výjimkou transakcí bez přítomnosti karty, a to buď přečtením čipu, prostřednictvím elektronického terminálu, bezkontaktního zařízení nebo otiskem platební karty na papírovém formuláři prostřednictvím imprinteru.
- 4.6. Jste povinni získat autorizaci veškerých transakcí nad příslušný Autorizační limit, případně jak určí GP v této smlouvě. Autorizace potvrdí pouze dostupnost úvěrového limitu nebo peněžních prostředků a to, že v době transakce nebylo ohlášeno odcizení nebo ztráta příslušné platební karty. Získání autorizace **negarantuje** platbu ani skutečnost, že by se na takovou transakci nemohl vztahovat Chargeback. Pokud autorizace neproběhne, **nesmíte** ve zpracovávání transakce pokračovat. Není povoleno rozdělit hodnotu obchodu na více karet nebo na menší částky tak, aby transakce nedosahovala Autorizačního limitu.
- 4.7. Za transakce prováděné kreditní nebo debetní kartou může být účtována cena odlišná od ceny v hotovosti. Pokud se rozhodnete požadovat za platby kartou příplatek, nesmíte si účtovat příplatky ve výši přesahující vaše náklady spojené s přijímáním platebních karet jako způsobu platby. Pokud máte v úmyslu účtovat si příplatek, pak musí být příslušný rozdíl v ceně držitelům karet zřejmý před provedením platby a v místě prodeje musíte viditelně uvést požadavek příplatku a jeho výši, případně způsob výpočtu tak, aby si držitel karty byl této skutečností vědom dřív, než si zvolí způsob platby.
- 4.8. Na platby kartou se nesmí vztahovat žádná minimální ani maximální výše transakce.
- 4.9. Nejste oprávněni přijímat transakce související se zbožím nebo službami, které nespádají do popisu vaší podnikatelské činnosti, který je uveden v Žádosti o akceptaci platebních karet bez předchozího písemného souhlasu z naší strany.
- 4.10. Nejste oprávněni přijímat transakce nebo předkládat ke zpracování data o transakcích, které neproběhly přímo mezi vámi a držitelem platební karty.
- 4.11. Nejste oprávněni zpracovávat transakce jménem třetí strany, ať už fyzické osoby nebo společnosti.
- 4.12. Nesmíte přijmout žádný typ transakce bez předchozího písemného souhlasu z naší strany, a to buď ve formě Žádosti o akceptaci platebních karet, resp. Informačního listu pro Obchodního partnera nebo poskytnutého samostatně.
- 4.13. Nesmíte přijmout platební prostředek k úhradě pohledávky, kterou máte za Držitelem platební karty a která nesouvisí s předmětem Smlouvy o akceptaci platebních karet.
- 4.14. Nesmíte přijmout platební prostředek jako náhradu za odmítnutí nekrytého šeku.



- 4.15. Nesmíte přijmout platební prostředek k provedení dodatečné platby vztahující se k předchozí transakci bez přítomnosti a souhlasu Držitele karty.
- 4.16. V případě, že povaha vašeho podnikání (např. prodej zlatých šperků) neumožňuje vrácení zboží, musíte s touto skutečností seznámit držitele před ukončením prodeje a tuto informaci uvést i na kopii účtenky pro držitele/zákazníka (např. “No Refund”, “No Exchanges” or “All Sales Final”). Současně, pokud nelze vrátit částku za zboží na účet vedený k platební kartě držitele a zboží lze pouze vyměnit za zboží jiné, musíte o této skutečnosti držitele/zákazníka informovat (textace “Exchange Only” “In-Store Credit Only” atp.).
- 4.17. Jste povinni provádět transakce výhradně pomocí prodejního vybavení (např. terminálů či imprinterů) umístěného na území České republiky.
- 4.18. Jste povinni zajistit, aby držitelé karet byli srozuměni s tím, že vy jako Obchodník jste odpovědní za předání transakce a dodání nabízeného zboží nebo služeb.
- 4.19. V případě, že máte podezření ohledně pravosti transakce, jste povinni požadovat doplňující informace v míře, která toto podezření rozptýlí. Pokud takové informace nejsou k dispozici nebo jsou nedostatečné, neměli byste v transakci pokračovat.
- 4.20. Držitele karty jste povinni jednoznačně informovat o své totožnosti a způsobu, jak se s vámi může spojit. Držiteli karty jste povinni poskytnout odpovídající kontaktní informace, tedy registrovaný název firmy, obchodní jméno, obchodní adresu, korespondenční adresu, kontaktní telefonní číslo a internetovou adresu.
- 4.21. Společnosti GP zaručujete a prohlašujete, že: (a) každá transakce provedená podle této Smlouvy představuje prodej držiteli karty v dobré víře a za cenu uvedenou na prodejním dokladu jako celková částka a představuje závazek držitele karty prostý jakýchkoliv nároků, požadavků, výhrad, zápočtů nebo jiných protinároků; (b) každý prodejní doklad nebo jiný obdobný doklad bude popisovat nabízené zboží a služby, které byly nebo budou prodány a dodány držiteli karty nebo dodány podle jeho pokynů, jak je stanoveno v Pravidlech Kartových asociací; (c) budete v plném rozsahu dodržovat příslušné právní předpisy upravující vaši podnikatelskou činnost; (d) v plném rozsahu splníte veškeré své závazky vůči držiteli karty, které souvisí se zbožím a službami, které dodáváte, a veškeré případné spory nebo stížnosti budete řešit přímo s držitelem karty; (e) všechny podpisy na prodejních dokladech jsou pravé a potvrzené držitelem karty a nejsou zfalšované nebo neschválené; (f) každá transakce byla provedena a prodejní doklad byl vystaven v souladu s touto Smlouvou, ustanoveními Provozních pokynů pro obchodníky a Pravidly Kartových asociací ve znění případných úprav; (g) žádná z prodejních transakcí předaných podle této smlouvy není transakcí bez přítomnosti karty, pokud nemáte zvláštní písemný souhlas GP ke zpracovávání těchto transakcí; (h) aniž by bylo omezeno obecné znění výše, každá prodejní transakce předaná podle této smlouvy stejně jako nakládání se souvisejícími informacemi, jejich uchovávání a archivace je v souladu s touto

smlouvou, Provozními pokyny pro obchodníky, veškerými oznámeními a věstníky, které vám byly zaslány, a dále s pravidly systému platebních karet upravujícími ochranu osobních údajů, zejména PCI DSS, Programem ochrany osobních údajů společnosti Mastercard (Mastercard's Site Data Protection Program) a Programem ochrany údajů o účtech společnosti Visa (Visa's Account Information Security Programme) (ve znění případných úprav); a (i) veškeré informace uvedené v této smlouvě (zejména v Žádosti o akceptaci platebních karet) jsou pravdivé a správné. V případě, že některé z výše uvedených ujednání je porušeno nebo máme rozumný důvod se domnívat, že některé z výše uvedených ujednání bylo porušeno, příslušné prodejní doklady nebo jiné obdobné doklady mohou být odmítnuty, případně může být odvoláno jejich předchozí přijetí a platba vám může být vrácena.

#### TRANSAKCE BEZ PŘÍTOMNOSTI KARTY (CNP)

**4.22.** Transakce bez přítomnosti karty jste oprávněni přijímat pouze tehdy, pokud jste k tomu autorizováni v Žádosti o akceptaci platebních karet na základě samostatného písemného souhlasu. Pokud jste oprávněni přijímat platební karty UnionPay, nejste oprávněni je přijímat pro transakce bez přítomnosti karty, a to bez ohledu na vaše případné oprávnění přijímat transakce bez přítomnosti karty u jiných typů platebních karet.

**4.23.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky a Manuál pro obchodníky stanovují pravidla zpracovávání transakcí bez přítomnosti karty, ovšem uskutečňování takových transakcí je výhradně vaším vlastním obchodním rizikem, bez ohledu na to, zda nám byl předložen požadavek na autorizaci nebo jiné zadání nebo zda byla autorizace přijata. Jste povinni prodávat výhradně zboží a služby specifikované v Žádosti o akceptaci platebních karet, která musí odpovídat zbývajícím dokumentaci, kterou dodáváte držitelům karet (např. brožury, reklamní materiály).

**4.24.** GP negarantuje, že jakákoliv transakce bez přítomnosti karty bude proplacena, ani že GP v souvislosti s takovou transakcí neuplatní Chargeback nebo jiná práva na odečtení nebo započtení podle této smlouvy.

#### INTERNETOVÉ TRANSAKCE

**4.25.** Pokud vám GP předem udělila výslovný písemný souhlas s prováděním internetových transakcí, a to buď v Žádosti o akceptaci platebních karet (kde jsou také označovány jako „Ecommerce“ transakce) nebo poskytnutého odděleně v písemné podobě, můžete internetové transakce přijímat. Protože internetové transakce jsou typem transakce bez přítomnosti karty, vztahuje se na ně také článek 4.18 a 4.20.

**4.26.** Veškeré internetové transakce musí být prováděny v souladu s technickými specifikacemi publikovanými na webové stránce [www.gpwebpay.cz](http://www.gpwebpay.cz) a na

merchantském portálu. Přečtěte si prosím tyto specifikace důkladně, můžete tak předejít podvodným transakcím a ztrátám.

- 4.27.** Jste povinni aktualizovat své webové stránky tak, abyste na nich nenabízeli zboží nebo služby a nepřijímali objednávky na zboží a služby, které nejste schopní dodat. Dále informace uvedené v článku 4.16 musí být vždy dostupné a správné. V případě, že nejste schopní dodat objednané zboží nebo služby, jste povinni nabídnout okamžité vrácení peněz. GP může dle svého uvážení takové vrácení provést sama, pokud vy tak v rozumné době neučiníte.
- 4.28.** Jste povinni zavést taková bezpečnostní opatření, která požaduje GP nebo Kartová asociace a standard PCI DSS, a nesete odpovědnost za veškeré poplatky, pokuty nebo penále účtované GP nebo vám následkem nesplnění požadavku na implementaci těchto opatření z vaší strany.
- 4.29.** Na svých webových stránkách jste povinni zveřejnit politiku ochrany osobních údajů, možnosti zabezpečení a zásady přenosu dat o platebních kartách a také adresu stálé provozovny.
- 4.30.** GP Vám uděluje nevýhradní, nepřenosnou sublicenci k používání platební brány GP webpay. S výjimkou specifických práv udělených vám na základě této sublicence, nezískáváte žádná jiná práva ve vztahu k platební bráně GP webpay.
- 4.31.** GP webpay je přístupná přes internetové rozhraní, což je veřejný systém a GP nemá nad tímto systémem žádnou kontrolu. Proto je Vaší povinností se ujistit, že všechny počítače či jiná elektronická zařízení, které používáte pro platební bránu GP webpay, jsou dostatečně chráněna proti počítačovým virům a obdobným ničivým komponentům.

#### CIZOMĚNOVÉ TRANSAKCE (MULTICURRENCY)

- 4.32.** Pokud vám GP předem udělila výslovný písemný souhlas s prováděním cizoměnových transakcí (multicurrency), a to buď v Žádosti o akceptaci platebních karet, nebo poskytnutého odděleně, můžete přijímat platby v těchto měnách.
- 4.33.** Měnové transakce jste oprávněni provádět výhradně na území České republiky a pouze v měně, s níž GP vyslovila zvláštní souhlas v Žádosti o akceptaci platebních karet nebo samostatně v písemné formě.
- 4.34.** Můžete si zvolit, zda budou měnové transakce připisovány přímo na určený účet v dané měně nebo na účet vedený v českých korunách. Pro každou měnu, která se vám má na účet připisovat, musíte zřídit účet v cizí měně. Na všechny převody budou uplatňovány denní směnné kurzy Mastercard nebo Visa, plus variabilní marže. Podrobnosti o konverzním poplatku a veškerých dalších následných poplatcích budou v případě potřeby oznámeny a případné změny variabilní marže

GP se řídí článkem 2.5 a 2.6. Částka transakce se vždy převádí v den, kdy byla tato transakce zpracována. Na vyžádání vám GP poskytne další podrobnosti o příslušném směnném kurzu.

## 5. Vaše povinnosti spojené s prodejem zboží a služeb

- 5.1. K dodávání veškerého zboží a služeb, za které přijímáte platby kartou, musíte mít příslušnou licenci, registraci nebo splnit jiné zákonné požadavky, a to ve všech lokalitách, kde dodávky probíhají.
- 5.2. Zboží a služby, které byly uhrazeny platební kartou, jste povinni dodat v souladu s příslušnými právními předpisy a podmínkami smlouvy s vaším zákazníkem (držitelem platební karty). Veškeré transakce jste povinni přijmout a zpracovat podle zákona a v dobré víře.
- 5.3. Nesmíte propagovat ani se pokusit prodat žádný produkt, který je zákonem zakázán v České republice nebo ve státě trvalého bydliště držitele platební karty nebo v lokalitě, kam se zboží zasílá, pokud je odlišná.

## 6. Zařízení pro akceptaci karet

- 6.1. Jste povinni bezpečně uchovávat veškeré zařízení pro akceptaci karet a podklady poskytnuté GP a udržovat je v dobrém stavu. Mezi vybavení a podklady patří také papírové účtenky, terminály a imprintery.
- 6.2. Ve své provozovně jste povinni viditelně vystavit nejnovější reklamní materiály dodané GP, zejména loga všech typů platebních karet, k jejichž přijímání máte povolení. Veškeré tyto reklamní materiály musíte odstranit po ukončení smlouvy nebo dříve na základě žádosti GP. Veškeré vlastní reklamní a prodejní materiály, které se odkazují na GP nebo jakýkoliv typ platebních karet, musíte nejprve předat ke schválení GP. Bez omezení výše uvedeného:
  - o pokud tak není výslovně stanoveno, žádná část této Smlouvy vás neopravňuje ani na vás nepřevádí žádnou licenci nebo jiné právo využívat práva duševního vlastnictví GP, s výjimkou případů, kdy můžete práva duševního vlastnictví GP využívat v propagačních a marketingových materiálech výhradně v rozsahu nezbytném k uplatnění vašich práv a plnění povinností podle této smlouvy;

- o GP vás opravňuje k využívání takových ochranných známek a/nebo názvů, které může GP dle potřeby specifikovat výhradně pro účely uplatňování vašich práv a plnění vašich povinností podle této smlouvy; a
- o zajistíte, aby všechny odkazy na tyto ochranné známky a názvy a jejich využití z vaší strany probíhalo způsobem schváleným GP a bylo doplněno informací o tom, že ochranná známka či název náleží GP, a to ve formě schválené GP.

- 6.3.** Pokud v souvislosti s transakcemi používáte terminály, musí to být terminály dodané GP nebo schválené GP. Aby se zamezilo pochybnostem, označení „**terminály**“ zahrnuje také veškeré související vybavení, například zařízení pro zadávání PINu nebo bezkontaktní čtečky. Veškeré vybavení poskytované GP k datu této smlouvy odpovídá PCI DSS. Ve své podnikatelské činnosti tak snáze splníte požadavky PCI DSS.
- 6.4.** Pokud vám GP poskytla terminály (každý jednotlivě „**Poskytnutý terminál**“), podmínky a postupy instalace a údržby těchto terminálů a příslušné poplatky jsou stanoveny v Žádosti o akceptaci platebních karet. Dále souhlasíte, že se budete řídit veškerými pokyny uvedenými v Provozních pokynech pro obchodníky, které se na terminály vztahují.
- 6.5.** Poskytnuté terminály zůstávají i nadále ve vlastnictví GP a vy jste povinni je uchovávat a neustále mít pod kontrolou. Pokud budou Poskytnuté terminály vráceny GP, ale smlouva nebude ukončena podle příslušných podmínek, bude i nadále účtován poplatek související s užíváním Poskytnutých terminálů, a to až do doby, než bude smlouva řádně ukončena. Nejste oprávněni Poskytnuté terminály prodat, převést, zastavit, pronajmout ani s nimi nakládat jiným způsobem nebo se o to pokusit. Dále nesmíte učinit ani vyvolat nic, co by mohlo poškodit práva GP jako vlastníka.
- 6.6.** V případě, že si přejete Poskytnuté terminály zaměnit za jiný model, může být za tuto službu účtován poplatek.
- 6.7.** Každý Poskytnutý terminál jste po doručení povinni zkontrolovat a znovu po jeho instalaci.
- 6.8.** Pokud GP nemá ve smluvenou dobu zajištěn přístup do vaší provozovny za účelem instalace Poskytnutého terminálu, aniž jsou dotčeny jiné opravné prostředky, máte povinnost poskytnout GP náhradu takové znemožněné instalace.
- 6.9.** Zaměstnancům nebo dodavatelům GP jste povinni umožnit přístup do vaší provozovny v době, kdy to lze rozumně požadovat, za jakýmkoliv účelem souvisejícím s instalací, kontrolou, odstraněním, aktualizací nebo údržbou Poskytnutého terminálu, poté, co se zaměstnanec nebo dodavatel GP prokáže

svým zaměstnaneckým průkazem. Na základě tohoto práva přístupu však nejsme povinni přístup provést. Jste povinni zajistit, aby byl v den instalace Poskytnutých terminálů všechen personál k dispozici na školení. Následně jste povinni se ujistit, že všechen personál je řádně proškolen v obsluze Poskytnutých terminálů (bez ohledu na to, zda tyto byly instalovány GP či nikoliv).

- 6.10.** Jste odpovědní za jakékoliv ztráty nebo poškození Poskytnutého terminálu s výjimkou ztráty nebo poškození, které je způsobeno naším prodlením. V případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poruše Poskytnutého terminálu, okamžitě nás o takové skutečnosti informujte. Zajistíte příslušné pojištění Poskytnutých terminálů na všechna rizika a ve výši celé jejich hodnoty, která bude specifikována GP, a na požádání nám bez odkladu předložíte doklad o tomto pojistném krytí.
- 6.11.** Vyhrazujeme si právo kdykoliv změnit konfiguraci Poskytnutého terminálu, například přidat novou funkci nebo aktualizovat software. Při jakékoliv takové změně jste povinni s námi spolupracovat. Jste povinni dodržet plán výměny nebo upgrade Poskytnutých terminálů v případě, že váš Poskytnutý terminál zastará nebo už nadále neodpovídá Pravidlům Kartových asociací (přičemž o této skutečnosti vás GP bude informovat).
- 6.12.** GP není vůči vám odpovědná za žádnou ztrátu následkem poruchy nebo vady jakéhokoliv Poskytnutého terminálu. Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, GP nenesé žádnou odpovědnost v souvislosti s jakýmkoliv prohlášením, zárukou, podmínkou nebo vyjádřením týkajícím se jakéhokoliv Poskytnutého nebo jiného terminálu. Veškeré záruky, podmínky a odpovědnost plynoucí ze zákona nebo jinak související s vadami Poskytnutého terminálu, zejména záruky kvality a vhodnosti k danému účelu nebo poškození či ztráta (s výjimkou smrti nebo zranění způsobeného naší nedbalostí nebo prodlením) následkem takových vad nebo souvisejících prací, se tímto vylučují.
- 6.13.** V případě poruchy nebo výpadku jakéhokoliv Poskytnutého terminálu nebo jiného incidentu, který bude mít za následek nemožnost užívání nebo nutnost opravy nebo údržby jakéhokoliv Poskytnutého terminálu bez odkladu informujte GP (nejpozději do dvaceti (20) dní ode dne, kdy takovou závadu objevíte nebo jste ji měli objevit); GP následně provede kroky potřebné k zajištění požadované údržby takového Poskytnutého terminálu. Nejste oprávněni pokoušet se bez našeho pokynu o jakoukoliv údržbu Poskytnutých terminálů. GP poskytnete asistenci ve snaze zjistit problém daného Poskytnutého terminálu. V případě, že váš Poskytnutý terminál vyžaduje dodatečný software, máte povinnost spolupracovat při vzdáleném nahrání software. U žádného vybavení, které vám poskytne GP, nebudete odpovědní za jeho běžné opotřebení, ponese však odpovědnost vůči GP v případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo vyřazení z provozu jakéhokoliv Poskytnutého vybavení. GP si může účtovat poplatek ve standardní sazbě, který se uplatní dle potřeby, za opravu nebo výměnu Poskytnutých terminálů, pokud jste je poškodili, a vy jste povinni uhradit veškeré související



náklady, pokud vás GP vyzve k vrácení Poskytnutého terminálu. V případě, že nesplníte povinnost vrátit Poskytnutý terminál podle příslušných pokynů, bude vám účtován poplatek ve výši celkové ceny za náhradní Poskytnutý terminál. GP odškodníte za jakoukoliv ztrátu, kterou GP realizuje nebo utrpí a která je důsledkem poškození nebo zničení jakéhokoliv vybavení poskytnutého podle této smlouvy z jakéhokoliv důvodu. Dále souhlasíte s tím, že GP zbavíte odpovědnosti a odškodníte za veškeré náklady, výdaje, které GP vzniknou, a rozhodnutí, která učiní, zejména přiměřené soudní poplatky a poplatky na právní zastoupení, následkem vašeho užívání vybavení poskytnutého dle této smlouvy.

**6.14.** Články 6.14 až 6.20 (včetně) se vztahují na všechny terminály, které v souvislosti s touto smlouvou využíváte (bez ohledu na to, zda vám je poskytlo GP či nikoliv).

**6.15.** Pokud vaše společnost využívá telefonní centrálu, jste povinni poskytnout GP jméno kontaktní osoby a telefonní číslo společnosti zajišťující údržbu telefonní centrály pro případ jakýchkoliv obtíží v souvislosti s provozem terminálu přes ústřednu. Terminál nesmí sdílet telefonní linku s poplašným systémem ani s veřejným telefonem nebo s linkou, na kterou se přesměrovávají nebo kde čekají hovory.

**6.16.** Konfigurace terminálů musí odpovídat typům karet, k jejichž přijímání jste oprávněni, a jejich příslušným Autorizačním limitům. Konfiguraci všech Poskytnutých terminálů provádí GP. Na základě písemné dohody je možné váš terminál nakonfigurovat k přijímání typů platebních karet, k jejichž zpracování máte přímou smlouvu s vydavatelem platebních karet či jeho obchodním zástupcem (agentem), např. American Express. GP se s vámi dohodne na tom, které typy platebních karet může terminál přijímat a jaký je příslušný poplatek za každou transakci. Podmínky, za kterých (i) jsou tyto karetní transakce zpracovávány a (ii) vám jsou připisovány platby, budou ošetřeny ve smlouvě o zpracování platebních karet s každým vydavatelem platebních karet (příp. jeho agentem). Aby se zamezilo pochybnostem, ačkoliv GP předává informace o transakci příslušnému vydavateli platební karty (např. American Express), GP nepřevádí na váš bankovní účet částku transakce. Tento převod provádí vydavatel platební karty (příp. jeho agent) způsobem, na kterém jste se dohodli. GP není žádným způsobem odpovědná za žádnou ztrátu, náklady ani výdaje vzniklé vám nebo třetí straně v souvislosti s uskutečňováním, zpracováváním nebo přenosem těchto informací o transakci kromě toho, že GP předá informace o transakci příslušnému vydavateli platební karty (či jeho agentovi) ve lhůtách stanovených v článku 9.1. V případě, že GP zjistí, že tuto povinnost nesplnila, okamžitě provede opakovaný přenos informací o transakci, a na základě vašeho požadavku podnikne okamžité kroky k vyhledání transakce a oznámí vám výsledek.

**6.17.** Jste povinni GP odškodnit v případě, že GP vzniknou škody v souvislosti s poškozením nebo poničením platební karty nebo jakýchkoliv dat, nepřesností

dat nebo vady terminálu, pokud je toto způsobeno přímo nebo nepřímo jakýmkoliv porušením vašich povinností plynoucích z této Smlouvy.

**6.18.** Pokud nevyužíváte Poskytnuté terminály, jste povinni zajistit, aby vaše systémy pro přijímání platebních karet (zejména jejich části poskytované třetími stranami) fungovaly v souladu s technickými specifikacemi GP, které poskytneme, nebo s jeho upravenými či nově vydanými verzemi, které vám také budou dle potřeby poskytnuty. Tyto specifikace rovněž popisují protokoly, které GP podporuje.

Dále jste povinni nainstalovat specifickou funkci terminálu a účastnit se programů aktualizace, o kterých vás bude informovat GP, a to z důvodů prevence podvodů, dodržování požadavků uvedených v předpisech systémů platebních karet a dalších.

**6.19.** Úspěšný přenos transakce a připojení terminálu je vaší odpovědností. V případě, že vaše transakce nejsou přeneseny z vašeho terminálu včas, nesete odpovědnost za veškeré vzniklé náklady, jako jsou náklady spojené s Chargebacky související s pozdním zaúčtováním apod. Pokud není správně provedena denní uzávěrka terminálu, jste povinni okamžitě kontaktovat GP.

**6.20.** GP není žádným způsobem odpovědná za žádnou ztrátu, náklady ani výdaje vzniklé vám nebo třetí straně v souvislosti s využíváním vašeho terminálu, zejména v těchto situacích:

- o údržba terminálu;
- o stahování funkcí/aktualizací softwaru;
- o přijímání transakcí/provádění autorizací.

**6.21.** Berete na vědomí, že veškeré vybavení poskytnuté podle této Smlouvy obsahuje chráněnou technologii (dále jen „**Software**“). K Softwaru nezískáte vlastnické, autorské ani jiné právo. Všechna práva k tomuto Softwaru (včetně jeho aktualizací, vylepšení a doplňků) si vždy zachovává GP nebo její dodavatelé. Tento software nesmíte sdílet s žádnou třetí stranou; jste povinni zdržet se jeho přenosu, kopírování, udělení licence nebo podlicence, úprav, překladů, zpětného vývoje, rozebrání, demontování, provádění nedovolených změn nebo tvorby odvozených děl vycházející z tohoto Softwaru. Využívání tohoto Softwaru z vaší strany bude probíhat pouze v rozsahu nezbytném k uplatnění vašich práv a plnění povinností podle této Smlouvy.

## 7. Chargeback, žádosti o informace k transakcím a podezřelé transakce

**7.1.** Pokud (a) držitel karty reklamuje transakci, (b) GP obdrží žádost o informace k transakci (tzv. „Retrieval Request“ nebo vrácenou transakci od vydavatele



platební karty, (c) GP považuje transakci za podezřelou, pochybnou, nepravou nebo jinak nepřijatelnou, (d) GP má důvodné podezření, že některé ze záruk a prohlášení uvedených v článku 4.21 jsou nepravdivá, (e) vydavatel platební karty vyžaduje náhradu za provedenou transakci nebo (f) GP jinak nabude přesvědčení, že bude v souvislosti s vámi odpovědná za následný Chargeback, je GP oprávněna neprodleně:

- o provést inkaso z vašeho určeného bankovního účtu (pokud jste nám udělili svolení k inkasu) a/nebo uplatnit své právo na započtení podle článku 8.6;
- o zadržet jinak splatné částky podle této smlouvy a poukázat tyto částky na účet, který pro vás GP vede ve své evidenci podle článku 11.6 nebo 19;
- o jinak od vás jakýmkoliv způsobem získat částku, kterou vám GP vyplatila v souvislosti s danou transakcí.

Aby se zamezilo pochybnostem, toto znamená, že GP v takových případech může poukázat jakoukoliv částku, která by vám jinak byla splatná, na Rezervní účet (viz článek 19). GP si vyhrazuje právo provést vaším jménem refundaci držitelu karty, a to z jakéhokoliv důvodu a bez schválení z vaší strany. Berete na vědomí, že nesete výhradní odpovědnost za okamžité poskytnutí veškerých dostupných informací v souvislosti s výše popsány situacemi nebo požadavkem na Chargeback společnosti GP a že bez ohledu na informace, které GP poskytnete nebo neposkytnete v souvislosti s tímto požadavkem na Chargeback nebo z jiného důvodu, nesete v souvislosti s veškerými požadavky na Chargeback výhradní odpovědnost. Pokud není možné tuto částku převést zadržením splatných částek podle této smlouvy na účet, který pro vás vede GP ve své evidenci nebo stržením částky z vašeho účtu (nebo účtů), jste povinni na žádost GP splatit GP částku odpovídající Chargebacku v plné výši. GP si vyhrazuje právo účtovat administrativní poplatek v souvislosti se zpracováním Chargebacku nebo žádosti o informace k transakcím podle této Smlouvy a vy se zavazujete takový poplatek uhradit.

- 7.2.** Práva GP podle tohoto ujednání nejsou ovlivněna žádnou dohodou uzavřenou mezi vámi a držitelem karty.

## 8. Poplatky za služby

- 8.1.** Za služby poskytnuté GP dle této smlouvy jste povinni GP na požádání hradit Poplatky za služby. GP může Poplatky za služby měnit v souladu s článkem 2. Veškeré takové poplatky a další úhrady, jejichž povinnost vám vzniká podle této Smlouvy, jsou uvedeny bez DPH a ostatních příslušných daní, pokud není uvedeno jinak. Veškeré platby GP podle této smlouvy se musí být provedeny v českých korunách, pokud není výslovně stanoveno jinak.

**8.2.** GP má nárok provést inkaso z vašeho Určeného bankovního účtu nebo účtů (pokud jste nám udělili svolení k inkasu) nebo strhnout poplatky z účtu, který pro vás GP vede ve své evidenci za položky vyjmenované níže. Pokud jsou částky uvedeny na faktuře (výpisu), která je vám zpřístupněn podle článku 10 níže, představují tyto faktury (výpisy) požadavek GP na úhradu těchto částek:

- poplatky za set-up terminálu;
- dohodnuté Poplatky za služby za veškeré vámi zpracované transakce;
- poplatky za papírové kotoučky a jiné příslušenství (např. imprintery) objednané od GP;
- částka všech finančních náhrad („refund“), které jste vyplatili (nebo GP vyplatilo vaším jménem) držitelům karet;
- poplatky za připojení;
- přeplatky ze strany GP;
- zpětně uhrazené částky („Chargeback“) podle této Smlouvy nebo splatné podle článku 7 (včetně souvisejících administrativních poplatků);
- veškeré částky, na jejichž stržení z vašeho účtu má GP nárok dle článku 11;
- poplatky, penále, pokuty, náklady nebo výdaje a související úroky, jak je uvedeno v článku 8.3, nebo jinak podle této Smlouvy;
- sankce za nedodržení Pravidel Kartových asociací;
- výdaje příštích období na základě předpokládaných pokut;
- veškeré příslušné poplatky za nedodržení PCI DSS nebo obdobných předpisů;
- částky splatné podle článků 13.3, 13.4 nebo 14.4;
- částky, které mají být převedeny na Rezervní účet (jak je uvedeno v článku 19);
- poplatky za vedení účtu;
- DPH a ostatní příslušné daně;
- poplatky za expresní kurýrní přepravu;
- technické/servisní poplatky; a
- všechny ostatní částky splatné podle této Smlouvy.

Pro případ, že dojde k přeplatku nebo jiné chybě, tímto udělujete GP souhlas s odečtením nebo připsáním příslušné platby na vámi určený bankovní účet (pokud jste nám udělili svolení k inkasu na základě samostatného ujednání). Pokud na vašem Určeném bankovním účtu není dostatek peněžních prostředků,

zavazujete se poukázat dlužnou částku přímo GP, a to do tří (3) dnů od vyzvání. Vyjadřujete svůj souhlas s tím, že nebudete přímo ani nepřímo blokovat nebo jinak bránit inkasu ze strany GP nebo vaší finanční instituce z vašeho Určeného bankovního účtu, jehož provedení je povoleno v souladu s touto Smlouvou.

**8.3.** Zavazujete se zbavit odpovědnosti a odškodnit GP za veškeré pokuty, penále, poplatky, náklady a výdaje, které bude GP povinna uhradit Kartové asociaci nebo jiné třetí straně jako následek:

- jakékoliv porušení Smlouvy z vaší strany; nebo
- zvýšení objemu Chargebacků souvisejících s vašimi transakcemi; nebo
- nesplnění požadavku implementovat systémy nebo postupy zajišťující snížení rizika podvodu nebo ochranu dat držitelů karet ze strany vaší nebo vašeho dodavatele; nebo
- nedodržení Pravidel Kartových asociací; nebo
- situace, kdy na vaší straně došlo k úniku dat; nebo
- jiného jednání či nečinnosti z vaší strany.

GP si vyhrazuje právo účtovat si administrativní poplatek podle příslušné situace, a to nad rámec veškerých náhrad, a vy se tímto zavazujete tento poplatek uhradit.

**8.4.** Pokud podle názoru GP nebo názoru Kartové asociace nebo podle Pravidel Kartových asociací dostáváte nestandardní množství Chargebacků, GP si vyhrazuje právo účtovat administrativní poplatek v souvislosti s vícepracemi takto vzniklými, a vy se zavazujete (a) tento poplatek uhradit a (b) řídit se pokyny GP. Poplatky se mohou lišit podle situace (například podle konkrétní Kartové asociace, počtu Chargebacků apod.) a podrobnosti je možné sdělit na vyžádání.

**8.5.** Aniž by byla dotčena jiná případná práva GP, pokud neuhradíte jakoukoliv částku splatnou podle této smlouvy k datu splatnosti, jste povinni uhradit úrok z dlužné částky v zákonné sazbě, a to až do doby, než je tato částka plně uhrazena; dále vám může být jednorázový účtován poplatek za prodlení v zákonné sazbě za každé jednotlivé prodlení.

**8.6.** V maximálním možném rozsahu povoleném právními předpisy je GP oprávněna provést zápočet pohledávek, které máte za společností GP, proti pohledávkám, které má GP za vámi, ať už jde o pohledávky současné či budoucí, peněžité či nepeněžité, podle této Smlouvy nebo jiné smlouvy či jiného jednání a bez ohledu na nominální měnu.

## 9. Úhrady a inkasa

**9.1.** S výhradou článků 6.16, 7.1, 8.6, 11.6 a 19 (pokud není v této smlouvě stanoveno jinak) GP provede úhrady na Určený bankovní účet odpovídající hodnotě veškerých transakcí, které předložíte, a to za předpokladu, že:

- o údaje o transakci mají formu požadovanou GP;
- o máte povolení tyto transakce přijímat v souladu s touto Smlouvou; a
- o splnili jste veškeré další podmínky této smlouvy, požadavky Provozních pokynů pro obchodníky, požadavky uvedené v oznámeních a newsletterech a dodrželi jste Pravidla kartových asociací.

Berete na vědomí, že dostupnost těchto peněžních prostředků závisí na postupech finanční instituce, u které je veden váš Určený bankovní účet.

GP předloží podrobné informace o vámi provedených transakcích podle této smlouvy a Provozních pokynů pro obchodníky příslušnému vydavateli platebních karet (prostřednictvím příslušné Karetní asociací) spolu s požadavkem provedení platby v den, kdy GP obdrží váš platební příkaz. Pro tento účel bude datem, kdy GP obdrží váš platební příkaz:

- pokud využíváte Poskytnutý terminál, je tímto datem den, kdy tzv. „host systém“ uvolní vaše uložené transakce ke zpracování, jak je stanoveno v Provozních pokynech pro obchodníky;
- pokud odevzdáváte informace o transakcích přímo GP přenosem souborů, je tímto datem den, kdy je soubor předán GP; a
- pokud používáte papírové formuláře k otisku platebních karet imprinterem a posíláte je GP, je třeba počítat s dobou doručování a běžně je platební příkaz zadán následující pracovní den po doručení formulářů do GP.

Pokud GP obdrží váš elektronický platební příkaz v den, který není pracovním dnem, nebo v pracovní den, ale po systémové uzávěrce, je váš platební příkaz obvykle považován za doručený následující pracovní den.

Platba na váš Určený bankovní účet bude provedena ve lhůtě pro připsání peněžních prostředků stanovené v příslušných právních předpisech.

Tímto dáváte GP pokyn k vyplacení těchto částek z účtu, který vám GP vede ve své evidenci, a to následujícím způsobem:

- o jako první se uhradí částky splatné ve prospěch GP podle této Smlouvy nebo na základě faktur/výpisů, které vám GP zpřístupnila podle této Smlouvy, které nejsou hrazeny (nebo jejich úhrada není plánována) prostřednictvím svolení k inkasu;
- o jako druhé se uhradí částky, které mají být poukázány na váš Rezervní účet vedený podle článku 19 této Smlouvy;

- o jako třetí se uhradí částky poukázané na účet, který pro vás GP vede ve své evidenci podle článku 7.1 nebo 11.6.; a
- o zbývající částka bude převedena na váš Určený bankovní účet vedený v souladu s článkem 9.2 a s Žádostí o akceptaci platebních karet, jak bylo sjednáno mezi vámi a GP.

Platby na váš Určený bankovní účet budou obvykle prováděny od pondělí do pátku kromě státních svátků, čas platby však záleží na vydavateli platební karty.

**9.2.** Váš Určený bankovní účet musí být vždy k dispozici. Pokud jste nám udělili svolení k inkasu na základě samostatného ujednání, jsme oprávněni provádět inkasa z vašeho Určeného bankovního účtu, a to ve výši částek splatných ve prospěch společnosti GP; pro každý Určený bankovní účet si ve své finanční instituci za tímto účelem nastavíte přímý pokyn k inkasu, aby takové inkaso mohlo být prováděno, a to i po ukončení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu. Svě finanční instituci potvrdíte, že je oprávněna jednat podle pokynů, které jí GP předá v souvislosti s prováděním inkasa z účtu.

**9.3.** S výjimkou ujednání v článku 4.30 jste povinni informovat GP o záměru změnit Určený bankovní účet nebo jiný náhradní účet alespoň jeden (1) měsíc předem. Pokud si založíte Určený bankovní účet u jiné finanční instituce, GP bude požadovat, abyste u této nové finanční instituce provedli autorizaci přímého pokynu k inkasu tak, aby bylo možné provádět platby GP podle této smlouvy (toto platí pouze v případě, že jste nám předtím udělili svolení k inkasu na základě samostatného ujednání). Pokud se aplikuje článek 4.30, musíte obdržet předchozí písemný souhlas GP, než provedete jakékoliv změny Určeného bankovního účtu v cizí měně podle tohoto článku.

**9.4.** Jste povinni kontrolovat platby na vašem Určeném bankovním účtu a neprodleně informovat GP o všech případných rozdílech/chybách, nejpozději však do tří (3) měsíců od data transakce. GP nebude v žádném případě odpovědná za neprovedení platební transakce, které není nahlášeno GP písemně do tří (3) měsíců od data této neprovedené transakce, s výjimkou případů, kdy jsme vám nedodali/nezpřístupnili fakturu/výpis, na níž je tato transakce uvedena podle této Smlouvy. Výslovně se vzdáváte jakéhokoliv nároku, který není předložen ve zde stanovených lhůtách.

## 10. Informace poskytované společností Global Payments

GP vám zpřístupní veškeré faktury (výpisy) dokladující poplatky a další splatné částky, které máte uhradit GP podle této smlouvy, zejména DPH a další příslušné daně. Tyto faktury budou poskytovány podle aktuálních zvyklostí GP vztahujících

se na doručování faktur, ovšem GP bude tyto faktury předkládat minimálně jednou za měsíc v elektronické podobě.

## 11. Informace poskytované obchodníkem

- 11.1. Jste povinni předložit GP informace o všech transakcích ve formě a způsobem stanoveným v této smlouvě nebo jinak oznámeným společností GP. Společnosti GP nesmíte předložit (ani toto nesmíte umožnit nikomu jinému) více než jeden soubor údajů o transakci ke každé jednotlivé transakci.
- 11.2. Máte povinnost uchovávat na bezpečném místě čitelné kopie všech dokladů o transakcích, kontrolní pásky z terminálu, faktury, kopie dokladů obchodníka nebo jinou odpovídající dokumentaci. Veškeré dokumenty musí být uchovávány po dobu minimálně pěti (5) let od data dodání zboží nebo poskytnutí služby (případně po dobu delší, pokud je stanovena v Pravidlech Kartových asociací, právními předpisy nebo v jednotlivých případech zvláštním písemným požadavkem GP) a na vyžádání jste povinni předložit GP kopie těchto dokumentů. Pokud jsou informace uchovávány v elektronické podobě, musí odpovídat bezpečnostním požadavkům Kartových asociací, zejména požadavkům PCI DSS.
- 11.3. Na vyžádání musíte GP poskytnout akceptovatelný doklad o jakékoliv transakci, zejména dokumenty uvedené v článku 11.2 a všechny další dokumenty související s oprávněním držitele platební karty uhradit z účtu částku ve výši transakce požadované společností GP.
- 11.4. Máte povinnost poskytnout GP finanční výkazy, podnikatelské plány, přehled auditovaných účtů, provozních účtů, prodejní a nákupní doklady a další informace týkající se obchodníka, jeho vlastníků, vedoucích, držitelů nebo přidružených členů, které může GP dle potřeby požadovat za účelem vyhodnocení vaší finanční situace. V případě potřeby vás GP může kontaktovat za účelem kontroly vašeho zařízení pro zpracovávání platebních karet a vyhodnocení rizik souvisejícím s takovým zařízením, zejména v oblasti dodržování podmínek této smlouvy, ustanovení příslušných právních předpisů a Pravidel Kartových asociací. Při této kontrole jste povinni spolupracovat se společností GP, jejími zaměstnanci a dodavateli. Společnost GP nebo její oprávnění zástupci mohou nahlížet do vašich účetních záznamů a evidence, zejména do záznamů o všech transakcích podle této smlouvy za účelem ověření, že dodržíte podmínky této smlouvy, pokyny uvedené v Manuálu pro obchodníky a předpisy systému platebních karet.
- 11.5. Jste povinni oznámit GP jakékoliv změny vaší situace, které mohou ovlivnit vaše postavení nebo schopnost plnit závazky plynoucí z této smlouvy, zejména

veškeré změny názvu firmy, obchodního jména, obchodní adresy, adresy centrály společnosti, telefonního čísla, emailové adresy, bankovního účtu, změnu nabízených produktů/služeb a projekce či předpovědi, kterou jste společnosti GP poskytli. Dále musíte informovat GP o případném zániku členství v obchodní asociaci nebo skupině přidružených členů.

- 11.6.** Pro vyhodnocení porušení této Smlouvy, kreditního rizika, insolvence nebo prevence a odhalování legalizace výnosů z trestné činnosti nebo jiných podvodných či nezákonných aktivit jste povinni poskytnout GP přiměřenou součinnost, kterou může rozumně požadovat. GP může pozastavit zpracovávání nebo zadržet výplatu těchto peněžních prostředků a převést je na účet, který pro vás GP vede ve své evidenci, nebo na Rezervní účet založený v souladu s článkem 19 této smlouvy. Případně, pokud GP už připsala platbu na vámi určený bankovní účet, je GP oprávněna provést inkaso z vašeho Určeného bankovního účtu (pokud jste nám udělili svolení k inkasu na základě samostatného ujednání) ve výši odpovídající hodnotě nevypořádané transakce do doby ukončení prošetřování situace, a to například pokud má GP důvodné podezření na porušení této smlouvy nebo legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo jinou podvodnou či nezákonnou činnost. GP může tyto peněžní prostředky zadržet do doby, než dokončí své vyšetřování nebo než se přesvědčí, že příslušná transakce už nemůže být předmětem Chargebacku, podle toho, co trvá déle. Vyjadřujete svůj souhlas s tím, aby vyšetřovatelé společnosti GP navštívili a měli přístup do vaší provozovny a k vašim obchodním záznamům bez předchozího oznámení.
- 11.7.** Jste povinni poskytnout GP součinnost při řešení otázek souvisejících s peněžními prostředky či vyrovnáním tak, že předložíte veškeré informace o transakcích a další dokumentaci či záznamy, které si GP vyžádá.
- 11.8.** Jste povinni informovat GP o změně způsobu provádění nebo zpracovávání transakcí, zejména změn přijímání v místě prodeje, metody autorizace a metody odevzdávání společnosti GP nebo pokud se rozhodnete prodávat zboží či poskytovat služby s pozdějším dodáním než je platba zákazníka.
- 11.9.** Pokud vstoupíte do obchodní asociace nebo skupiny přidružených organizací, které GP nabízí zvýhodněné podmínky, jste povinni o tom GP informovat a případně předložit platné členské číslo k čerpání výhod takových podmínek.
- 11.10.** Pokud jste podle této smlouvy povinni poskytovat GP informace a pokud není blíže specifikována lhůta, jste povinni je poskytnout neprodleně.

## 12. Změny předpisů upravujících oblast platebních karet



- 12.1. Rada pro bezpečnostní standardy odvětví platebních karet (PCI) nebo Karetní asociace mohou zavést změny vztahující se na GP nebo provozní pravidla odvětví platebních karet, které ovlivní GP, např. změny PCI DSS, postupů vztahujících se k pokladnímu místu, funkcím terminálů nebo preventivním opatřením proti podvodům. V takovém případě bude společnost GP oprávněna změnit tuto smlouvu v souladu s článkem 2. Pravidla Kartových asociací se mohou měnit okamžitě.
- 12.2. Jste povinni dodržovat veškeré změny v postupech zpracovávání a obchodování, které GP vyžaduje v rámci programů Kartových asociací cílených na dodržování předpisů (compliance).
- 12.3. Jste povinni se účastnit vyšetřování požadovaného v souvislosti se všemi případnými problémy při zpracovávání, ať už jsou identifikovány společností GP, vaší společností nebo třetí stranou, a zajistit řešení problémů, které spadají do vaší kompetence, ve stanovené lhůtě. GP si vyhrazuje právo účtovat si administrativní poplatek nad rámec uložené pokuty. Podrobnosti o případných variabilních poplatcích vám budou sděleny.

## 13. Zabezpečení údajů o platebních kartách

- 13.1. Jste povinni zajistit, aby veškeré údaje o platebních kartách, které jste oprávněni uchovávat a zpracovávat sami nebo prostřednictvím třetí strany vaším jménem, byly uloženy bezpečně a v souladu s Pravidly kartových asociací a Provozními pokyny pro obchodníky upravujícími zabezpečení údajů o držitelích platebních karet a transakcích, zejména s PCI DSS, bezpečnostním programem Mastercard Site Data Protection Program a Visa Account Information Security Programme. Aniž je omezena obecná platnost výše uvedeného, souhlasíte s tím, že budete informace získané od držitele karty v souvislosti s karetní transakcí využívat výhradně pro účely zpracování transakcí tohoto držitele platební karty nebo v případě tzv. re-presentmentu. Pro vyloučení všech pochybností, jste odpovědní za bezpečnost údajů o platebních kartách, které spravujete vy nebo váš dodavatel jako třetí strana.
- 13.2. Jste povinni zajistit a udržovat soulad s PCI DSS a tento soulad Poskytovateli na vyžádání doložit. V případech, kdy tuto povinnost nesplníte, můžeme vám účtovat poplatek za nesplnění povinnosti. V případě, že se vás toto opatření týká, vás budeme informovat. Pokud nebudete soulad s PCI DSS každoročně obnovovat nebo nebudete dodávat požadované čtvrtletní výstupy potvrzující nepřerušené dodržování povinností, můžeme vám účtovat poplatek za nesplnění povinnosti bez dalšího oznámení.
- 13.3. V případě zjištění, že ve vaší společnosti došlo k ohrožení bezpečnosti údajů o platebních kartách, můžete být nuceni najmout nezávislého vyšetřovatele, který



zajistí a doloží, že podnikáte v dostatečné míře kroky k nápravě příčiny takového porušení povinností. V případě, že k ohrožení bezpečnosti údajů dojde u třetí strany, s níž spolupracujete, veškeré náklady nebo pokuty jsou vaší odpovědností a jsou splatné, jak je stanoveno v článku 8. Následně se od vás může vyžadovat, abyste doložili dosažení příslušné úrovně vyhovění požadavkům PCI DSS. V takovém případě poneseáte přímé i nepřímé náklady související s vyšetřováním i veškeré následné náklady vyžadované pro dosažení příslušné úrovně vyhovění požadavkům PCI DSS. GP v případě potřeby poskytne písemné potvrzení a přehled konkrétních souvisejících nákladů.

#### 13.4. Po autorizaci transakce je zakázáno uchovávat následující informace:

- ověřovací kód CVV a CVC obsažený na magnetickém proužku platební karty;
- CVV2/CVC2; třímístné číslo vytištěné na zadní straně karty v podpisovém poli nebo vedle něj;
- iCVV/Chip CVC obsažený v zobrazení (image) magnetického proužku v čipové aplikaci;
- úplné identifikační údaje karty (Full Track data); tedy údaje uvedené na magnetickém proužku nebo čipu; a
- kód k ověření PINu (Pin Verification Value; PVV); obsažený na magnetickém proužku nebo čipu.

#### 13.5. Pokud k tomu společnost GP nedala předchozí písemný souhlas, nesmíte třetí straně nikdy sdělit a vždy musíte chránit před neoprávněným přístupem nebo vyzrazením veškeré informace, které se týkají:

- držitele karty a jeho transakcí; nebo
- naší podnikatelské činnosti, Provozních pokynů pro obchodníky, jakékoliv Karetní asociace, Pravidel Kartových asociací nebo této Smlouvy;

pokud zveřejnění těchto informací nevyžadují obecně závazné právní předpisy nebo nejsou tyto informace veřejně dostupné (jinak než následkem porušení ujednání tohoto článku vaší společností).

#### 13.6. Nejste oprávněni sestavovat ani využívat žádné seznamy držitelů platebních karet nebo čísel platebních karet ani jiné informace uvedené v článku 13, ani jiné dokumenty tvořící Smlouvu kromě těch potřebných pro řádné plnění vašich povinností nebo uplatňování vašich práv podle této Smlouvy.

#### 13.7. Dále se zavazujete na vlastní náklady spolupracovat na vyřízení žádosti o audit nebo vyšetřování ze strany GP, Kartových asociací nebo síťové organizace v souvislosti s ochranou osobních údajů držitelů platebních karet a údajů o transakcích.

**13.8.** V souladu s článkem 6.3 výše se zavazuje používat pouze terminály dodané či schválené ze strany GP. Obchodní partner umístí platební terminál tak, aby mohl zabránit nežádoucí manipulaci s terminálem ze strany podvodníků, např. v podobě instalace přídavných zařízení určených ke zneužití citlivých dat držitelů karet.

## 14. Trvání smlouvy a ukončení smlouvy

**14.1.** Tato Smlouva nabude účinnosti k datu, kdy schválíme Vaši Žádost o akceptaci platebních karet, a zůstane v platnosti do doby, dokud ji některá ze stran neukončí písemnou výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou, či jiným způsobem podle podmínek této smlouvy.

**14.2.** V případě, že některá ze smluvních stran podstatným způsobem poruší podmínky této Smlouvy 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).

**14.3.** Bez ohledu na to, zda je výše stanoveno jinak, v případě, že Smlouvu ukončíte v souladu s článkem 14.1 nebo pokud smlouvu ukončí GP v souladu s článkem 14.2 nebo 14.5, pokud taková situace nastane v průběhu prvních dvanácti (12) měsíců trvání Smlouvy, pak jste povinni uhradit částku stanovenou v Sazebníku jako náhradu přiměřených administrativních nákladů. Tato částka je nad rámec všech ostatních opravných prostředků, které má GP k dispozici.

**14.4.** Bez ohledu na výše uvedené může společnost GP tuto smlouvu nebo její část ukončit na základě písemné výpovědi doručené obchodníkovi s výpovědní lhůtou minimálně jeden (1) měsíc.

**14.5.** Bez ohledu na výše uvedené je GP oprávněna s okamžitou platností pozastavit poskytování služeb zpracování platebních karet podle této Smlouvy, pokud:

- o změníte bankovní účet jinak než podle článku 9;
- o vy nebo osoba ručící za vaše závazky podle této smlouvy jste fyzická osoba a zemřete (v tom případě bude vašim dědicům zaslána výpověď);
- o využíváte PSP/internetového PSP (IPSP), který vaším jménem zpracovává karetní transakce, a vaše smlouva s tímto dodavatelem končí nebo GP shledá, že její podmínky jsou nepřijatelné, nebo se PSP/IPSP dostane do insolvence, případně byly zahájeny kroky k jeho likvidaci, vyhlášení úpadku, nucené správě, zániku nebo nastala jiná podobná situace nebo PSP/IPSP nespĺňuje Pravidla Kartových

asociací, požadavky Provozních pokynů pro obchodníky nebo některé z našich ostatních požadavků;

- PSP/IPSP, kterého využíváte nebo jste využívali, nevyhovuje požadavkům PCI DSS nebo obdobného programu, který případně PCI DSS nahradí či doplní;
- nedodržíte Pravidla Kartových asociací, požadavky GP nebo Manuálu pro obchodníky nebo nesplňujete požadavky PCI DSS nebo obdobného programu, který případně PCI DSS nahradí či doplní;
- kontrola nad vaší společností (nebo nad společností jakéhokoliv z vašich ručitelů) se změní;
- došlo k výrazné změně povahy vaší podnikatelské činnosti (nebo činnosti jakéhokoliv z vašich ručitelů);
- došlo k podstatné změně vaší průměrné ziskovosti nebo objemu transakcí;
- dochází k nepovolené přeměně vaší podnikatelské činnosti nebo její části na transakce jiné než transakce s přítomností karty nebo pokud společnost GP shledá, že pokračování ve smlouvě pro ni znamená nejistotu;
- po dobu třech (3) po sobě jdoucích měsíců jste neodevzdali ke zpracování žádné transakce a neinformovali jste společnost GP, že vaše podnikání je sezónní;
- opakovaně a bezdůvodně odmítáte přijímat určité typy platebních karet, jejichž loga máte vystavena;
- dochází k opakovaným stížnostem členů Kartových asociací nebo partnerů, které řádně neřešíte;
- vaše reakce na žádosti o Chargeback a tzv. „retrieval request“ jsou záměrně opožděné a neodůvodněné;
- společnost GP si je vědoma, domnívá se nebo má podezření, že nemáte potřebnou licenci, registraci nebo jiné legislativní oprávnění dodávat zboží nebo služby, za něž přijímáte platby kartou na území, kam je dodáváte;
- na základě zavádějícího prohlášení z vaší strany nebo vašim jménem;
- v souvislosti s vámi (nebo některým z vašich ručitelů) nastane situace, na základě níž GP shledá, že
  - by mohla poškodit dobrou pověst společnosti GP nebo některé z Kartových asociací;
  - může vyvolat nebo vyvolává podvod nebo podezření z podvodu nebo jiné trestné činnosti; nebo

- by mohla utrpět ztráty;
- o podle názoru společnosti GP je vaše schopnost nebo ochota dodržovat podmínky této Smlouvy ohrožena zejména změnou úrovně nebo rozsahu vaší podnikatelské činnosti nebo vaší finanční situace;
- o s jiným obchodníkem, který je s vámi spojen nebo přidružen k vám, některému z vašich vlastníků, vedoucích pracovníků, partnerů, držitelů, funkcionářů, akcionářů nebo hlavních zástupců byla ze strany GP ukončena smlouva z jakéhokoliv důvodu;
- o při zahájení konkurzního nebo insolvenčního řízení vámi nebo proti vám nebo některému z vašich ručitelů uzavřel likvidátor nebo správce konkurzní podstaty dohodu o vyrovnání s věřiteli; nebo
- o je ukončení Smlouvy vyžadováno ze strany Kartové asociace.

**14.6.** Ukončení Smlouvy nijak neovlivní žádné skutečné ani podmíněné závazky či nároky žádné ze smluvních stran, které vznikly před ukončením Smlouvy, zejména vaše závazky související s Chargebacky nebo jiné úhrady splatné podle této Smlouvy (ani v případě, že Chargebacky nebo jiné úhrady přijdou po ukončení Smlouvy). Máte povinnost uhradit společnosti GP veškeré dlužné částky podle této smlouvy a váš Určený bankovní účet u finanční instituce musí zůstat dostupný pro účely inkasa těchto částek nejméně po dobu třinácti (13) měsíců od zpracování poslední transakce a po tuto dobu musí zůstat nastaven také příslušný přímý pokyn k inkasu (pokud jste nám předtím udělili svolení k inkasu na základě samostatného ujednání).

**14.7.** V případě ukončení Smlouvy musíte bezodkladně a na své náklady vrátit společnosti GP veškeré dodané vybavení a podklady. Pokud tuto povinnost nesplníte, bude vám naúčtována cena tohoto vybavení nebo podkladů.

**14.8.** Články 4.17, 4.20, 7, 8.2, 8.3 až 8.6, 9.2, 9.3, 11, 13, 14.6 až 14.8 (včetně) 15, 16, 18,19 a 20 těchto Všeobecných obchodních podmínek zůstávají v platnosti i po ukončení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

**14.9.** Pokud zamýšlíte ukončit přijímání určitého typu platebních karet, musíte k tomuto typu karty podat písemnou výpověď s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc. Příslušná funkce pak bude obvykle odstraněna z pokladního místa. V případě Poskytnutých terminálů odstraníme daný typ karty. Pokud nevyužíváte Poskytnuté terminály, musíte si odstranění daného typu platební karty dohodnout přímo s tímto poskytovatelem. Logo tohoto typu karty musíte odstranit z přehledu platebních karet, které přijímáte. Samotné ukončení tohoto typu platební karty nemá žádný vliv na Smlouvu jako celek. Pokud dojde k ukončení přijímání určitého typu platebních karet z naší strany, uplatní se dvouměsíční (2) výpovědní lhůta.

## 15. Naše odpovědnost

**15.1.** Společnost GP není odpovědná a není považována za smluvní stranu, která porušila tuto Smlouvu nesplněním svých závazků z ní plynoucích, pokud toto neplnění je způsobeno (přímo či nepřímo) nějakou mimořádnou a nepředvídatelnou situací, kterou nemůže přiměřeně ovlivnit, a pokud by následky takové situace byly nevyhnutelné navzdory veškerému úsilí, které lze rozumně požadovat. Mezi tyto příčiny a situace patří zejména stávky, selhání systému, softwaru nebo telekomunikačního spojení, zásahy vyšší moci nebo veřejného nepřítele, vládní intervence podle suverénní nebo smluvní pravomoci, požáry, povodně, epidemie, omezení karanténou, nedostatek pracovní síly nebo materiálu, embarga na nákladní přepravu, neobvykle nepříznivé počasí, výpadky elektrického proudu, výpadky komunikace, nevyhnutelná prodlení, chyby nebo selhání systémů třetích stran nebo jiné podobné příčiny, které tato smluvní strana nemůže ovlivnit. GP neponese odpovědnost za porušení této smlouvy v případě, že k takovému porušení dojde z důvodu dodržování právních předpisů, které se na její činnost vztahují.

**15.2.** Odpovědnost společnosti GP za ztrátu vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou, zejména škody způsobené poruchou zařízení nebo provozním výpadkem vybavení, nedostupností nebo nedostatečným poskytnutím služeb nebo škody na majetku budou v součtu omezeny na skutečné a přímé škody a na maximální částku, která nepřesáhne částku trojnásobku (3) průměrné měsíční výše poplatků hrazených vaší společností podle této Smlouvy (bez mezibankovních poplatků, výměrů, poplatků za PCI DSS a dalších poplatků nebo nákladů stanovených Karetní asociací nebo třetí stranou v souvislosti se zpracováváním vašich plateb) za služby v průběhu předchozích dvanácti (12) měsíců nebo za nižší počet měsíců, který uplynul od data účinnosti této Smlouvy. Toto je rozsah odpovědnosti společnosti GP plynoucí z této smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, zahrnující zejména údajné zanedbání, porušení Smlouvy nebo jiného jednání bez ohledu na jeho formu, které může vyústit v žalobu proti GP, a výše uvedené představuje váš jediný opravný prostředek. Společnost GP nebude za žádných okolností odpovědná za žádné zvláštní, následné nebo nepřímé ztráty, obchodní ztráty, poškození dobré pověsti nebo snížení zisku, přímé či nepřímé, ztrátu úroků nebo za kárné či exemplární náhrady škody plynoucí z této smlouvy nebo jakkoli související s touto Smlouvou, zejména náhrady škody z důvodu umístění názvu obchodníka na seznam obchodníků, s nimiž byla z jakéhokoliv důvodu ukončena spolupráce, a to i v případě, že byla společnost GP na možnost takové náhrady škody upozorněna.

**15.3.** Bez ohledu na to, zda je výše v této Smlouvě stanoveno jinak, společnost GP nevylučuje ani neomezuje svoji odpovědnost v souvislosti se zraněním nebo smrtí osoby, k níž dojde z nedbalosti na straně GP, ani v souvislosti s podvodem nebo

jinou situací, pro kterou ze zákona nemůže svou odpovědnost vyloučit ani omezit nebo se o takové vyloučení nebo omezení pokusit.

**15.4.** S výhradou článku 15.3 jsou veškeré případné záruky GP plynoucí ze zákona z této smlouvy vyloučeny.

## 16. Odškodnění

**16.1.** Zavazujete se okamžitě řešit přímo s držitelem platební karty jakýkoliv nárok nebo reklamaci vzniklou v souvislosti s prodejem na kartu bez ohledu na to, zda takový nárok nebo reklamáce je vznesen držitelem platební karty, společností GP nebo třetí stranou. Zavazujete se odškodnit a společnost GP zbavit odpovědnosti za veškeré ztráty, náklady výdaje (zejména soudní poplatky), závazky, nároky nebo protinároky, náhrady škody a spory související se společností GP, které vzniknou kvůli:

- porušení Smlouvy z vaší strany;
- nároku ze strany držitele platební karty nebo vydavatele platební karty vůči GP následkem vašeho jednání nebo nečinnosti, zejména zavádějícího prohlášení učiněného vaší společností nebo porušení závazku nebo povinnosti, kterou máte vůči držiteli platební karty; nebo
- vyšetřování transakcí, u nichž se projevilo podvodné jednání či trestná činnost z vaší strany nebo porušení Smlouvy z vaší strany spolu s přiměřenými kroky, které může GP podniknout v reakci na takové vyšetřování nebo v jeho průběhu.

**16.2.** V případě vznesení nároku proti společnosti GP ze strany držitele platební karty nebo vydavatele platební karty, máte povinnost poskytnout společnosti GP součinnost při řešení takového nároku a společnost GP je oprávněna tento nárok vyrovnat nebo jinak vyřešit dle svého vlastního uvážení.

## 17. Postoupení

**17.1.** Tato smlouva je uzavřena přímo s vámi a bez předchozího písemného souhlasu společností GP nejste oprávněni:

- smlouvu postoupit, převést jakákoliv práva z ní plynoucí na třetí stranu; nebo
- použít subdodavatele k plnění vašich povinností na základě této Smlouvy.

Jakýkoliv váš pokus převést smlouvy nebo práva či pohledávky v rozporu s tímto odstavcem bude neplatný.

**17.2.** V případě, že společnost GP schválí postoupení, převod nebo použití subdodavatele, ponese i nadále plnou odpovědnost za jednání a nečinnost takového svého postupníka, nabyvatele, oprávněné třetí strany nebo subdodavatele v rozsahu, jako by jejich jednání a nečinnost byla vaše vlastní.

**17.3.** Souhlasíte s tím, že společnost GP může postoupit tuto Smlouvu, veškerá svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy (a to i částečně) bez předchozího oznámení. Společnost GP může postoupit své povinnosti plynoucí z této smlouvy pouze někomu, o kom je přesvědčená, že je schopný je plnit, kdo splňuje příslušné regulatorní požadavky, má potřebnou licenci a povolení, a za předpokladu, že postupník s plněním těchto povinností souhlasí. Berete na vědomí, že mezi převoditelná práva společnosti GP plynoucí z této smlouvy patří zejména pravomoc a oprávnění provádět inkaso z vašeho účtu/účtů, jak je stanoveno v této smlouvě. Společnost GP může převést své povinnosti na jakoukoliv osobu nebo s takovou osobou uzavřít subdodavatelskou smlouvu.

## 18. Zpracování osobních údajů

Tento článek vysvětluje, jakým způsobem společnost GP využívá údaje o vás a vašem podnikání, jakmile zažádáte o některý z našich produktů a služeb, a jak budou společnosti skupiny, úvěrové registry a další třetí strany tyto údaje v souvislosti s vaší žádostí zpracovávat. Více informací naleznete v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou umístěny na internetových stránkách GP v záložce GDPR.

**18.1.** 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 neprováděním nebudeme porušovat tuto Smlouvu nebo nebudeme jinak odpovědní vůči vám v důsledku toho, že nebylo provedeno toto zpracování.

Zpracováváme osobní údaje v souladu s vaším 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.

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

Po ukončení poskytování Služeb ve smyslu této Smlouvy veškeré osobní údaje vymažeme nebo vrátíme a odstraníme všechny kopie. Máme právo uchovávat jakékoli osobní údaje v rámci dodržování platných právních předpisů, nebo které jsme povinni uchovávat pro účely pojištění, účetnictví, danění nebo vedení záznamů.

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. Budeme dále zodpovědní 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.

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.

Poskytneme vám veškeré informace potřebné k prokázání souladu s povinnostmi stanovenými v této kapitole.

## 19. Risk management

**19.1.** Společnost GP může ve své evidenci kdykoliv vytvořit účet ("**Rezervní účet**") k zajištění plnění vašich povinností podle této Smlouvy. O tom, že společnost GP uplatnila toto své právo, budete v přiměřené době informováni. Rezervní účet může být podle vlastního uvážení společnosti GP financován následujícími způsoby a v částkách určených společností GP: (a) vaše přímá platba, kdy na žádost společnosti GP u GP provedete vklad peněžních prostředků, které bude GP držet na rezervním účtu; (b) výnosy z transakcí odevzdaných podle této smlouvy, které GP zadrží na platbu na Rezervní účet v souladu s touto Smlouvou nebo na základě vašeho pokynu; nebo (c) převod peněžních prostředků vybraných z některého z účtů uvedených v článku 9 nebo účtů u jakékoliv jiné finanční instituce, které provede GP. Veškeré částky takto převedené na Rezervní účet budou na Rezervní účet připsány okamžitě a vy opravňujete společnost GP k provádění plateb z Rezervního účtu na váš Určený bankovní účet (na Rezervním účtu se udržuje minimální zůstatek, který dle potřeby stanoví GP podle potenciálních závazků stanovených v této smlouvě) a jinak, jak je stanoveno v této smlouvě.

Tímto vyjadřujete svůj souhlas s tím, že společnost GP může z tohoto Rezervního účtu odečíst jakoukoliv dlužnou částku splatnou společnosti GP podle této smlouvy a stejný postup může aplikovat u všech splatných nebo předpokládaných závazků, které máte vůči GP dle uvážení GP. Aniž by byla omezena práva společnosti GP, peněžní prostředky na Rezervním účtu mohou být drženy do (podle toho, co nastane později): (a) promlčení potenciálně uplatnitelných práv na

Chargeback v souvislosti s transakcemi zpracovanými společností GP podle této Smlouvy; a (b) doba nezbytná k zajištění plnění vašich splatných nebo předpokládaných závazků plynoucích z této Smlouvy, přičemž doba držení může přesáhnout dobu trvání této Smlouvy. Na vrácení peněžních prostředků vám vznikne nárok až po vyrovnání veškerých vašich závazků podle této Smlouvy.

- 19.2.** GP může dle potřeby požadovat, abyste poskytli garanci svých závazků vůči GP podle této Smlouvy, nebo aplikovat na přijímání transakcí vaší společností zvláštní podmínky. GP může dle potřeby požadovat, abyste poskytli zajištění ve formě, kterou určí GP dle svého uvážení (zejména vytvoření Rezervního účtu nebo jiná forma zajištění), včetně nahrazení stávajícího zajištění. GP může akceptovat obecné záruky nebo jiné zajištění poskytnuté společností GP teď nebo v budoucnu. Toto zajištění bude uvolněno až ve chvíli, kdy GP shledá, že vaše závazky byly splněny a GP nadále není vystavena možným nárokům vzniklým z Chargebacků, pokutám ani jiným částkám splatným dle této Smlouvy.

## 20. Ostatní

- 20.1.** Bez ohledu na jakákoliv jiná ujednání této smlouvy vás zavedení eura nezproští ani neomluví z plnění vašich závazků plynoucích z této Smlouvy, ani vám v takovém případě nevznikne právo Smlouvu ukončit.

- 20.2.** Neuplatnění nebo pozdní uplatnění některého z práv GP podle této Smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nebo upuštění od takového práva, pokud společnost GP písemně výslovně neuvede jinak.

- 20.3.** Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, veškerá oznámení z vaší strany společnosti GP podle této smlouvy budou učiněna písemně a odeslána osobním předáním kurýrní společnosti, případně jako obyčejný nebo doporučený dopis. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, veškerá oznámení ze strany společnosti GP vám podle této Smlouvy budou učiněna písemně a odeslána osobně, faxem, emailem, kurýrní společností, případně jako obyčejný nebo doporučený dopis. Veškerá oznámení, která vám budou zaslána, nabydou účinnosti (1) při fyzickém převzetí nebo (2) v poledne druhého pracovního dne po odeslání na adresu, kterou jste uvedli v Žádosti o akceptaci platebních karet nebo na jinou adresu, kam se podle této smlouvy zasílají oznámení, faktury a jiná komunikace, podle toho, co nastane dříve. Veškerá oznámení zaslána společností GP nabydou účinnosti při fyzickém převzetí společností GP na adrese 51 sídla společnosti.

Smluvní strany mohou změnit jméno a adresu osoby, které se zasílají oznámení a ostatní dokumenty podle této Smlouvy, a to kdykoliv na základě písemného oznámení druhé smluvní straně.

- 20.4.** 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 s.r.o. 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 anebo na Českou národní banku se sídlem na Příkopě 28, 115 03, Praha 1.
- 20.5.** Tato Smlouva a veškeré spory nebo záležitosti, které vyvstanou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní (ať už jde o spory smluvní nebo nesmluvní povahy, jako například nároky z protiprávního jednání, porušení právních předpisů nebo jiné), se řídí a vykládají podle právních předpisů České republiky, a k jejich projednání jsou příslušné české soudy.
- 20.6.** V případě, že některé ujednání této smlouvy je nebo se stane nezákonným nebo neplatným, bude se takové ujednání považovat za vyjmuté ze Smlouvy a ostatní ujednání zůstanou nadále v platnosti. Názvy článků se uvádí pouze pro přehlednost a nebudou využívány při výkladu Smlouvy.
- 20.7.** Smlouva a dokumenty, na které se odkazuje, tvoří jako celek dohodu mezi vámi a společností GP a nahrazují veškerá související předchozí sdělení nebo dohody, ústní i písemné. Žádná ze smluvní stran se nespolehá na žádné ústní nebo písemné informace sdělené druhou smluvní stranou, pokud to není v těchto dokumentech výslovně uvedeno; odkazujeme se však a nadále se budeme odkazovat na ústní a písemné informace, které jste nám sdělili nebo nám sdělíte v souvislosti s vaší podnikatelskou činností nebo finanční situací. Žádná část tohoto ujednání se nebude vykládat jako omezení nebo snížení odpovědnosti jakékoliv osoby za podvod nebo podvodné zavádějící prohlášení.
- 20.8.** Tato smlouva se uzavírá v českém jazyce a veškerá komunikace a informace, které vám zašleme, budou v českém jazyce, pokud není výslovně sjednáno jinak.
- 20.9.** Prohlašujete, zaručujete a souhlasíte s tím, že jednou z podmínek této smlouvy je, že budete svou podnikatelskou činnost provozovat v souladu s platnými protikorupčními právními předpisy. Dále souhlasíte s tím, že jakékoliv porušení platných protikorupčních zákonů představuje podstatné porušení této Smlouvy, bez ohledu na to, zda je výše stanoveno jinak, a aniž jsou dotčena jiná práva nebo opravné prostředky, může mít za následek okamžité pozastavení platnosti této Smlouvy a její následné ukončení. Dále se zavazujete neprodleně informovat společnost GP o odsouzení Obchodníka nebo jeho vedoucího pracovníka, statutárního orgánu, ředitele nebo akcionáře podle protikorupčních předpisů.
- 20.10.** Můžeme Vás kontaktovat telefonem, emailem nebo textovou zprávou v případě podezření na podvod nebo v případě podvodu nebo při bezpečnostních hrozbách.

## 20.11. Použitelnost Zákona o platebním styku.

Smluvní strany se dohodly, že se :

- o na právní vztah mezi smluvními stranami se neuplatní následující ustanovení Zákona o platebním styku (zák. č. 284/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů): § 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;
- o sjednává odlišná lhůta než lhůta uvedená v § 151 odst. 1 Zákona o platebním styku (zák. č. 370/2017 Sb., ve znění pozdějších předpisů)

20.12. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.7.2018 a nahrazují všechny předchozí obchodní podmínky GP (nebo právního předchůdce GP) platné ve vztahu k Obchodníkovi.

## 21. Zvláštní příplatky/Poplatky v přeshraničním platebním styku/Posuzování mezinárodní bezpečnosti

Nad rámec Poplatků za služby na vás může GP dle svého uvážení uvalit zvláštní příplatky, poplatky v přeshraničním platebním styku a poplatky za posuzování mezinárodní bezpečnosti stanovené Karetními asociacemi systému platebních karet. GP si vyhrazuje právo účtovat si poplatek nad rámec jakýchkoliv náhrad a vy se zavazujete takový poplatek uhradit.

## 22. Dynamic Currency Conversion

Kromě předchozích ujednání této smlouvy se aplikují následující ujednání, pokud využíváte službu Dynamic Currency Conversion společnosti GP (pro účely tohoto článku 24 dále jen „**Služba**“).

22.1. **Definice doplňujících pojmů** — Spolu s pojmy používanými ve zbytku této Smlouvy budou v tomto článku použity následující pojmy:

„**Schválená měna**“ jsou zahraniční měny, v nichž je Obchodníkům dostupná tato služba. Seznam schválených měn je stanoven v Žádosti o akceptaci platebních karet; GP je může dle potřeby měnit.

„**Dynamic Currency Conversion**“ nebo „**DCC**“ je převod České koruny jako měny, v níž jsou uváděny ceny zboží a služeb obchodníka, na měnu státu, kde je vydána platební karta, pokud je to Schválená měna na základě dohody mezi Zahraničním držitelem karty a Obchodníkem v souladu se zde uvedenými podmínkami.

„**Poplatek za cizí měnu**“ je poplatek za zboží nebo služby Obchodníka ve Schválené měně při Mezinárodní transakci kartou.

„**Zahraniční držitel karty**“ je držitel platební karty, která je vedena ve Schválené měně.

„**Mezinárodní transakce kartou**“ je karetní transakce mezi Obchodníkem a Zahraničním držitelem karty kromě kartových transakcí, které se neprovádí s využitím DCC, jak je podrobněji uvedeno v tomto článku 22.

„**Výnos z DCC**“ je částka připisaná obchodníkovi jako odměna za jeho účast na Službě, která je definována a vypočtena podle článku 22.4.

„**Transakce bez využití DCC**“ je karetní transakce, na kterou se DCC nevztahuje, zejména karetní transakce prováděné platebními kartami vydanými v měnách jiných než Schválených nebo konkrétními vydavateli, kteří byli na základě rozhodnutí společnosti GP ze služby DCC vyjmuti, karetní transakce, u kterých si Zahraniční držitel karty zvolí možnost nevyužít DCC a další karetní transakce vyloučené z DCC na základě aktuálního rozhodnutí společnosti GP.

„**Částka nákupu**“ je původní částka Mezinárodní transakce kartou v Českých korunách před provedením přepočtu měny.

## 22.2. Popis služby Dynamic Currency Conversion

22.2.1. Tato služba vás opravňuje nabízet některým Zahraničním držitelům karet možnost zaplatit v Českých korunách nebo v měně státu, v níž je platební karta vedena, a přitom obdržet platbu od společnosti GP v Českých korunách. Podmínky tohoto článku 22 se vztahují na transakce zpracované prostřednictvím DCC v době trvání této Smlouvy. Bez našeho předchozího písemného souhlasu nejste oprávněni odevzdávat platební údaje prostřednictvím jiného poskytovatele DCC.

22.2.2. DCC umožní některým vašim zákazníkům, kteří jsou Zahraničními držiteli karet, zaplatit kartou na pokladním místě nebo si nechat načítovat nákup ve Schválené měně, v níž je jejich platební karta vedena, a to podle směnného kurzu stanoveného společností GP (s využitím různých zdrojů z finančních trhů), přičemž vy obdržíte úhradu Poplatku za cizí měnu v Českých korunách.

22.2.3. Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že Mezinárodní transakce kartou bude přepočtena na Schválenou měnu, v níž je karta vedena, na základě aktuálního směnného kurzu pro maloobchodní transakce (stanoveného společností GP (s využitím různých zdrojů z finančních trhů)) a že přepočtená Mezinárodní transakce kartou bude zúčtována příslušnou Karetní asociací ve schválené měně, v níž je karta vedena. DCC se vztahuje pouze na transakce prováděné platebními kartami vydanými společnostmi Mastercard a Visa, které jsou inkasovány z účtu držitele platební karty ve Schválené měně. Společnost GP si vyhrazuje právo případně přidat či dočasně nebo trvale vyjmout ze seznamu DCC některou měnu, a to kdykoliv, přičemž vás o tom může a nemusí informovat. Dále může společnost GP poskytování Služby z jakéhokoliv důvodu ukončit s výpovědní lhůtou nejméně dva (2) měsíce a v průběhu této lhůty může poskytování Služby na základě oznámení s okamžitou platností pozastavit, pokud je to nutné.

22.2.4. Ačkoliv vám společnost GP nevyměří dodatečný poplatek za předložení Mezinárodní transakce kartou prostřednictvím DCC, budou uplatňovány běžné poplatky za zpracování; Karetní asociace mohou takové dodatečné poplatky za Mezinárodní transakce kartou vyměřit. Kromě Výnosu z DCC vám v souvislosti s Mezinárodní transakcí kartou nevzniká nárok na žádné další úhrady.

22.2.5. Berete na vědomí, že některé části Služby mohou být zajišťovány třetími stranami. Potvrzujete, že nejste ve smluvním vztahu s žádnou třetí stranou a nejste oprávněnou osobou na základě případné smlouvy mezi společností GP a takovou třetí stranou.

## 22.3. Požadavky související se službou Dynamic Currency Conversion

Budete dodržovat veškeré přiměřené pokyny společnosti GP vztahující se k vaší účasti na Službě. Dále budete dodržovat veškeré požadavky Kartových asociací, které se týkají Služby. Bez ohledu na výše uvedené souhlasíte výslovně s tím, že budete dodržovat následující zvláštní požadavky související s touto službou.

**22.3.1. Dobrovolná účast Zahraničních držitelů karet:** Podle pokynů, které dle potřeby předkládá společnost GP, budete Zahraničním držitelům karet poskytovat možnost dobrovolného využití Služby nebo vyjádření souhlasu s účastí na této Službě. Souhlasíte, že při každé Mezinárodní transakce kartou budete:

- o informovat Zahraničního držitele karty, že tato služba je dobrovolná a že má možnost zaplatit v místní měně, pokud si to přeje;
- o sdělit Zahraničnímu držiteli karty částku transakce jak v Českých korunách, tak v domácí měně držitele platební karty a také příslušný směnný kurz;
- o nepředkládat Zahraničnímu držiteli karty žádná další požadavky, aby si nechal karetní transakci zpracovat v místní měně;
- o nepoužívat žádná vyjádření ani postupy, díky nimž by si Zahraniční karty zvolil službu automaticky; a
- o neuvádět, výslovně ani implicitně, že služba Dynamic Currency Conversion je službou Kartových asociací.

V případě, že se daný Zahraniční držitel karty rozhodne služby nevyužít, není tato karetní transakce považována za Mezinárodní transakci kartou a společnost GP zpracuje transakci Zahraničního držitele karty v Českých korunách. Aniž je omezena obecná platnost jakékoliv části této Smlouvy, má se za to, že pokud při Mezinárodní transakci kartou nedáte Zahraničnímu držiteli karty možnost využít této služby, jak je uvedeno v tomto článku, může následně vzniknout žádost o Chargeback, jak je uvedeno v odstavci 22.3.5.

Proškolení personálu pokladního místa na nabízení možnosti DCC je požadavkem Kartových asociací. Školení provádí společnost GP nebo třetí strana jménem GP. Jste povinni zajistit, aby byl proškolen vhodný personál a školení bylo aktualizováno, zejména je třeba školit nově přijaté zaměstnance následně po úvodním školení zaměstnanců.



**22.3.2. Dodržování podmínek Služby a pokynů:** Souhlasíte s tím, že budete dodržovat veškeré příslušné pokyny a podmínky Služby, které dle potřeby získáte od společnosti GP nebo Karetní asociace. Aniž je omezena obecná platnost výše uvedeného, budete se v souvislosti se službou řídit příslušnými pokyny, které může společnost GP dle potřeby upravovat a doplňovat.

**22.3.3. Včasné předložení Mezinárodních transakcí kartami:** Berete na vědomí, že včasné předložení Mezinárodních transakcí kartami je pro účast na Službě nezbytné. Souhlasíte, že každou Mezinárodní transakci kartou předložíte společnosti GP do čtyřiaadvaceti (24) hodin po dokončení této Mezinárodní transakce kartou. V případě, že v této lhůtě Mezinárodní transakci kartou nepředložíte, společnost GP může snížit částku současného nebo budoucího Výnosu z DCC Obchodníka tak, že částka připsaná příslušnou Karetní asociací jako zúčtování takové mezinárodní transakce kartou bude nižší než částka nákupu plus marže nebo provize, která se podle podmínek služby k takové částce nákupu vztahuje.

**22.3.4. Náhrady (refunds):** V případě, že provedete náhradu (refund) na účet Zahraničního držitele karty, kdy bude provedeno vrácení celé částky nebo její části nebo refundace Mezinárodní transakce provedené platební kartou, bude tato náhrada dle vlastního uvážení společnosti GP zpracována buď v Českých korunách nebo v příslušné Schválené měně. V případě, že bude taková náhrada zpracována ve Schválené měně, vzhledem k tomu, že může nastat rozdíl mezi směnným kurzem původní Mezinárodní transakce kartou a kurzem této náhrady, bere Obchodník na vědomí, že konečná částka náhrady se bude pravděpodobně lišit od původně zaúčtované částky, kterou obdržel za Mezinárodní transakci kartou v Českých korunách. Bez ohledu na to, zda je v této Smlouvě uvedeno jinak, berete na vědomí, že nesete odpovědnost za celou částku náhrady.

**22.3.5. Chargeback a zamítnuté transakce:** Pokud je na Mezinárodní transakci platební kartou ze strany Zahraničního držitele karty nebo příslušné instituce, která platební kartu vydala, z jakéhokoliv důvodu aplikován Chargeback nebo je transakce zamítnuta v průběhu procesu ověřování, částka, kterou vám strhneme z účtu, se pravděpodobně bude odlišovat od původní částky transakce, kterou jste obdrželi za Mezinárodní transakci kartou v Českých korunách.



## 22.4. Výnos z DCC

- 22.4.1. Jako odměna za vaši účast na Službě vám bude na účet proplacena částka odpovídající procentu Částky nákupu Mezinárodních transakcí kartami, které v rámci Služby odevzdáte ke zpracování. Dohodnuté procento z této částky bude uvedeno na vaší Žádosti o akceptaci platebních karet, nebo v pozdější vzájemné komunikaci. Výnos z DCC je proplácen na váš Určený bankovní účet spolu s ostatními úhradami za transakce tak, že Poplatky za služby účtované ze strany GP budou poníženy o hodnotu Výnosu z DCC. V případě, že Výnos z DCC je vyšší, než Poplatky za služby účtované ze strany GP, bude rozdíl připsán ve prospěch vašeho Určeného bankovního účtu
- 22.4.2. Mezinárodní transakce kartou prostřednictvím DCC vám budou připsány na účet společně se všemi transakcemi bez využití DCC, protože oba typy transakce jsou zúčtovány v Českých korunách. Pro upřesnění, nebudou připisovány odděleně ani se na ně nebudou vztahovat žádné další odklady připsání nad rámec aktuálních lhůt pro připsání. V případě jakýchkoliv dotazů ohledně mezinárodních transakcí kartou prosím kontaktujte náš helpdesk.
- 22.4.3. Pokud je připsán Výnos z DCC Obchodníkovi a částka Mezinárodních transakcí kartou je následně snížena kvůli jedné nebo více náhradám v podobě (i) vrácených kartových transakcí (refund), (ii) Chargebacku, a (iii) kartových transakcí, pro které má společnost GP nárok na náhradu dle této smlouvy, bude tento Výnos z DCC Obchodníka úměrně upraven. Tento přebytek může být odečten z budoucích plateb prováděných podle této Smlouvy nebo inkasovaných z vašeho účtu (účtů), pokud je to v této Smlouvě dohodnuto.

## 22.5. Trvání a ukončení služby Dynamic Currency Conversion

- 22.5.1. Doba trvání Služby je shodná s dobou trvání Smlouvy.
- 22.5.2. Pokud se rozhodnete ukončit účast na Službě DCC, zašlete společnosti GP písemnou výpověď s tímto záměrem s výpovědní lhůtou nejméně jeden (1) měsíc a vaše účast na Službě DCC zanikne k datu uvedenému v této výpovědi, pokud před tímto datem neoznámíte společnosti GP, že chcete v účasti na Službě pokračovat, za předpokladu, že tato Smlouva je stále zcela platná a účinná a nebyla ukončena. Při ukončení vaší účasti na DCC, pokud je Smlouva stále účinná, obdržíte Výnos z DCC za Mezinárodní transakce kartou do data ukončení vaší účasti na Službě.
- 22.5.3. Zánik vaší účasti na DCC podle podmínek tohoto článku 22 nemá vliv na platnost a účinnost zbytku této Smlouvy.

22.5.4. Jsme oprávněni kdykoliv omezit nebo přerušit poskytování Služby DCC, a to i bez předchozího oznámení vám, v případě, že se dozvíme, že jste porušili jakékoliv podmínky poskytování Služby DCC.

## 23. Elektronická evidence tržeb (EET)

Kromě předchozích ujednání této smlouvy se aplikují následující ujednání, pokud využíváte službu Elektronická evidence tržeb (EET) (pro účely tohoto článku 23 jen „**Služba EET**“).

### 23.1. Popis Služby EET

23.1.1. Služba EET Vám umožňuje plnění některých povinností vyplývajících ze zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb („Zákon EET“). tj. především povinnost zaslat datovou zprávou údaje o evidované tržbě správci daně a vystavit účtenku tomu, od koho evidovaná tržba plyne, a to v rozsahu stanoveném v Zákoně EET.

23.1.2. Podrobnější popis služby EET včetně jednotlivých funkcionalit je popsán v Uživatelské příručce.

### 23.2. Cena za Službu EET

23.2.1. Cena za Službu EET je uvedena v Sazebníku. V případě, že je v Žádosti o akceptaci platebních karet (nebo v obdobném dokumentu vztahující se výhradně k vaší Smlouvě o akceptaci platebních karet) uvedena jiná cena, platí taková jiná cena.

23.2.2. Cena za Službu EET se účtuje za každý aktivovaný terminál, a to bez ohledu na to, zda v daném poplatkovém období (např. kalendářním měsíci) byla z příslušného terminálu odeslána datová zpráva správci daně.

23.2.3. Cena za Službu EET se účtuje poprvé za poplatkové období, které následuje po aktivaci Služby EET na konkrétním platebním terminálu (tj. např. pokud dojde k aktivaci v lednu, účtuje se poplatek poprvé za únor).

23.2.4. K Ceně za Službu EET bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy. Cena za Službu EET včetně daně z přidané hodnoty bude vyúčtována na základě námi vystavené faktury, přičemž tímto dáváte souhlas k uhrazení fakturované částky z účtu, který pro vás GP

vede ve své evidenci.

## 23.3. Součinnost z vaší strany

- 23.3.1. Pro využívání Služby EET na konkrétním platebním terminálu je nutné, abyste Službu EET aktivovali prostřednictvím obchodnického portálu (Merchant portál). Na obchodnickém portále rovněž můžete následně konkrétní platební terminál pro využívání Služby EET deaktivovat.
- 23.3.2. Pro řádné fungování Služby EET je nutné, abyste získali a udržovali v platnosti certifikát pro evidenci tržeb dle Zákona EET. Získání a údržba tohoto certifikátu je výlučně Vaší povinností.
- 23.3.3. Fungování Služby EET je závislé na internetovém připojení k systémům správce daně. Zajištění takového připojení je na Vaší odpovědnosti; v žádném případě nebudeme odpovědní za neposkytnutí služby v případech, kdy neposkytnutí je důsledkem nefunkčnosti systémů správce daně nebo nefunkčnosti připojení k těmto systémům.
- 23.3.4. Po celou dobu využívání Služby EET se zavazujete dodržovat právní předpisy upravující elektronickou evidenci tržeb.

## 23.4. Trvání a ukončení služby EET

- 23.4.1. Doba trvání Služby EET je shodná s dobou trvání Smlouvy.
- 23.4.2. Pokud se rozhodnete ukončit účast na Službě EET, zašlete společnosti Global Payments písemnou výpověď s tímto záměrem s výpovědní lhůtou nejméně jeden (1) měsíc a vaše účast na Službě EET zanikne k datu uvedenému v této výpovědi.
- 23.4.3. Zánik vaší účasti na Službě EET podle podmínek tohoto článku 23 nemá vliv na platnost a účinnost zbytku této Smlouvy.
- 23.4.4. Jsme oprávněni kdykoliv omezit nebo přerušit poskytování Služby EET, a to i bez předchozího oznámení vám, v případě, že se dozvíme, že jste porušili jakékoliv podmínky poskytování Služby EET.

**Tato brožura je velmi důležitý dokument. Uložte ji bezpečně a její obsah nesdílejte jiným osobám.**

Global Payments s.r.o.  
V Olšínách 626/80, Strašnice  
100 00 Praha 10  
Česká Republika  
Tel: +420 267 197 191\*

\* Telefonní linka je dostupná od pondělí do pátku od 9.00 do 17.00, kromě státních svátků. V naléhavých případech kontaktujte naše call centrum na telefonním čísle: **+420 267 197 777** (k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu).

Global Payments je obchodní značka společnosti Global Payments s.r.o., podnikající na území České republiky se sídlem V Olšínách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 042 35 452, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244453. Společnost Global Payments s.r.o. je jako platební instituce zapsána 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 s.r.o. v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka.

©Global Payments s.r.o. Všechna práva vyhrazena. Všechny ostatní ochranné známky, názvy výrobků a loga identifikované nebo uvedené v tomto dokumentu jsou majetkem příslušných vlastníků.



# ŽÁDOST O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET



Ve spolupráci s



(1) Global Payments s.r.o., IČ 04235452, se sídlem V Olšínách 80/626, Praha 10 - Strašnice, 100 00, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 244453 („Poskytovatel“) a (2) obchodník uvedený níže („Obchodník“), tímto uzavírají Smlouvu o akceptaci platebních karet za podmínek uvedených v této Smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách pro akceptaci platebních karet.



## 1. ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

(dále jen "Obchodník")

název firmy:	Městská část Praha 17		
IČ:	00231223		
DIČ:	CZ00231223		
sídlo firmy:	Žalanského 291/12b		
PSČ:	16300	město:	Praha
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném:			
kontaktní adresa:	<input checked="" type="checkbox"/> shoduje se se sídlem firmy <input type="checkbox"/> jiná - vyplňte níže		
PSČ:		město:	
ulice:			

kontaktní osoba pro obchodní záležitosti:

jméno a příjmení:	Mgr. Alena Kopejtková
email:	
telefon:	

kontaktní osoba pro technické záležitosti  
(pokud je jiná než výše uvedený kontakt):

jméno a příjmení:	
email:	
telefon:	

doba vázanosti:	
exit fee:	



## 2. ÚDAJE O PROVOZOVNĚ OBCHODNÍKA

(dále jen "Obchodní místo")

obchodní místo č. 1 - (627540001) (skupina lokalit SoftPos CZ)

<input checked="" type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> Ecommerce	
název obchod. místa/ webová stránka:	Odbor životního prostředí a dopravy
ulice:	Bendova 1121/5
PSČ a město:	163 00 Praha
kontaktní osoba na provozovnu:	
telefon:	
email:	
číslo bankovního účtu / IBAN	
měna	CZK
typ účtu	Platební

obor podnikání/ MCC:	9399 - Státní služby - jinde nespecifikované
předpokládaný obrat:	30 000,00 CZK na požadovaných kartách za rok
průměrná výše transakce:	500,00 CZK na transakci
prům. doba mezi platbou a dodáním:	0 (týdny)
otevírací doba:	08:00 - 18:30
sezónnost, délka sezóny:	(týdny)

obchodní místo č. 2 - (627540002) (skupina lokalit SoftPos CZ)

<input checked="" type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> Ecommerce		
název obchod. místa/ webová stránka:	pracoviště Španielova - Odbor výstavby	obor podnikání/ MCC: 9399 - Státní služby - jinde nespecifikované
ulice:	Španielova 1280	předpokládaný obrát: 20 000,00 CZK na požadovaných kartách za rok
PSČ a město:	163 00 Praha	průměrná výše transakce: 750,00 CZK na transakci
kontaktní osoba na provozovnu:	[redacted]	prům. doba mezi platbou a dodáním: 0 (týdny)
telefon:	[redacted]	otevírací doba: 08:00 - 18:30
email:	[redacted]	sezónnost, délka sezóny: (týdny)
číslo bankovního účtu / IBAN	[redacted]	měna: CZK
		typ účtu: Platební

obchodní místo č. 3 - (627540003) (skupina lokalit Městská část Praha 17)

<input checked="" type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> Ecommerce		
název obchod. místa/ webová stránka:	Živnostenský odbor	obor podnikání/ MCC: 9399 - Státní služby - jinde nespecifikované
ulice:	Španielova 1280	předpokládaný obrát: 350 000,00 CZK na požadovaných kartách za rok
PSČ a město:	163 00 Praha	průměrná výše transakce: 500,00 CZK na transakci
kontaktní osoba na provozovnu:	[redacted]	prům. doba mezi platbou a dodáním: 0 (týdny)
telefon:	[redacted]	otevírací doba: 08:00 - 18:30
email:	[redacted]	sezónnost, délka sezóny: (týdny)
číslo bankovního účtu / IBAN	[redacted]	měna: CZK
		typ účtu: Platební

obchodní místo č. 4 - (627540004) (skupina lokalit Městská část Praha 17)

<input checked="" type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> Ecommerce		
název obchod. místa/ webová stránka:	pracoviště Žalanského - pokladna	obor podnikání/ MCC: 9399 - Státní služby - jinde nespecifikované
ulice:	Žalanského 291/12b	předpokládaný obrát: 200 000,00 CZK na požadovaných kartách za rok
PSČ a město:	163 00 Praha	průměrná výše transakce: 300,00 CZK na transakci
kontaktní osoba na provozovnu:	[redacted]	prům. doba mezi platbou a dodáním: 0 (týdny)
telefon:	[redacted]	otevírací doba: 08:00 - 18:30
email:	[redacted]	sezónnost, délka sezóny: (týdny)
číslo bankovního účtu / IBAN	[redacted]	měna: CZK
		typ účtu: Platební

obchodní místo č. 5 - (627540005) (skupina lokalit Městská část Praha 17)

<input checked="" type="checkbox"/> POS	<input type="checkbox"/> Ecommerce				
název obchod. místa/ webová stránka:	pracoviště Žalanského - vstupní hala	obor podnikání/ MCC:	9399 - Státní služby - jinde nespecifikované		
ulice:	Žalanského 291/12b	předpokládaný obrat:	500 000,00 CZK na požadovaných kartách za rok		
PSČ a město:	163 00 Praha	průměrná výše transakce:	200,00 CZK na transakci		
kontaktní osoba na provozovnu:	[redacted]	prům. doba mezi platbou a dodáním:	0 (týdny)		
telefon:	[redacted]	otevírací doba:	08:00 - 18:30		
email:	[redacted]	sezónnost, délka sezóny:	(týdny)		
číslo bankovního účtu / IBAN	[redacted]	měna	CZK	typ účtu	Platební



### 3. POS TERMINÁLY, POPLATKY

obchodní místo č. 1 - (627540001) (skupina lokalit SoftPos CZ)

typ terminálu:	SoftPos (PayCore) (Mobile)
počet:	1
fixní poplatek:	
funkčnost POS terminálu:	<input type="checkbox"/> spropitné <input type="checkbox"/> ruční vstup <input checked="" type="checkbox"/> referenční číslo <input type="checkbox"/> cashback
Dynamic Currency Conversion	<input type="checkbox"/> výnos z DCC (%): <input type="checkbox"/> multicurrency: Ne (CZK)
přijímané karty - POS:	<input checked="" type="checkbox"/> Visa <input checked="" type="checkbox"/> Mastercard <input type="checkbox"/> Diners/ Discover <input type="checkbox"/> UnionPay <input type="checkbox"/> JCB
poznámky:	[redacted]

obchodní místo č. 2 - (627540002) (skupina lokalit SoftPos CZ)

typ terminálu:	SoftPos (PayCore) (Mobile)
počet:	1
fixní poplatek:	
funkčnost POS terminálu:	<input type="checkbox"/> spropitné <input type="checkbox"/> ruční vstup <input checked="" type="checkbox"/> referenční číslo <input type="checkbox"/> cashback
Dynamic Currency Conversion	<input type="checkbox"/> výnos z DCC (%): <input type="checkbox"/> multicurrency: Ne (CZK)
přijímané karty - POS:	<input checked="" type="checkbox"/> Visa <input checked="" type="checkbox"/> Mastercard <input type="checkbox"/> Diners/ Discover <input type="checkbox"/> UnionPay <input type="checkbox"/> JCB
poznámky:	[redacted]

obchodní místo č. 3 - (627540003) (skupina lokalit Městská část Praha 17)



typ terminálu: Ingenico iCT220  
(Desktop) CL PCI  
3.0 (Ethernet)

počet: 1

fixní poplatek:

funkčnost POS terminálu:  spropitné  ruční vstup  referenční číslo  cashback

Dynamic Currency Conversion  výnos z DCC (%):  multicurrency: Ne (CZK)

přijímané karty - POS:  Visa  Mastercard  Diners/ Discover  UnionPay  JCB

poznámky: Paušální poplatek 699 Kč/terminál bude hrazený formou žádosti o úhradu. Provizní poplatky budou měsíčně inkasovány z inkasního účtu [REDACTED]

#### obchodní místo č. 4 - (627540004) (skupina lokalit Městská část Praha 17)

typ terminálu: Ingenico iCT220  
(Desktop) CL PCI  
3.0 (Ethernet)

počet: 1

fixní poplatek:

funkčnost POS terminálu:  spropitné  ruční vstup  referenční číslo  cashback

Dynamic Currency Conversion  výnos z DCC (%):  multicurrency: Ne (CZK)

přijímané karty - POS:  Visa  Mastercard  Diners/ Discover  UnionPay  JCB

poznámky: Paušální poplatek 699 Kč/terminál bude hrazený formou žádosti o úhradu. Provizní poplatky budou měsíčně inkasovány z inkasního účtu [REDACTED]

#### obchodní místo č. 5 - (627540005) (skupina lokalit Městská část Praha 17)

typ terminálu: Ingenico iUC160B  
(CAT) CL only  
(Unattended (CAT))

počet: 1

fixní poplatek:

funkčnost POS terminálu:  spropitné  ruční vstup  referenční číslo  cashback

Dynamic Currency Conversion  výnos z DCC (%):  multicurrency: Ne (CZK)

přijímané karty - POS:  Visa  Mastercard  Diners/ Discover  UnionPay  JCB

poznámky: U MID: [REDACTED] není nastaven žádný paušální poplatek za terminál. Provizní poplatky budou měsíčně inkasovány z inkasního účtu [REDACTED]

V případě zvolení způsobu účtování provize MIF++, bude celková výše provize spočítána jako suma následujících 3 položek:

- Interchange Fee (Mezibankovní poplatek) - publikována příslušnou karetní asociací - VISA, Mastercard, Diners, JCB a UnionPay
- Scheme and Processing Fees (Poplatky schémat) - stanoveny v tabulce poplatků schémat níže
- Acquirer fee (Poplatek účtovaný poskytovatelem) - jsou definovány takto:

#### Tabulka poplatků účtovaných poskytovatelem:

Skupina lokalit: SoftPos CZ (obchodní místo č. 1, 2)

			měna transakce:	CZK			
			obratové pásmo:	obrat do 10 000	obrat do 30 000	obrat do 100 000	obrat neomezený
			výše transakce:	neomezeně	neomezeně	neomezeně	neomezeně
karetní schéma	MIF ++	region					
Visa	Ne	Base	Poplatek (%)	1.99	1.89	1.79	1.59
			Poplatek za transakci	0.00	0.00	0.00	0.00
Mastercard	Ne	Base	Poplatek (%)	1.99	1.89	1.79	1.59
			Poplatek za transakci	0.00	0.00	0.00	0.00

**Skupina lokalit: Městská část Praha 17 (obchodní místo č. 3, 4, 5)**

			měna transakce:	CZK
			obratové pásmo:	obrat neomezený
			výše transakce:	neomezeně
karetní schéma	MIF ++	region		
Visa	Ano	Base	Poplatek (%)	0.99
			Poplatek za transakci	0.75
Mastercard	Ano	Base	Poplatek (%)	0.99
			Poplatek za transakci	0.75

**Tabulka poplatků schémat:**

	Domestic		Intra (Europe)		Inter (world)	
	poplatek v %	poplatek za transakci	poplatek v %	poplatek za transakci	poplatek v %	poplatek za transakci
Visa Debit	0.15	0.35	0.15	0.57	0.63	3.34
Visa Credit	0.16	0.35	0.16	0.57	0.64	3.34
Visa CNP Additional Fee		0.54		0.54		0.54
Mastercard Debit	0.18	0.63	0.28	0.63	0.7	4.43
Mastercard Credit	0.18	0.63	0.28	0.63	0.7	4.43
Mastercard & Maestro CNP	0.03		0.03		0.05	

**Tabulka měsíčních poplatků:**

**Skupina lokalit: SoftPos CZ (obchodní místo č. 1, 2)**

		měna:	CZK			
		obratové pásmo:	obrat do 10 000	obrat do 30 000	obrat do 100 000	obrat neomezený
Typ terminálu	Typ připojení					
všechny ostatní typy terminálů	-		0.00	0.00	0.00	0.00

Obchodní partner prohlašuje, že souhlasí s uvedeným rozsahem informací o poplatcích a provizích za realizované transakce tak, jak je uvedeno na tomto formuláři a že nebude požadovat jejich podrobnější rozčlenění.

Obchodní partner dále souhlasí s rozsahem informací o provizích za zrealizované transakce uvedených na avizech, která mu jsou zasílána poskytovatelem, a to v následujícím rozsahu: domácí platební karty, zahraniční platební karty Visa, zahraniční platební karty Mastercard, platební karty JCB, platební karty Diners Club, platební karty UnionPay a netrvá na jeho dalším podrobnějším rozčlenění.



## 4. INFORMACE O OSOBĚ OPRÁVNĚNÉ JEDNAT ZA OBCHODNÍKA

(dále jen "Oprávněná osoba")

oslovení: <input type="checkbox"/> Pan <input checked="" type="checkbox"/> Paní	politicky exponovaná osoba: <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne
jméno a příjmení: <b>Mgr. Alena Kopejtková</b>	občanství: <b>Česká republika</b>
rodné příjmení: -	telefon: [redacted]
datum narození: [redacted]	email: [redacted]
rodné číslo: [redacted]	typ průkazu (OP, pas): <b>EU ID</b> platnost: [redacted]
místo narození: [redacted]	číslo průkazu: [redacted]
trvalé bydliště: [redacted]	výdal: [redacted]
funkce: <b>starostka</b>	stát: <b>Česká republika</b>



## 5. PODPIS

Tímto potvrzují, že jsem provedl(a) identifikaci oprávněné osoby porovnáním s jeho/jejím průkazem totožnosti. Zároveň potvrzují, že proběhla návštěva obchodního místa.

datum: [redacted]	jméno a příjmení: [redacted]	podpis: [redacted]
-------------------	------------------------------	--------------------

Oprávněná osoba tímto potvrzuje, že informace uvedené v této žádosti jsou pravdivé a úplné a dále potvrzuje, že si před podpisem této žádosti přečetla a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami pro akceptaci platebních karet, které jsou uloženy na stránkách Poskytovatele ([www.globalpaymentsinc.com/cs-cz/documents](http://www.globalpaymentsinc.com/cs-cz/documents)).

**Global Payments s.r.o.** (dále jen „GP“ nebo „my“), se sídlem V Olšínách 626/80, 100 00 Praha 10, IČ: 042 35 452, bude v případě udělení vašeho souhlasu zpracovávat vaše identifikační údaje (jméno, příjmení) a kontaktní údaje (e-mail, telefonní číslo, adresa) za účelem poskytování informací o produktech a službách svých obchodních partnerů, a to poštou, telefonicky/SMS (s výjimkou automatizovaných hovorů), e-mailem a dalšími elektronickými prostředky, které mohou být relevantní.

Váš souhlas je dobrovolný a proto máte právo tento souhlas se zpracováním kdykoli odvolat nebo omezit jeho rozsah. V případě odvolání nebo omezení souhlasu nebudeme vaše osobní údaje nadále zpracovávat pro účel, pro který byl souhlas odvolán, není však nijak dotčena zákonnost zpracování prováděného před tímto odvoláním. Vaše výše uvedené osobní údaje však můžeme nadále zpracovávat pro další účely stanovené v Zásadách zpracování osobních údajů GP (dále jen „Zásady“), pro které podle obecně závazných právních předpisů není váš souhlas vyžadován.

Zaškrtnutím tohoto políčka vyjadřujete souhlas s výše uvedeným zpracováním svých osobních údajů.

Bližší informace k tomuto souhlasu, ke zpracování vašich osobních údajů, včetně vašich práv a způsobu, jak tento souhlas odvolat nebo omezit, naleznete v aktuální verzi Zásad, které jsou k dispozici na webových stránkách GP v sekci GDPR pod odkazem <https://www.globalpaymentsinc.com/cs-cz/gdpr>. Podpisem této Žádosti potvrzujete, že jste se seznámil/a se zněním Zásad.

datum: [redacted]	jméno: <b>Alena Kopejtková</b>	podpis: [redacted]
	funkce: <b>starostka</b>	



+420 267 197 777 \*



helpdesk@globalpayments.cz

\* (k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu)

## DOLOŽKA

Na základě díkce § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hl. městě Praze v platném znění a v souladu s usnesením RMČ č. 000145/2022 ze dne 11.5.2022 se osvědčuje právní úkon spočívající v uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet mezi MČ Praha 17 a společností Global Payments s.r.o. a potvrzuje se splnění podmínek daných výše uvedeným ustanovením.

V Praze dne:

.....

Pověření členové zastupitelstva MČ Praha 17





# PROHLÁŠENÍ O SKUTEČNÉM MAJITELI



Ve spolupráci s



## ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

firma:

IČ:



## INFORMACE O SKUTEČNÉM MAJITELI

obchodník nemá skutečného majitele

skutečný majitel není znám

skutečným majitelem je:

oslovení:  Pan  Paní

politicky exponovaná osoba:  Ano  Ne

jméno a příjmení:

občanství:

rodné příjmení:

datum narození:

trvalé bydliště:

rodné číslo:

místo narození:

vztah k obchodníkovi:



POTVRZUJI, ŽE ÚDAJE UVEDENÉ V TOMTO PROHLÁŠENÍ JSOU PRAVDIVÉ A ÚPLNÉ.

datum:

jméno:

funkce:

podpis:

# SAZEBNÍK INDIVIDUÁLNÍCH POPLATKŮ CZ

## 1. Přijímání karet (platební terminál POS)

### 1.1. POS terminál

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Expresní instalace terminálu <sup>1</sup>	3 500,00 Kč	terminál
Výměna terminálu na žádost obchodníka <sup>8</sup>	2 050,00 Kč	terminál
Poškození nebo nevrácení terminálu <sup>2</sup>	12 500,00 Kč	terminál
Neoprávněný výjezd technika <sup>8</sup>	1 700,00 Kč	podle návštěvy
MultiID <sup>8</sup>	525,00 Kč	terminál/měsíc
Služba Předautorizace/Key-Entry	125,00 Kč	obchodní místo/měsíc
Náhrada nákladů spojených s ukončením Smlouvy <sup>3</sup>	2 500,00 Kč	terminál
Akceptace karet PLUS – vyšší komfort s účtenkami	49,00 Kč	terminál/měsíc
Acquiring aktivace (GP tom)	250,00 Kč	jednorázově

### 1.2. Poplatky spojené se zpracováním transakce

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Zpracování transakce	0,75 Kč	transakce
Oprava transakce	250,00 Kč	transakce
Poplatek za doúčtování zamítnuté transakce	250,00 Kč	transakce

### 1.3. Poplatky za reklamaci transakce ze strany kartové společnosti (ve smyslu pravidel kartové společnosti)

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Řešení reklamace typu „Retrieval Request“	650,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace typu „Chargeback in Enhanced Mode“	1 500,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace typu „Chargeback in Final Mode“	2 400,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace ve fázi arbitráže s kartovou společností	1 400,00 Kč	hodina

### 1.4. GP analytics

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
GP analytics <sup>5</sup>	159,00 Kč	obchodní místo/měsíc
GP analytics <sup>6</sup>	79,00 Kč	obchodní místo/měsíc



## 2. Přijímání karet (platební brána GP webpay)

### 2.1. E-commerce (GP webpay)

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Acquiring aktivace (GP webpay, GP easy2sell, Push Payments)	1 199,00 Kč	jednorázově

### 2.2. Poplatky spojené se zpracováním transakce

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Zpracování transakce	0,75 Kč	transakce
Oprava transakce	250,00 Kč	transakce

### 2.3. Poplatky za reklamaci transakce ze strany kartové společnosti (ve smyslu pravidel kartové společnosti)

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Řešení reklamace typu typu „Retrieval Request“	650,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace typu typu „Chargeback in Enhanced Mode“	1 500,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace typu typu „Chargeback in Final Mode“	2 400,00 Kč	reklamace
Řešení reklamace ve fázi arbitráže s kartovou společností	1 400,00 Kč	hodina

### 2.4. GP analytics

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
GP analytics <sup>5</sup>	79,00 Kč	obchodní místo/měsíc

### 3. Ostatní poplatky

#### 3.1. Poplatky související s mandáty PCI DSS

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
PCI DSS roční poplatek, hotely, půjčovny aut <sup>8</sup>	620,00 Kč	ročně
Poplatek za nesoulad s pravidly PCI DSS, hotely, půjčovny aut <sup>8</sup>	255,00 Kč	měsíčně
Poplatek za bezpečnostní incident (kompromitace dat účtu)	39 000,00 Kč	podle případu

#### 3.2. Dodatečné administrativní služby

SLUŽBA	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Registrace Visa a Mastercard <sup>7</sup>	23 000,00 Kč	ročně
Multicurrency <sup>8</sup>	159,00 Kč	obchodní místo/měsíc
Provedení dodatečného avíza na základě požadavku Klienta	25,00 Kč	A4
Specifický report na základě požadavku Klienta <sup>4,8</sup>	1 750,00 Kč	hodina
Poplatek za EET	99,00 Kč	měsíc

#### 3.3. Poplatek za settlement (připsání peněz na účet obchodníka)

	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Domácí – Odchozí	3,00 Kč	transakce*
Zahraniční – Odchozí	250,00 Kč	transakce

\* poplatek se účtuje od druhé transakce v rámci jednoho dne. Vztahuje se na domácí settlement.

SEPA platba je účtována jako tuzemská transakce.

#### 3.4. Inkaso

	ČÁSTKA	JEDNOTKA
Domácí – Příchozí	3,00 Kč	transakce
Zahraniční – Příchozí	250,00 Kč	transakce

SEPA inkaso je účtováno jako tuzemská transakce.

## **1** Expresní instalace

Tento poplatek je aplikován v případě, kdy Obchodník požaduje instalaci POS zařízení do dvou pracovních dní.

## **2** Poplatek za poškození terminálu

V případě sjednání Pojištění platebního terminálu u smluvního partnera společnosti Global Payments s.r.o. bude smluvní pokuta související s poškozením terminálu řešena ze strany Global Payments s.r.o. výhradně s touto smluvní pojišťovnou a smluvní pokuta nebude napřímo uplatňována vůči Obchodníkovi.

## **3** Náhrada administrativních nákladů dle VOP

Tento poplatek je aplikován, na základě Všeobecných obchodních podmínek, v případě ukončení smlouvy, za každý POS terminál.

## **4** Zvláštní report o transakcích

Tento poplatek je aplikován v případech, kdy obchodník požaduje specifický report.

## **5** GP analytics

Zúčtování proběhne automaticky, předem pro následující měsíc. Poplatek se nevztahuje na sezónní obchodní místo, nebo platební bránu GP webpay v období mimo sezónu.

## **6** GP analytics

Cena bez modulu Benchmarking

Zúčtování proběhne automaticky, předem pro následující měsíc. Poplatek se nevztahuje na sezónní obchodní místo, nebo platební bránu GP webpay v období mimo sezónu.

## **7** Registrace VISA a Mastercard

Poplatek pro E-commerce obchodníky a payment facilitátory s MCC kódem: 5962, 5966, 5967, 7995, 5912, 5122, 5993, 7273 nebo jiný rizikový segment identifikovaný společnostmi Visa/Mastercard.

## **8** Daň z přidané hodnoty

Za tyto služby se účtuje 21% DPH.

Všechny poplatky a další platby jsou uvedeny bez DPH a dalších příslušných daní, pokud není uvedeno jinak. Pokud není výslovně uvedeno jinak, všechny platby společnosti Global Payments s.r.o. se uskutečňují v Kč v souladu se Smlouvou.

Sazebník platný od 1. 1. 2022.

# MANUÁL PRO TRANSAKCE PLATEBNÍ KARTOU



## POKYNY PRO OBCHODNÍKY

<b>O TOMTO DOKUMENTU</b>	3	<b>7. CHARGEBACK</b>	27
<b>DEFINICE NĚKTERÝCH POJMŮ</b>	4	7.1. Nejčastější typy chargebacků	27
<b>1. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET</b>	6	7.2. Jak snížit riziko chargebacku	27
1.1. Typy transakcí	6	<b>8. FRAUDY/PODVODY</b>	29
1.2. Přijímání karet prostřednictvím platebního terminálu	6	8.1. Doporučené postupy pro prevenci podvodů	29
<b>2. ZPRACOVÁNÍ A ZAÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ</b>	8	<b>9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH DAT</b>	30
2.1. Uzávěrka na POS terminálu	8	9.1. Doporučené postupy	30
2.2. Lhůty pro zpracování transakcí	8	9.2. Co se stane, pokud nedosáhnete souladu s PCI DSS?	30
2.3. Lhůty pro připsání platby na váš účet	8	<b>10. DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE</b>	31
2.4. Zamítnuté transakce	8	10.1. Používání vlastního platebního terminálu	31
2.5. Zrušení transakce	8	10.2. Propojení terminálu s pokladním systémem (ECR)	31
2.6. Přijímání karet prostřednictvím internetu GP webpay	9	10.3. Kopie prodejního dokladu	31
<b>3. PŘEHLED O TRANSAKČÍCH – UŽIVATELSKÉ PORTÁLY</b>	10	10.4. Telefonát s nahlášením „KÓDU 10“	31
3.1. Portál pro obchodníky (Merchant portal)	10	10.5. Zadržení karty	32
3.2. Portál GP webpay	10	10.6. Nález karty či karta zapomenutá v prostorách vaší provozovny	32
3.3. EET portál pro obchodníky	11	10.7. Kontrolní nákup	33
<b>4. DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ</b>	12	10.8. Papírové kotoučky pro POS terminály	33
4.1. Autorizace	12	10.9. Tvorba vaší vlastní reklamy	33
4.2. Bezkontaktní platby kartou	12	10.10. Průběžně vás informujeme	34
4.3. Dynamic currency conversion (DCC)	13	<b>11. DŮLEŽITÉ KONTAKTY</b>	35
4.4. EET – elektronická evidence tržeb	13	11.1. Helpdesk/linka podpory Global Payment	35
4.5. Multicurrency – transakce v cizích měnách	14		
4.6. Multi ID	14		
4.7. Multicurrency + DCC	15		
4.8. Spropitné	15		
4.9. Cashback	15		
4.10. Akceptace stravenkových karet	15		
4.11. Inkrementální předautorizace	15		
<b>5. KONTROLA PLATEBNÍCH KARET</b>	18		
5.1. Příklady log karet	20		
5.2. Příklady karet a prvků na kartách	21		
<b>6. AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH</b>	24		
6.1. Transakce v hotelech a autopůjčovnách	24		
6.2. Směnářny/casina	26		

## O TOMTO DOKUMENTU

Tyto Pokyny pro obchodníky spolu s dalšími dokumenty uvedenými v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami jsou nedílnou součástí Smlouvy o akceptaci platebních karet, kterou jste s námi uzavřeli (dále jako „Smlouva“).

Ve svém vlastním zájmu a pro svou vlastní ochranu byste měli tento dokument pozorně přečíst a dodržovat uvedené pokyny.


Tento manuál vám poskytne:

- Obecné pokyny pro přijímání platebních karet
- Pokyny pro přijímání platebních karet ve vybraných odvětvích
- Informace o zpracování transakcí platebními kartami
- Klíčové informace o rizicích spojených s užíváním a akceptací karet a jak těmto rizikům předcházet
- Užitečné tipy a rady, které je důležité dodržovat během akceptace platebních karet

Pokyny jsou uloženy na stránkách portálu pro obchodníky Merchant Portálu.

Vašich připomínek a zpětné vazby si velmi vážíme. Neváhejte nás prosím kontaktovat, máte-li jakékoliv otázky či připomínky týkající se těchto pokynů či jakéhokoliv aspektu námi poskytovaných služeb. Seznam všech kontaktních údajů je k dispozici na str. 35.

## DEFINICE NĚKTERÝCH POJMŮ

<b>ASOCIACE/ KARTOVÁ SPOLEČNOST</b>	Mezinárodní společnost udílející bankám licence na vydávání a zpracovávání transakcí uskutečněných platebními kartami (Visa Intl., Mastercard Intl., Diners Club Intl., Japan Credit Bureau Intl., American Express Intl.).
<b>AUTORIZACE</b>	Proces ověření možnosti uskutečnit bezhotovostní platbu prostřednictvím platební karty. Slouží k ověření platnosti karty a krytí kartové transakce.
<b>AUTORIZAČNÍ KÓD</b>	Čtyř – až šestimístná kombinace číslic (u společnosti American Express pouze dvoumístná) nebo číslic a písmen, která je obchodnímu partnerovi sdělena jako reference vydaného souhlasného oprávnění s provedením kartové transakce.
<b>AUTORIZAČNÍ LIMIT</b>	Autorizační limit je maximální výše částky transakce, kterou lze uskutečnit prostřednictvím jedné platební karty na jednom obchodním místě během jednoho kalendářního dne, aniž by bylo bezpodmínečně nutné vyžadovat oprávnění ke kartové transakci prostřednictvím AS. Výše autorizačního limitu se pro jednotlivé obchodníky může lišit.
<b>BEZKONTAKTNÍ TECHNOLOGIE - NFC (Near Field Communication)</b>	Bezkontaktní akceptace platebních karet. U bezkontaktních plateb je na platební kartě vyobrazen kromě standardních bezpečnostních prvků také symbol, který opravňuje držitele karty provádět bezkontaktní transakce. 
<b>BEZKONTAKTNÍ ČTEČKA</b>	Bezkontaktní čtecí zařízení umístěné mimo platební terminál nebo součást platebního terminálu vyvinutého pro přijímání platebních karet a jiných zařízení s bezkontaktní technologií.
<b>DRŽITEL KARTY</b>	Fyzická osoba, které byla na základě smlouvy s vydavatelem platebních karet vydána platební karta a jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na platební kartě.
<b>GP</b>	Zkratka pro Global Payments, s.r.o., <a href="http://www.globalpayments.cz">www.globalpayments.cz</a>
<b>mPOS</b>	Mobilní zařízení pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek nebo čip) i bezkontaktních kartových transakcí.
<b>NFC-TECHNOLOGIE</b>	NFC (Near Field Communication) je bezdrátová technologie – rádiový přenos dat na krátkou vzdálenost, která umožňuje jednoduchou a bezpečnou obousměrnou komunikaci mezi elektronickými zařízeními, jako provádění bezkontaktní transakce např. mobilním telefonem, přívěskem, hodinkami, stickerem, platba přes QR kód apod.
<b>OBCHODNÍ MÍSTO / PRODEJNÍ MÍSTO</b>	Místo, na kterém jsou obchodníkem přijímány bezhotovostní úhrady prostřednictvím platebních karet, NFC za poskytnuté zboží/služby, adresa, na níž se nacházejí prostory obchodníka a kde byla daná platební transakce iniciována. Avšak a) v případě smluv uzavřených na dálku ve smyslu čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU je prodejním místem adresa trvalého místa podnikání, na které obchodník vykonává svou činnost, bez ohledu na umístění internetových stránek nebo serveru, a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; b) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání, je prodejním místem adresa, k níž má obchodník platnou licenci k podnikání a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována; c) nemá-li obchodník trvalé místo podnikání ani platnou licenci k podnikání, považuje se za prodejní místo korespondenční adresa, která je stanovena pro účely platby daní související s jeho obchodní činností a jejímž prostřednictvím je platební transakce iniciována.



<b>PIN PAD</b>	Externí zařízení pro zadávání PIN, které pracuje samostatně nebo je připojeno k platebnímu terminálu.
<b>PLATBA KARTOU</b>	Kartová transakce prováděná ve prospěch Obchodníka k úhradě kupovaného zboží nebo poskytnutých služeb prostřednictvím platební karty nebo NFC zařízení.
<b>PLATEBNÍ TERMINÁL / POS</b>	Elektronický platební terminál pro elektronické přijímání a zpracování kontaktních (magnetický proužek a čip) i bezkontaktních kartových transakcí. Jeho součástí může být i přídatné zařízení pro zadávání PIN, tzv. PIN pad.
<b>PODKLADY K TRANSAKCI</b>	Obecný název pro veškeré dokumenty vztahující se k transakci, včetně papírového nebo elektronického potvrzení o provedené transakci/účtenky.
<b>POSKYTOVATEL PLATEBNÍCH SLUŽEB/ PPS/ACQUIRER/ AKCEPTANT</b>	Dodavatel platebních služeb, který s Obchodníkem uzavírá smlouvu o přijímání platebních karet a dodává služby související s přijímáním platebních karet.
<b>PRŮKAZ TOTOŽNOSTI</b>	Občanský průkaz nebo cestovní pas.
<b>PUSH platba</b>	Pomocí tzv. PUSH platby může obchodník odeslat platební detaily zákazníkovi, prostřednictvím emailu. Tato platba nahrazuje tzv. MOTO platby, tedy platbu provedenou na základě znalosti detailů platební karty, které poskytl zákazník obchodníkovi prostřednictvím emailu nebo telefonu.
<b>VOP</b>	Všeobecné obchodní podmínky

# 1. PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET

**Obchodník je dle pravidel kartových asociací při akceptaci platební karty povinen postupovat takto:**

- Obchodník přijme platební kartu pouze k úhradě za prodané zboží nebo poskytnuté služby, bez omezení výše částky transakce;
- Obchodník neposkytne Držiteli karty hotovost, pokud nemá s PPS dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak, více v kapitole 4.9. Cashback. (str. 15)
- Obchodník neprovede transakci, pokud není přítomen Držitel karty, pokud nemá s PPS dohodnuto písemným dodatkem ke Smlouvě jinak, více v kapitole 1.1. Typy transakcí. (str. 6)

## 1.1. TYPY TRANSAKČÍ

Provedení všech uvedených typů transakcí je uvedeno v odpovídajících příručkách pro POS terminál, nebo v uživatelské příručce GP webpay pro provedení transakcí v prostředí e-commerce.

**Transakce, kdy je karta přítomna (CP, Card Present)**, což znamená všechny transakce, kde jsou karta a její držitel fyzicky přítomni v okamžiku transakce a kde se můžete o přítomnosti karty přesvědčit načtením čipu, protažením magnetického proužku karty čtečkou, přiložením k elektronickému terminálu (prostřednictvím NFC technologie).

**Transakce, kdy je karta nepřítomna (CNP, Card Not Present)**, což znamená transakce, při kterých karta a držitel karty nejsou fyzicky přítomni v okamžiku transakce. Tyto transakce s sebou nesou riziko, pokud nemůžete doložit, že transakci provádí skutečný držitel platební karty. Naše společnost umožňuje dva typy transakcí bez přítomnosti platební karty

- **Transakce zadávané pomocí klávesnice na terminálu** (Pro tuto možnost je potřeba mít na terminálu aktivovanou funkci Ruční vstup.)
- **E-commerce transakce prostřednictvím GP webpay** (viz kapitola 3.2. Portál GP webpay, str. 15)

## 1.2. PŘIJÍMÁNÍ KARET PROSTŘEDNICTVÍM PATEBNÍHO TERMINÁLU

Karty můžete přijímat buď prostřednictvím námi dodaného terminálu či po vzájemné předchozí dohodě, pomocí vašeho vlastního zařízení. Více o používání vlastního zařízení v kapitole 10.1. Používání vlastního platebního terminálu, str. 31, kde naleznete podmínky, za kterých můžete akceptovat platební karty prostřednictvím vlastního zařízení, které musí být certifikováno naší společností.

- Než začnete, přečtěte si Uživatelskou příručku pro váš typ terminálu a pro jednotlivé typy transakcí dodržujte uvedený postup.
- Při umístování terminálu či PIN padu mějte na paměti jejich dostupnost a soukromí držitelů karet takovým způsobem, aby držitel karty mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem.
- Zajistěte snadný přístup k elektrickým a telefonním zásuvkám blízko terminálu v případě, že nastanou jakékoliv technické problémy a budeme od vás vyžadovat, abyste v rámci identifikace problému provedli/a určité testy.
- Pro mobilní terminály zajistěte odpovídající pokrytí pomocí W-LAN nebo zvolte umístění terminálu, které umožňuje pokrytí sítě operátorem mobilní sítě.
- Zajistěte, že žádné bezpečnostní zařízení (jako např. bezpečnostní kamery) není schopno pořídit nahrávku zákazníka zadávajícího PIN.
- Prosím konzultujte s námi veškeré změny na vašem terminálu, včetně jeho výměny, odstranění či přemístění. V případě mobilních terminálů je každodenní přemístování povoleno v rámci jejich běžného užívání.
- Jste zodpovědní za zařízení terminálu, a proto důrazně doporučujeme, abyste věnovali náležitou pozornost jeho umístění a pravidelné kontrole tohoto zařízení. Zodpovídáte rovněž za veškeré ztráty, které budou způsobeny zásahem třetích osob, které nejsou oprávněny manipulovat se zařízením jiným způsobem, než je běžný průběh transakce, tj. například zadávání PIN.

- V případě, že je vám terminál doručován prostřednictvím přepravní služby anebo našeho obchodního zástupce, berte prosím na vědomí, že den fyzického převzetí je považován za den instalace. V případě, že máte sjednán jakýkoliv druh poplatku, je tento účtován právě od okamžiku převzetí.

## POSTUP TRANSAKCE

- 1. Oprávněný držitel karty provádí na obchodním místě platební transakci dle instrukcí terminálu a potvrzuje svou identitu** prostřednictvím zadání PIN nebo podpisem na účtence nebo displeji mobilního zařízení (v případě MPOS). Platba je možná i prostřednictvím jiných zařízení, s implementovanou bezkontaktní/NFC technologií. Obchodník je oprávněn kontrolovat bezpečnostní prvky karty i v případech, kdy zasunutí čipové karty do čtecího zařízení provádí Držitel sám.

V případě, že transakce musí být ověřena podpisem ze strany Držitele platební karty, Obchodník zkontroluje podpis na kartě a porovná ho s podpisem na účtence. Při podpisu Držitel nesmí mít možnost vidět podpis na své platební kartě.

- 2. Autorizace transakce**

Autorizace transakce na POS terminálu je zajištěna automaticky. Obchodník obdrží prostřednictvím POS terminálu autorizační odpověď. Transakci lze i předautorizovat (více v kapitole 4.1. Autorizace, str. 12).

- 3. Vystavení prodejního dokladu**

Obchodník je povinen na vyžádání poskytnout Držiteli doklad o provedené transakci a uchovávat veškeré podklady dokumentující provedení transakce (tj papírové, elektronické, případně jiné záznamy o uskutečněné komunikaci s Držitelem karty) po dobu dvou let od data provedení transakce, v čitelné podobě, a na vyžádání tuto dokumentaci poskytnout GP.

## 2. ZPRACOVÁNÍ A ZAÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ

### 2.1. UZÁVĚRKA NA POS TERMINÁLU

V základním nastavení každý terminál provádí uzávěrku automaticky, nejpozději ve 22:55 (30 minut až + 30 minut od času uzávěrky).

Automatickou uzávěrku lze nastavit na ruční uzávěrku. Pro nastavení Vašeho hodinového okna (kdykoliv mezi 0:00 – 22:55) kontaktujte Helpdesk (kontaktní údaje naleznete na str. 35).

### 2.2. LHŮTY PRO ZPRACOVÁNÍ TRANSAKČÍ

Systémová lhůta pro zúčtování trasakcí je ve 22:55.

Veškeré transakce předložené k zúčtování před touto lhůtou budou odeslány z našeho účtu na váš účet zpravidla následující den, tedy D+1. Veškeré transakce uskutečněné po této systémové lhůtě budou odeslány z našeho účtu zpravidla 2. následující den, tedy D+2 (kdy "D" je den uskutečnění transakce).

### 2.3. LHŮTY PRO PŘIPSÁNÍ PLATBY NA VÁŠ ÚČET

Datum, kdy bude částka připsána na vašem účtu, závisí na bance, u níž je váš účet veden. V případě, že je váš účet veden u České spořitelny, a.s., zpravidla ve lhůtě D+1 v průběhu celého týdne. V případě, kdy je Váš účet u jiných bank, platí termín zpravidla D+2 (dle nastavení clearingů ČNB).

### 2.4. ZAMÍTNUTÉ TRANSAKCE

V rámci námi prováděného procesu ověřování transakcí zamítneme a vrátíme veškeré transakce, které neprošly ověřením, například transakce provedené prošlou kartou. Zamítnuté transakce vám způsobí finanční ztrátu.

Než k tomu dojde, prověříme detaily transakce a naše systémy. Pokud nalezneme jakékoliv chyby, budou opraveny. Pokud nedojde k vyřešení problému, budeme vás informovat dopisem/emailem a částka připsaná na váš účet bude příslušným způsobem upravena.

Pokud dojde k zamítnutí celého souboru s transakcemi, budeme vás kontaktovat a informovat o nápravných opatřeních, abyste se vyhnuli situaci, že na váš účet nebudou připsány žádné finanční prostředky. Současně upozorňujeme, že transakce v hodnotě do 1,00 Kč nebudou zaúčtovány.

### 2.5. ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Pokud se držitel karty rozhodne, že zboží nebo služby nezakoupí, musíte transakci zrušit. Kroky, které musíte provést, závisí na tom, jak jste kartu přijali, a na fázi, v jaké se nacházela transakce v momentě, kdy se držitel karty rozhodl ji zrušit.

### Zrušení neukončené transakce:

- Ověřované PINem – můžete zrušit transakci, když na klávesnici terminálu zadáváte částku. Případně může transakci zrušit držitel karty při zadávání PIN.
- Ověřované podpisem – můžete zrušit transakci ve chvíli, kdy vás terminál vyzve k potvrzení podpisu držitele karty.

V případě, že předautorizace nebude dokončena do 30 dní od data předautorizace, transakce není garantována.

### Zrušení uzavřené/dokončené transakce

- **Do 95 dní od data transakce:** postupujte podle uživatelské příručky k vašemu terminálu, v části týkající se postupu při stornování transakce. Částku lze stornovat v plné výši transakce, nebo jen částečně, pokud je tato funkcionality na POS terminálu povolena. Pokud bylo u stornované transakce využito služby DCC, je možné zrušit pouze celou transakci a částka ke stornování je zadávána v měně, ve které byla transakce zadána.
- **Po době více než 95 dní od data transakce:** kontaktujte Helpdesk a požádejte o storno transakce.

Vystavte držiteli doklad o zrušení transakce.

Finanční prostředky mohou být vráceny pouze na stejnou kartu, jaká byla použita při původní transakci a částka nesmí překročit částku původní transakce. Nikdy nevracejte finanční prostředky jiným způsobem a nepřistupujte na možnost vrácení finančních prostředků hotově či převodem na bankovní účet atd.

## 2.6. PŘIJÍMÁNÍ KARET PROSTŘEDNICTVÍM INTERNETU GP WEBPAY

GP webpay je internetová platební brána pro rychlé a bezpečné platby kartou. Na stránkách [www.gpwebpay.cz](http://www.gpwebpay.cz) jsou k dispozici podrobné uživatelské příručky pro všechny transakce poskytované tímto řešením. Pro plné využití všech typů transakcí dodržujte pokyny uvedené v těchto příručkách.

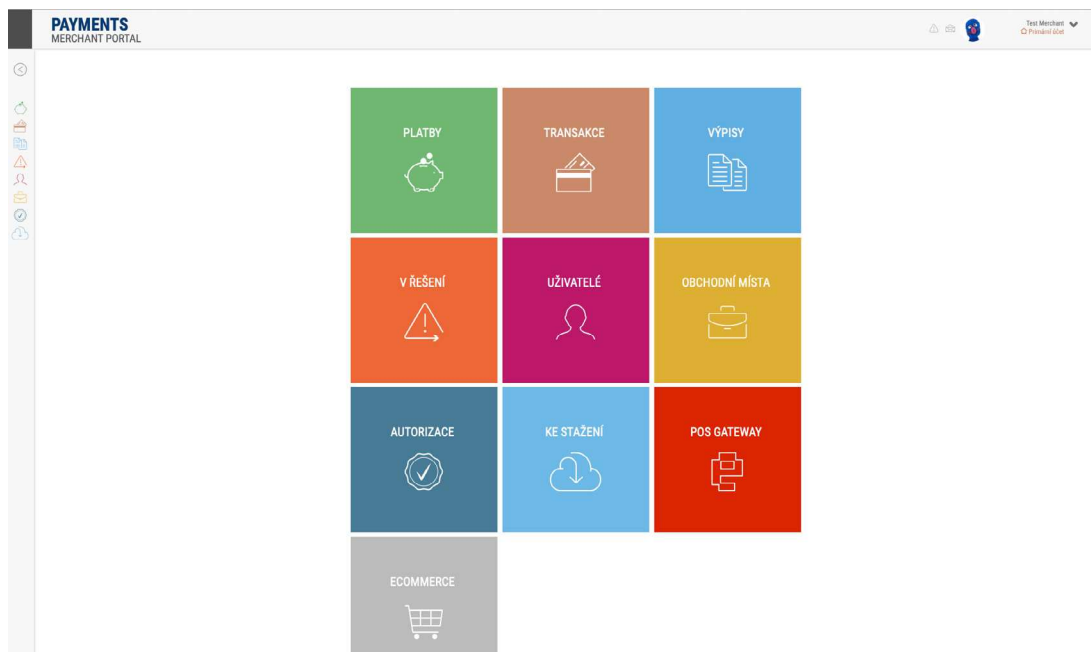
## 3. PŘEHLED O TRANSAKČÍCH – UŽIVATELSKÉ PORTÁLY

Přehled o všech transakcích má obchodník k dispozici na klientských portálech:

- Merchant Portal – transakce provedené na POS a e-commerce
- GP webpay Portal – pro e-commerce transakce
- EET Portal

### 3.1. PORTÁL PRO OBCHODNÍKY (MERCHANT PORTAL)

Klientský portál je systém určený všem obchodníkům akceptujícím platební karty, přístupný na [www.globalpayments.cz](http://www.globalpayments.cz). Podrobnější informace s přesným popisem všech dostupných funkcností naleznete v Uživatelské příručce pro Klientský portál, která je k dispozici v záložce „Ke stažení“.

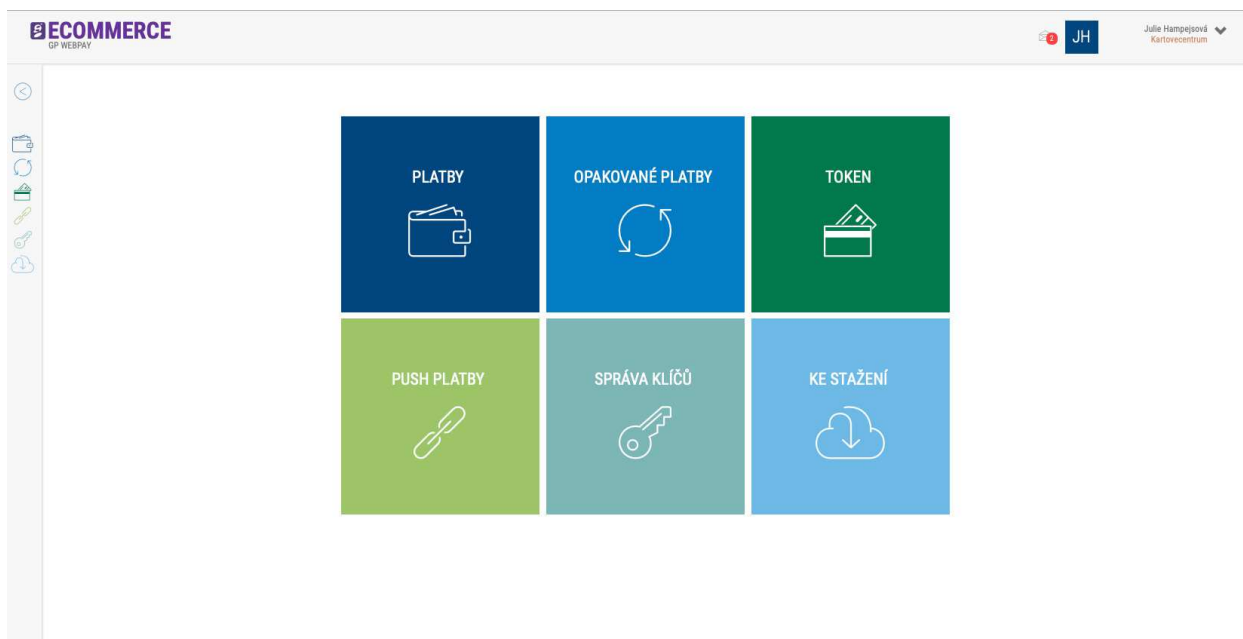


### 3.2. PORTAL GP WEBPAY

Uživatel přistupuje k portálu GP webpay přes URL adresu <https://portal.gpwebpay.com>

Portál GP webpay umožňuje uživateli:

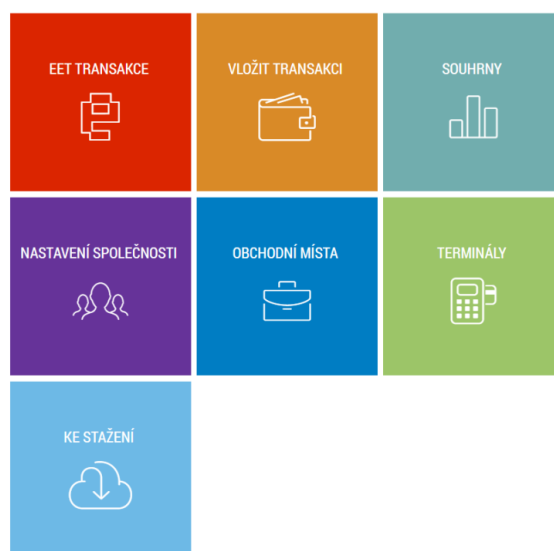
- vyhledávání a správu plateb
- vytváření, zasílání, vyhledávání a správu PUSH plateb (více o PUSH platbách najdete v Uživatelské příručce GPWebpay na [https://www.gpwebpay.cz/Content/downloads/GP\\_webpay\\_Gateway.pdf](https://www.gpwebpay.cz/Content/downloads/GP_webpay_Gateway.pdf))
- vytváření a správu uživatelů
- zobrazení statistiky a povolených funkcí pro e-shop a platby
- vytváření a správu klíčů
- stažení technické dokumentace a dalších zdrojů pro integraci s rozhraním platební brány GP webpay na <https://www.gpwebpay.cz/Download>



### 3.3. EET PORTÁL PRO OBCHODNÍKY

Portál vám nabízí:

- responzivní design
- možnost registrace manuálně zadaných transakcí
- monitoring terminálu
- správa potvrzení pro komunikaci s finančním úřadem



Nyní jste připraveni nastavit službu EET, pokračujte prosím na další kapitolu.

Více informací o nastavení v Portálu najdete v uživatelské příručce dostupné v sekci „Ke stažení“



## 4. DALŠÍ TYPY TRANSAKČÍ

### 4.1. AUTORIZACE

Autorizace je proces, při kterém dochází u obchodníka k ověření platnosti platební karty a dostatečnosti finančního krytí na účtu držitele platební karty pro předpokládanou platební transakci. Autorizace neprovádí potvrzení identity držitele karty a není ani garancí platby.

### PŘEDAUTORIZACE

Předautorizace se používá převážně v oblasti cestovního ruchu, zejména v ubytovacích zařízeních a půjčovnách, kde konečná částka transakce nemusí být známa v okamžiku původní autorizace.

Předautorizaci lze provádět pro všechny typy karet vyjma platební karty Maestro, Mastercard Electronic, Visa Electron a V PAY.

Obchodník je povinen dokončit předautorizaci do 30 dnů od data předautorizace.

Částka předautorizace musí vždy odpovídat předem dohodnuté ceně služby či zboží mezi obchodníkem a držitelem karty. Držitel karty musí být předem informován o předautorizaci a musí s ní souhlasit.

### ZAKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

Transakce zakončení předautorizace je prakticky dokončením prodeje, který byl dříve předautorizován. Částka zakončení předautorizace se může lišit od částky zadané při předautorizaci pouze v případech, kdy zákazník si objedná dva kusy zboží, ale nakonec je platba provedena na pouze jeden kus zboží, nebo v případě transakce v oblasti cestovního ruchu. Zakončení předautorizace může být rovněž provedeno i v nepřítomnosti držitele karty. Tento typ transakce lze provést s využitím magnetických, čipových a rovněž bezkontaktních karet.

Ve chvíli, kdy chcete dokončit předautorizaci, musíte mít připravený šestimístný autorizační kód, devítimístný identifikátor z účtenky předautorizace. Rovněž musíte znát skutečnou částku pro zakončení předautorizace a také poslední předčíslí platební karty použité k předautorizaci.

Při využití typu transakce PAN-less pro dokončení předautorizace Vám stačí poslední čtyři čísla karty místo současného zadávání celého čísla karty nebo jejího použití. Více o PAN-less transakci naleznete v Uživatelské příručce vašeho POS terminálu.

Ve chvíli, kdy byla automaticky vygenerována žádost o autorizaci, zobrazí terminál v odpovědi na požadavek hlášku. O jednotlivých typech „hlášek“ terminálu se dozvíte v aktuální příručce k danému POS terminálu.

Pokud váš terminál není nastaven, aby prováděl autorizaci automaticky, nebo nelze díky chybě na POS terminálu provést autorizaci automaticky, Obchodník kontaktuje Helpdesk (kontaktní údaje naleznete na str.35).

### 4.2. BEZKONTAKTNÍ PLATBY KARTOU

Bezkontaktní platby kartou umožňují provádění transakcí s nízkou částkou pouze přiložením k POS terminálu.

U transakcí do limitu 500,- Kč není vyžadováno zadání PIN, nicméně na základě bezpečnostního nastavení vydavatele platební karty je u některých transakcí do 500,- Kč požadováno zadání PIN držitelem – v takovém případě musíte dále postupovat jako u transakce s načtením čipu a zadáním PIN.

Navíc k tomuto limitu si může vydavatel platební karty stanovit i další limity, aby byla zajištěna bezpečnost transakce a držitele platební karty. V tomto případě je požadováno zadání PIN držitelem karty.

Bezkontaktní technologie může být rovněž integrována do dalších zařízení, například do chytrých hodinek, náramků, chytrých telefonů, tabletů a elektronických přívěšků na klíče prostřednictvím tzv. NFC technologie.

### 4.3. DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

DCC služby jsou dostupné pro transakce s kartami Visa a Mastercard. Tento typ transakce je určen zahraničním držitelům karet, kteří dávají přednost nakupování ve své domácí měně.

Po skončení transakce dostane držitel karty účtenku, na níž se ukáže hodnota prodejní transakce v místní měně, směnný kurz a konečná částka účtovaná v měně země, která vydala kartu.

Váš terminál na prodejním místě je připraven na použití DCC a provede automatickou detekci, zda je karta vhodná pro DCC. K aktivaci služby je potřeba náš předchozí písemný souhlas. Pamatujte, že váš zákazník musí dostat možnost učinit jednoznačnou volbu, zda chce transakci provést v domácí měně či v jakékoliv jiné navržené měně.

Částka je z účtu držitele karty odepsána v jeho lokální měně, držitel nebude tedy zatížen dalšími poplatky za konverzi měn u své vydavatelské banky. Na váš bankovní účet bude přičtena částka v českých korunách, abyste nemuseli držet účty v cizích měnách.

Při vrácení peněz u DCC transakce budete muset zadat částku v českých korunách a následně po vyzvání zvolit možnost DCC. Zkontrolujte účtenku k původní transakci, abyste se ujistili, že byla zpracována jako DCC.

Kvůli rozdílům ve směnných kurzech může být konečná částka vrácená držiteli karty odlišná od hodnoty původní transakce v jeho domácí měně. Budete muset o této skutečnosti informovat držitele karty současně s tím, jak zpracováváte proces vrácení peněz.

### DCC A CHARGEBACKY

Pokud je DCC transakce vrácena zpět na kartu zákazníka z důvodu reklamace, bude částka transakce převedena z domácí měny držitele karty na české koruny buď společností Visa nebo společností Mastercard před tím, než ji strhneme z vašeho bankovního účtu. Kvůli rozdílům ve směnných kurzech je pravděpodobné, že konečná částka chargebacku se bude lišit od hodnoty původní transakce v českých korunách.

O podrobnostech týkajících se jakéhokoliv procesu chargebacku vás budeme průběžně informovat.

### DCC PŘEDAUTORIZACE

Procedura DCC může být uplatněna rovněž při předautorizaci transakcí, pokud držitel karty provádí registraci (například v hotelu nebo v autopůjčovně). Současný směnný kurz uplatněný v DCC a částka v DCC měně musí být zobrazeny držiteli karty.

Je třeba držiteli karty jasně vysvětlit, že konečný DCC směnný kurz a DCC částka v jeho domácí měně bude určena až v momentě, kdy bude transakce zpracována při odhlášení z daného zařízení (hotelu atd.). Je možné, že držitelé karty si užití DCC při odhlášení rozmyslí. Pokud k tomu dojde, budou požádáni, aby navštívili recepci (příslušného hotelu či autopůjčovny). Bližší informace naleznete v Manuálu pro DCC.

### 4.4. EET – ELEKTRONICKÁ EVIDENCE TRŽEB

V naší nabídce naleznete také elegantní a jednoduché řešení pro elektronickou evidenci tržeb. Jedná se o evidenci všech transakcí na samostatném terminálu bez nutnosti integrace s prodejním terminálem. Jsme schopni vám vytvořit řešení na míru pro všechny typy podnikání:

- Platební terminál – jednoduché a snadné řešení pro malé podniky
- Platební terminál napojený na stávající pokladní systém
- Virtuální pokladna – propojená s platebním terminálem

EET portál Vám poskytne přehled o transakcích na PC, mobilním telefonu nebo tabletu a nabízí možnost registrace manuálně zadaných transakcí, stejně tak jako správu potvrzení pro komunikaci s finančním úřadem.

#### 4.5. MULTICURRENCY – TRANSAKCE V CIZÍCH MĚNÁCH

Tato transakce umožňuje přijímat platby ve vybraných cizích měnách. Můžete si zvolit možnost, že veškeré vaše transakce v cizích měnách budou přičítány přímo na vyhrazený účet v cizí měně. Připsané částky budou sdružovány podle měny, takže vám bude za všechny transakce v dané měně připsána jedna částka a je třeba, abyste měli zvláštní bankovní účet pro každou přijímanou měnu. V opačném případě vám bude příslušná transakce v cizí měně připsána na účet vedený v českých korunách.

K tomuto typu transakce budete potřebovat náš předchozí písemný souhlas. K provádění prodejních transakcí a vracení peněz v cizí měně můžete přijímat karty společností Mastercard a Visa.

#### 4.6. MULTI ID

Tento typ transakce umožňuje poslat jednotlivé platby z terminálu na různé předem definované účty, které si můžete pro přehlednost pojmenovat.

Za příklad si můžeme zvolit úřady, kdy na jedné přepážce můžete uhradit poplatky za více služeb, přičemž každá skupina poplatků má být odeslána na předem určený účet. Pro každou skupinu poplatku je ale číslo účtu jiné. Během aktivace služby si nastavíte požadovaný počet účtů, na které budete chtít platby odesílat a pojmenujete si je, například nastavení může vypadat následovně:

ČÍSLO ÚČTU	NÁZEV ÚČTU
1111111111/0800	Poplatek za svoz odpadu
2222222222/0800	Poplatek za psa

Potom už stačí na terminálu nebo přímo z pokladního systému iniciovat platbu, během které vyberete, zda bude daná částka připsána na účet spojený s poplatkem např. za psa nebo za svoz odpadu. Zbývající část platby je shodná se standardní platbou, tedy zákazník použije platební kartu a případně zadá PIN kód, pokud je vyžadováno. Vytisknou se účtenky pro obsluhu i zákazníka, kde samozřejmě taktéž uvedeno, na který účet bude platba připsána.



## 4.7. MULTICURRENCY + DCC

V dnešních dnech je již téměř standardem, že poskytovatelé přijímání platebních karet nabízí vašim zákazníkům možnost platby v domácí měně na platebních terminálech - tato služba je známá také jako Dynamic Currency Conversion (DCC). Měnové kurzy se nastavují automaticky v našich systémech a jsou řízeny centrálně, což je velmi pohodlné a není tak třeba se o nic starat.

Další variantou, jak se popasovat se zahraničními měnami je služba Multicurrency, kdy si již v úvodu platby můžete vybrat z několika měn, ve kterých chcete platbu provést. Potom nastavení kurzu a přepočítání provádíte vlastními silami a kurz si nastavujete sami. Nezbytnou podmínkou pro zřízení služby Multicurrency je bankovní účet vedený v příslušné měně.

Ve velké oblibě mají obchodníci především službu DCC díky komfortu pro zákazníky a službě bez starostí. Nastávají ale i případy, kdy si obchodník, tedy vy, chce řídit některé kurzy pro přepočítání z lokální měny sám, tedy například pro nejčastěji akceptovanou měnu Euro chce používat vlastní kurz přepočtu. Nadále by ale rád nabídl svým zákazníkům širokou nabídku zahraničních měn pro platbu držitelem v domácí měně. Pro tyto případy máme připravenou zcela novou funkci, kterou je možnost provozování služby DCC a Multicurrency na jednom terminálu. Jak služba funguje:

1. V úvodu platby si vyberete měnu, ve které bude platba provedena.
2. Pokud zvolíte svou domácí měnu, tedy například české koruny a zákazník k vám například přijel z Anglie, bude mu automaticky nabídnuta služba DCC a bude moci zaplatit ve své domácí měně - v anglických librách.
3. Pokud však zákazník například přijel z Německa a jeho domácí měnou jsou Euro, můžete použít vlastní kurz pro Euro a transakci rovnou zahájit v měně Euro. V tomto případě již služba DCC není zákazníkovi nabídnuta a transakce proběhne standardně v měně Euro.

## 4.8. SPROFITNÉ

Spropitné je dodatečná částka přidaná k transakci držitelem karty, například když držitel karty platí účet v restauraci.

## 4.9. CASHBACK

Služba Cashback umožňuje držiteli karty získat hotovost současně s nákupem zboží nebo služeb.

Tato služba je dostupná pouze u karet Visa, Visa Electron, Mastercard a Maestro, vydaných v České republice. Podmínkou možnosti využití služby nákup zboží či služeb v minimální hodnotě 1,- CZK. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše 3000,- CZK. Celková částka hotovosti musí být dělitelná na celé stokoruny.

## 4.10. AKCEPTACE STRAVENKOVÝCH KARET

Naše společnost nabízí možnost akceptace všech vydávaných stravenkových karet na platebních terminálech dodávaných naší společností.

### Akceptujeme karty těchto společností:

Sodexo, Cheque Déjeuner, Benefit Plus, Gusto Karta, Edenred Ticket karty

## 4.11. INKREMENTÁLNÍ PŘEDAUTORIZACE

Typ transakce určen pro segment cestovního ruchu. Inkrementální (přirůstková) předautorizace umožňuje zablokovat zvolenou částku na účtu držitele karty, navázat více předautorizací do jednoho řetězce transakcí a provést pak jedno zakončení předautorizace pro celý tento řetězec. Stejně tak umožňuje prodlužovat platnost existující předautorizace, například v případě propojení terminálu s pokladnou i automatizovaně.

Tato částka je pak blokována na účtu držitele karty po stanovený čas (který se může dle vydavatele karty nebo země lišit). Pokud dalším typem transakce nazývané **Zakončení předautorizace** nedáte pokyn, aby částka byla stržena, po uplynutí stanoveného času je částka uvolněna držiteli karty pro další platby.

Zachována zůstává i unikátní funkce, která vám umožní v rámci například jednoho hotelu realizovat jak předautorizace, tak inkrementální předautorizace z libovolného terminálu, a z libovolného terminálu je taktéž zakončit.

**Příklad:**

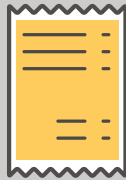
*Návštěvník přijede do hotelu a ubytuje se na pět nocí. Obsluha během registrace zákazníka na recepci provede předautorizaci ve výši ceny za pět nocí, například 5 000 Kč. Tato částka se zablokuje na účtu zákazníka. Čtvrtý den pobytu navštíví zákazník recepci a oznámí, že by si rád prodloužil pobyt o další dvě noci. Obsluha tedy vytvoří inkrementální předautorizaci v hodnotě ubytování na dvě noci, tedy o 2 000 Kč. Zákazníkovi se zablokuje na účtu daná částka. Při odhlašování z hotelu oznámí, že z pokojového baru odebral zboží v ceně 300 Kč. Obsluha v tomto případě použije opět inkrementální předautorizaci, tentokrát na částku 300 Kč. Při odjezdu zákazníka obsluha terminálu jednoduše provede zakončení všech spojených předautorizací jednou transakcí zakončení předautorizace na částku 7 300 Kč.*



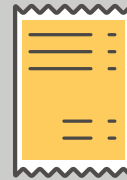
Předautorizace č.1  
Částka: 5 000 CZK



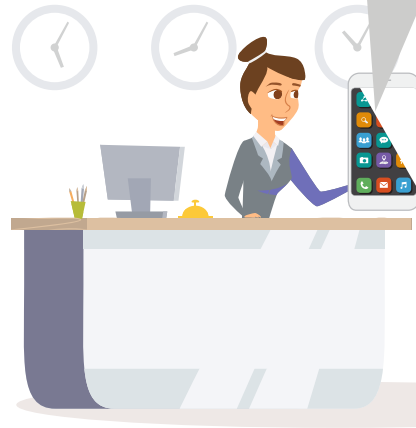
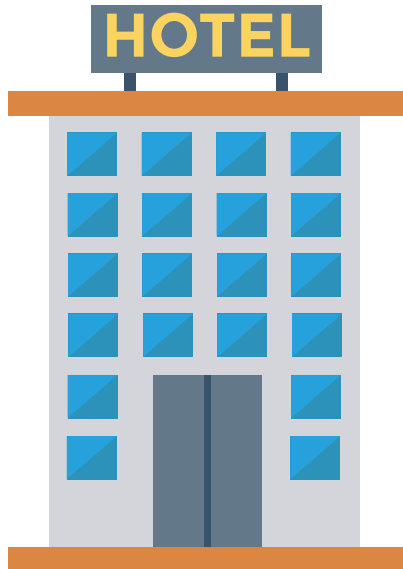
Předautorizace č.2  
Částka: 2 000 CZK



Předautorizace č.3  
Částka: 300 CZK



Zakončení předautorizace  
Částka: 7 300 EUR



Hotel Modrá Hvězda Uničov  
Nová 1  
783 91 Uničov

Stvrzenka pro obchodníka  
Global Payments

07/02/2018 14:13:10  
DÁVKA: 001 ÚČTENKA: 0002  
ID.ZAŘÍZENÍ: 999182

-----  
VISA (C)  
1234 56XX XXXX 7890

**NAVÝŠENÍ PŘEDAUTORIZACE**

Částka CZK: 2000.00  
TID: 999182  
Sequenční číslo: 111222333  
Datum: 02.02.2018  
Celkem CZK: 7000.00  
Autorizační kód: 123456

-----  
Doklad uschovejte pro  
pozdější kontrolu

## 5. KONTROLA PLATEBNÍCH KARET

Požadavek provést fyzické či vizuální ověřovací kontroly karty závisí na tom, zda kdykoliv v průběhu transakce s kartou skutečně manipulujete, např. v případě, kdy je držitel karty vyzván k podpisu účtenky.

### JAK PROVÉST KONTROLU PLATEBNÍ KARTY

Typ karty určí, jaké kontroly je třeba provést. Popis kontrol uvedený níže se vztahuje na většinu karet vydávaných bankami či jinými finančními institucemi. V případě, že neprovedete tyto kontroly, může být proti vám uplatněn chargeback.

#### 1. ČIP

Zkontrolujte, zda nenese známky pokusu jej odstranit, vyměnit nebo poškodit.

#### 2. ČÍSLO KARTY

- Číslo karty začíná číslicí 2 nebo 5 pro karty Mastercard, 6 pro Maestro, 4 pro Visa, 36 pro Diners Club, 6011, 64 nebo 65 pro Discover, 62 pro UnionPay (karty UnionPay s dvojitou značkou začínají také číslicí 3, 4, 5 nebo 9), 35 pro JCB a 37 pro karty American Express (AMEX).
- První čtyři číslice čísla karty se mohou opakovat nad nebo pod začátkem embosovaného čísla karty – zkontrolujte, že se shodují s prvními čtyřmi číslicemi embosovaného čísla, pokud jsou na kartě uvedeny.
- Poslední čtyři číslice čísla karty na přední straně karty se musí shodovat s číslem na zadní straně na podpisovém proužku (v případě, že je na kartě uvedeno) a rovněž s čtyřmi posledními číslicemi čísla karty na účtence vytištěné terminálem.
- U embosovaných karet zkontrolujte čísla. Pokud je oblast kolem nich poškozená, může to znamenat, že původní čísla mohla být odstraněna a nahrazena novými.
- Číslo karty na přední straně může být vytištěno a nikoliv vyraženo, a proto může na dotek působit spíše hladce než vystouple.

#### 3. OSLOVENÍ A JMÉNO DRŽITELE KARTY

- Zkontrolujte, zda mezi držitelem karty a údaji na kartě nejsou zjevné nesrovnalosti, jako když například žena užívá kartu, na které je uvedeno oslovení „Mr.“ nebo když teenager používá kartu s titulem „MUDr.“
- Některé karty obsahují fotografii držitele. Je třeba zkontrolovat, že fotografie odpovídá osobě, která předkládá kartu, a že fotografie nebyla pozměněna.

#### 4. PLATNÁ OD/VYPRŠENÍ PLATNOSTI/PLATNÁ DO

- Kartu je třeba důkladně prohlédnout s ohledem na její platnost. Nepřijímejte karty, které jsou předkládány k provedení transakce před datem „platná od“ (kde je toto datum uvedeno) či po datu vypršení platnosti „platná do“. Terminál automaticky provede na kartě určité kontroly, avšak nelze nás činit odpovědnými za to, že terminál přijme kartu, která ještě není platná nebo kartu, jejíž platnost vypršela.

#### 5. HOLOGRAM

- Zkontrolujte, zda nenese známky manipulace. Hologram by měl být na dotek hladký a neměl by mít hrubý či poškrábaný povrch a 3D obrázek by se měl při naklonění hýbat. Padělané karty často obsahují nedokonalé napodobeniny hologramů.
- Hologram může být na přední nebo na zadní straně karty, ledaže je na kartě užitá Holomag páska (holografická magnetická páska) na místo tradičního magnetického proužku.
- Mezi nejčastější podoby hologramů patří:

- Mastercard – obrázek zeměkoule
- Visa – letící holubice nebo několik holubic v letu
- Visa Electron – ne všechny karty obsahují hologram. Pokud se hologram na kartě vyskytuje, vypadá jako letící holubice.
- UnionPay – 3D obrázek chrámu
- Diners – rozdělený kruh
- JCB – úsvit
- AMEX – římský centurion

## 6. PODPISOVÝ PROUŽEK

- Pamatujte – pokud je karta ověřována pomocí PIN, není třeba ověřovat, zda se podpis shoduje.
- Podpis by měl být napsaný jasně a měl by být hladký na dotek. Neměl by jevit známky přemazání, přepsání.
- Pokud je vám předložena nepodepsaná karta, požádejte držitele karty, aby prokázal svou totožnost a podepsal kartu ve vaší přítomnosti. Zapište druh a číslo průkazu totožnosti na prodejní doklad a autorizujte transakci bez ohledu na vyšší transakčního limitu.
- Zkontrolujte, že podpis odpovídá jménu uvedenému na přední straně karty.
- Zkontrolujte, zda podpisový proužek nenesе známky manipulace, přelepení apod.
- Zkontrolujte, že podpis na kartě odpovídá podpisu na účtence vytištěné terminálem.

## 7. KONTROLNÍ ČÍSLICE (CVV2, CVC2)

- Trojmístný nebo čtyřmístný ověřovací kód. U karet Mastercard, Visa a Maestro kód CVV2 či CVC2 představují tři poslední číslice vytištěné na zadní straně karty za posledními čtyřmi číslicemi čísla karty, pokud jsou tam tyto uvedeny. Kód CVV2 či CVC2 může být rovněž uveden na samotném podpisovém proužku či v bílém políčku napravo od podpisového proužku. U karet American Express má toto číslo čtyři číslice a je vytištěno na přední straně karty.

## 8. MAGNETICKÝ PROUŽEK

- Ujistěte se, že karta má magnetický proužek na zadní straně. Pokud je magnetický proužek na dotek nezvykle hrubý nebo poškrábaný, je na místě pojmout podezření, že karta byla padělána.
- Některé karty mají pásku Holomag (holografický magnetický proužek) na místě tradičního magnetického proužku. Pokud je na kartě přítomen pásek Holomag, musí být vždy na zadní straně karty a karta už nesmí obsahovat žádný jiný hologram.

## 9. ULTRAFIALOVÉ PRVKY

- Pokud máte UV tester bankovek, můžete provést kontrolu ultrafialového znaku na přední straně karet.

## 10. FOTOGRAFIE

- Některé karty obsahují fotografii držitele karty, a to napravo na přední straně karty. Pokud je vám předložena karta, která obsahuje tento prvek, zkontrolujte, že fotografie odpovídá osobě, která kartu předkládá k provedení transakce. V případě, že mezi fotografií a držitelem není shoda, je oprávněné pojmout podezření.

## 11. LOGA KARTOVÝCH SPOLEČNOSTÍ

- Loga na kartách – objevují se zpravidla na přední straně karty, avšak mohou se objevit i na zadní straně. Měly by být vyvedeny jasně a v ostrých barvách – logo, které je neostré okolo okrajů či které je vyvedeno v nízké kvalitě, může indikovat, že karta byla padělána.

**Pokud máte jakékoliv podezření o kartě či o jejím držiteli, kontaktujte telefonicky náš Helpdesk a nahlaste „kód 10“ (viz strana 35).**



PŘÍKLADY LOG KARET



Mastercard



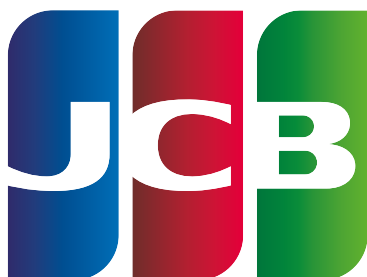
Discover



Visa



UnionPay



JCB



Diners



American Express

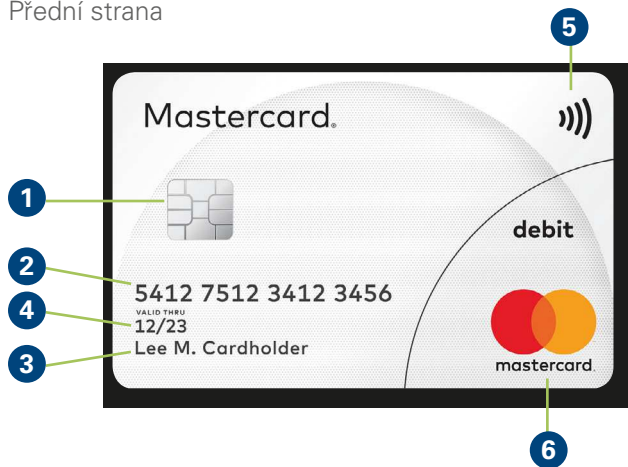
## 5.2 PŘÍKLADY KARET A PRVKŮ NA KARTÁCH

Legenda k obrázkům karet:

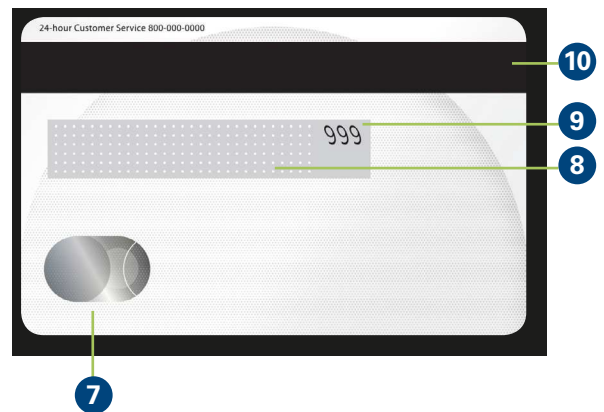
1. Čip
2. Číslo karty
3. Titul a jméno držitele karty
4. Platná od/datum vypršení platnosti (popisek „Valid Thru“ uvádí poslední měsíc platnosti)
5. Bezkontaktní logo (pokud je karta obsahuje)
6. Logo karty
7. Hologram
8. Podpisový proužek
9. Bezpečnostní kód karty (CSC)
10. Magnetický proužek/Holomag páska
11. Jiné znaky pro přijímání karty

### Mastercard

Přední strana



Zadní strana

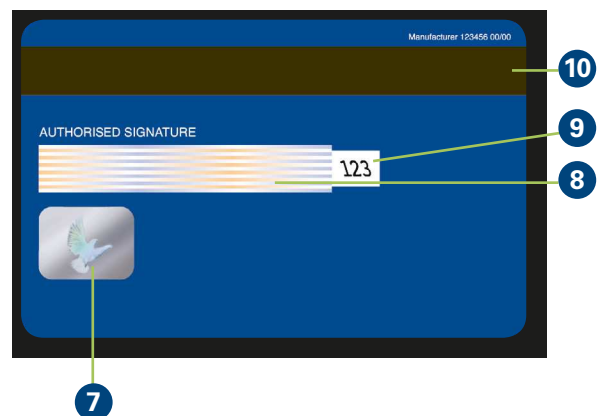


### Visa

Přední strana



Zadní strana

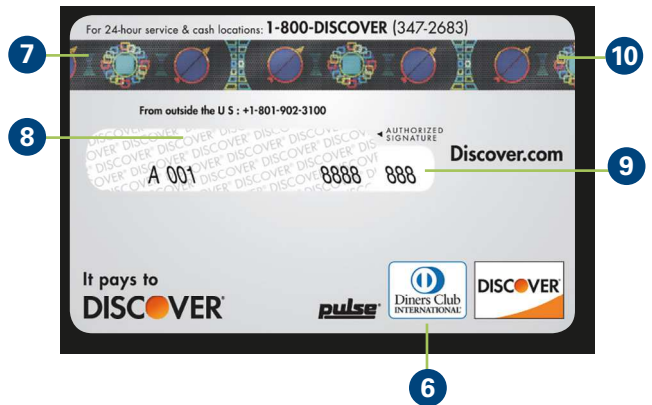


## Diners Club International

Přední strana



Zadní strana

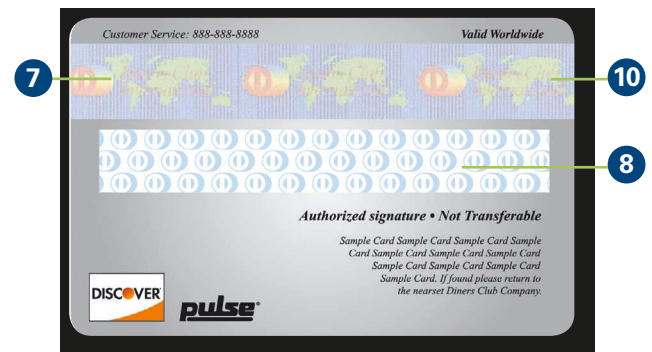


## Discover

Přední strana



Zadní strana



## UnionPay

Přední strana



Zadní strana



## JCB (Japan Credit Bureau)

Přední strana



Zadní strana



## American Express

Přední strana



Zadní strana



## 6. AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH

Tato sekce se vztahuje na obchodníky, kteří mají na základě zvláštního povolení od naší společnosti možnost provádět příslušné typy transakcí (např. předautorizace).

### 6.1. TRANSAKCE V HOTELECH A AUTOPŮJČOVNÁCH

Provozovatelé sítí platebních karet mají pro tyto transakce specifická pravidla. Tato sekce uvádí informace o procedurách, které musíte následovat při přijímání těchto transakcí. Váš terminál musí být nakonfigurován pro transakce předautorizace. Pokud si přejete aktivovat tuto možnost, kontaktujte nás (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35). Detailní postupy, jak provádět předautorizaci jsou popsány v Uživatelské příručce pro váš platební terminál.

Pro účely této sekce jsou hosté a osoby, které si pronajímají automobil, považováni za držitele karty.

#### ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY

- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být minimálně dvojjazyčné (lokální jazyk / AJ / domácí jazyk držitele).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či storno přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace/storna.
- Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamace).

#### REZERVACE

Při rezervaci informujte držitele karty:

- o ceně ubytování/za půjčení vozidla a sdělte mu číslo rezervace
- o detailech rezervace
- o obchodních podmínkách
- o podmínkách storna a kontakt pro zrušení rezervace

Při přijímání rezervací pro hotely a autopůjčovny se ujistěte, že jste získali:

- jméno držitele karty
- adresu a telefonní číslo
- číslo jeho platební karty, datum začátku platnosti karty (pokud je dostupné) a datum ukončení platnosti
- souhlas s použitím platební karty pro platbu
- souhlas s obchodními podmínkami
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace

Pokud přijímáte rezervaci pokoje prostřednictvím karty Mastercard nebo Visa, musíte zaručit, že poskytnete alternativní ubytování stejného nebo lepšího standardu, za něž si nebudete účtovat žádný další poplatek, pokud se rezervované ubytování stane nedostupným.

## GARANTOVANÁ REZERVACE

Garantovaná rezervace, je rezervace bez okamžitého inkasa částky ze strany obchodníka. Obchodník zajistí pro držitele karty rezervaci a drží mu ubytování do plánovaného dne příjezdu. Držiteli karty musí být poskytnuta lhůta 24 hodin od doručení potvrzení rezervace na bezplatné zrušení rezervaci. Transakce je uskutečněna až za přítomnosti držitele karty.

## REZERVACE UBYTOVÁNÍ S ADVANCE DEPOSIT

Pokud hotel poskytuje rezervaci s možností Advance Deposit (nevratná záloha), musí být tato možnost uvedena v podmínkách rezervace, se kterými musí dát Držitel karty svůj souhlas.

Obchodník je povinen na účtence z terminálu uvést místo podpisu držitele karty ‚Advance Deposit‘.

## REGISTRACE (CHECK-IN)

- Při příjezdu požádejte držitele karty o podpis registračního formuláře, který uvádí, že vás držitel karty opravňuje odepstat peníze z jeho karty. Zkontrolujte, zda podpis odpovídá podpisu na kartě.
- Proveďte předautorizaci, případně s použitím „Inkrementální předautorizace (více na str. 15).
- Informujte držitele o částce předautorizace a sdělte mu, co je obsaženo v této částce (například započtení délky pobytu/vypůjčení, cena pokoje/cena za vypůjčení, příslušné daně, servisní poplatky a poplatek za kilometry).

## ODHLÁŠENÍ (CHECK-OUT)

- Pomocí kláves na terminálu zvolte Menu – Transakce – Předaut.zakonč., protáhněte či vložte kartu, zadejte původní předautorizovanou částku, autorizační kód a identifikátor z účtenky předautorizace a postupujte podle pokynů na vašem platebním terminálu.
- Je možné, že budete muset provést dodatečnou autorizaci, pokud je konečná částka:
  - nad vaším autorizačním limitem
  - nad součtem dříve předautorizovaných částek (u karet Visa je povolená tolerance plus 15%, u Mastercard žádná tolerance povolená není). Autorizaci získáte pouze na rozdíl mezi předautorizovanou částkou či částkami a konečnou částkou.
- Kde je to možné, snažte se, aby byl konečný účet uhrazen za přítomnosti držitele karty a transakci proveďte s využitím ověření přes PIN.
- Nezapomeňte zrušit veškeré nevyužité autorizační kódy, pokud jste předautorizovanou částku přesáhli o více než 15% v případě transakce s kartou Visa.

## ZRUŠENÍ REZERVACE/ TERMÍNY PRO ZRUŠENÍ REZERVACE

Držitel karty musí být seznámen s podmínkami pro zrušení rezervace již v okamžiku vytváření rezervace. Obecně musí platit tato pravidla:

- Garantované rezervace jsou drženy do následujícího dne po dni plánovaného příjezdu. Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu.
- Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu, sdělte tuto skutečnost držiteli karty.
- Den, čas lhůty a pravidla pro zrušení rezervace sdělte držiteli karty písemně.
- Obchodník nesmí požadovat podmínku bezplatného zrušení lhůty delší než 72 hodin před příjezdem hosta. Při stanovení delší lhůty než 72 hodin před příjezdem se reklamáce držitele karty považuje za oprávněnou. Pokud není rezervace využita, nebo zrušena včas, držiteli karty se naúčtuje cena za první noc (vč. DPH), tzn. NO SHOW.
- Obchodník musí poskytnout držiteli karty kód zrušené rezervace.

## NO-SHOW

Transakce typu NO SHOW slouží pro dodatečné doúčtování služby, např. držitel karty si objedná službu (rezervace pokoje / vozidla v autopůjčovně) a nezruší ji, nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel karetních asociací naúčtovat si jako odškodné jednu noc/jeden den.

Podmínky:

- Obchodník musí písemně informovat držitele karty o zatížení.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku na zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb a Držitel souhlasí se zaúčtováním.
- Obchodník s pomocí funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hůlkovým písmem „NO SHOW“ (resp. „N.S.“).

## DALŠÍ POPLATKY

Vždy musíte mít souhlas Držitele se zaúčtováním „dalších poplatků“, jako např. za ztrátu, krádež či poškození hotelového vybavení. Tyto dodatečné poplatky nejsou garantované a mohou být odepsány z vašeho účtu v případě, že držitel karty takovou transakci úspěšně reklamuje.

Autopůjčovny: Pouze společnost Visa povoluje zákazníkovi účtovat zpětné či pozměněné částky v důsledku poškození půjčeného vozidla, za palivo, pojištění, parkování, pokuty, poplatky za půjčení a daně. Musíte však být schopni dodat **vše** níže uvedené:

- kopii smlouvy o půjčení
- odhad výše škod od organizace, která je oprávněna provádět opravy v zemi, kde sídlí autopůjčovna
- případnou policejní zprávu o nehodě
- dokumentaci obsahující souhlas držitele karty, že škody uhradí svou Visa kartou
- jakoukoliv jinou dostupnou relevantní dokumentaci, která prokazuje odpovědnost držitele karty za vzniklou škodu
- kopii pojistky automobilu v případě, že po držiteli karty vyžadujete, aby zaplatil pojištění, jehož výše bude odečtena od výše hrazených škod. Místo pojistky vaší autopůjčovny můžete poskytnout kopii smlouvy o půjčení vozidla, která potvrzuje souhlas držitele karty, že bude hradit podíl na krytí pojistné události. V tomto případě je nutné, aby držitel karty předtím podepsal či připojil své iniciály k části smlouvy, která uvádí informace o pojištění.

Společnosti Mastercard nepovoluje, aby autopůjčovny účtovaly zákazníkům zpětné nebo pozměněné částky. Jakékoliv poplatky za ztráty či odcizení musí být zpracovány zvlášť a musíte pro toto zpracování získat souhlas držitele karty.

## 6.2. SMĚNÁRNY/CASINA

Abyste mohli přijímat platby kartou za služby směnárny nebo casina, potřebujete náš předchozí písemný souhlas.

Proveďte kontrolu platební karty (viz. strana 18) a identifikujte držitele karty a zaznamenejte údaje o předloženém průkazu totožnosti. Tento typ byznysu přináší zvýšené riziko chargebacků.

Na obchodním místě typu Směnárna/Casino není povoleno provádět transakci Návrat.



## 7. CHARGEBACK

Chargebackem se rozumí transakce, při které si vydavatelská banka bere zpět celou, nebo částečnou hodnotu transakce proplacené obchodníkovi, a to zpravidla na základě reklamace podané držitelem platební karty.

Každý chargeback má svá specifická pravidla, která definují jednotlivé kartové společnosti a GP se musí jimi řídit a dodržet lhůty reklamačního řízení.

### 7.1. NEJČASTĚJŠÍ TYPY CHARGEBACKŮ:

- žádost o dokumentaci – oprávněný držitel si není jist, zda takovou transakci provedl
- neoprávněná transakce – oprávněný držitel karty nedal k takové transakci souhlas a nepodílel se na ní
- chyba při zpracování – například duplicitní zpracování transakce
- zrušené/vrácené zboží nebo služby – držitel karty zrušil objednávky nebo vrátil zboží a nebyly mu vráceny peníze, vrácení peněz nebylo zpracováno anebo vrácené peníze nebyly připsány na stejnou kartu, z jaké byly původně odepsány
- nedoručené zboží/služby – například v případě pozdního dodání zboží nebo služeb nebo v případě dodání nesprávného zboží

O chargebacku vás vždy budeme informovat dopisem nebo e-mailem před tím, než budou z vašeho účtu odepsány finanční prostředky. V případě, že od vás budeme vyžadovat další informace nebo dokumentaci obdržíte od nás písemnou výzvu a je velmi důležité, abyste požadované informace dodali, a to v jasné podobě a ve lhůtě námi stanovené pro řádné řešení sporu. Sporná částka vám bude účtována až po ukončení celého chargebackového procesu.

Požadavky na dodání této dokumentace lze vznášet až do 540 dní poté, co byla transakce odepsána z účtu držitele karty či co byla obdržena daná služba. Nicméně v některých případech, například tam, kde šlo o podvod, mohou být dokumenty vyžádány až do dvou let po datu transakce.

### 7.2. JAK SNÍŽIT RIZIKO CHARGEBACKU

#### **U transakcí, při kterých je karta přítomna (card-present):**

- V případě čipových karet musí být transakce provedena načtením čipu a případně zadáním PIN (pokud k tomu terminál vydá pokyn).
- V případě, že terminál vydá pokyn k podpisu držitele, proveďte kontrolu podpisu s podpisem na platební kartě.

**U transakcí, při kterých je karta nepřítomna (card-not-present)** jste vystaveni vyššímu riziku chargebacků, platební karta ani držitel nejsou osobně přítomni při transakci:

- Pokud zákazník žádá o vyzvednutí zboží v obchodě, proveďte transakci při vyzvednutí jako transakci, při které je karta přítomna, a to pomocí terminálu na obchodním místě.
- Zboží vždy odesílejte doporučenou nebo zvláštní poštou či prostřednictvím důvěryhodného a bezpečného dopravce, do rukou osoby, která zboží objednala a zaplatila. Trvejte na tom, že musí být vystaven doklad o doručení, který musí být následně podepsán, pokud možno držitelem karty. Požádejte kurýra, aby zásilku nedoručil, pokud se prostory, kam má být doručena, zdají prázdné. Mějte prosím na paměti, že doklad o zaplacení jako takový není dostatečným důkazem, který by vás ochránil před chargebackem.
- Dbejte zvýšené opatrnosti u transakcí, při kterých je fakturační adresa odlišná od požadované doručovací adresy; vyhněte se doručování na adresy, jako jsou například hotely, internetové kavárny a adresy jiných osob, u nichž se adresát zdržuje.
- Zvýšené pozornosti dbejte tehdy, když objednávka přišla z emailového účtu, v němž není zákazníkovo jméno nějakým způsobem obsaženo v e-mailové adrese.



- Buďte podezřívaví vůči transakcím, které jsou vzhledem k typu vašeho podnikání nezvykle vysoké co do hodnoty a objemu, případně je prodej „příliš snadný“. Naše zkušenosti nám říkají, že právě u těchto transakcí je zvýšená pravděpodobnost, že budou podvodné.
- Pokud vrátíte peníze, vždy je vraťte na stejnou platební kartu, s níž byla provedena původní transakce.
- Veďte si databázi reklamovaných transakcí (chargebacků), abyste mohli snáze odhalit vzorce podvodných transakcí. Pokud se prodej zdá být „příliš dobrý na to, aby byl skutečný“, pak zřejmě skutečný není. Nebojte se kontaktovat držitele karty, abyste mu položili doplňující otázky či si vyžádali dodatečnou identifikaci.
- Většina chargebacků vzniká jako následek podvodných transakcí. Pokud dokončíte transakci, která se jeví jako podvodná, činíte tak na své vlastní riziko. Pokud byla transakce dokončena, ale zboží nebylo odesláno, stále jste v pozici, kdy můžete zákazníkovi vrátit peníze.
- Je vaší povinností zajistit, že zboží objednané držitelem karty je dodáno či poskytnuto přesně tak, jak je popsáno ve vašem katalogu či v rámci vaší reklamy. Pokud nejste schopni dodat přesnou specifikaci včetně barvy, velikosti, kvality a kvantity, pak musíte držitele karty upozornit na změnu a požádat jej o schválení pozměněné varianty.
- Neprovádějte transakce prostřednictvím karty, které prošla její platnost
- Neúčtujte držiteli karty částku ve vyšší hodnotě, než skutečně převzal či než o čem byl informován.
- Účtujte držiteli karty transakci v měně, kterou odsouhlasil.
- Neúčtujte dodatečné náklady držiteli, pokud jste předem neobdrželi souhlas držitele k takové transakci.
- Pokud přijímáte zálohu při objednávce zboží a poté držitel doplatí zbyvajících částku, je důležité, aby obě transakce byly zpracovány odděleně a druhá přijatá transakce nebyla zpracována, dokud nebylo zboží odesláno.
- V případě, že obchodník nenaimplementuje 3D Secure řešení pro e-commerce transakce, nese plnou odpovědnost za transakce, které nejsou procesovány tímto bezpečnostním řešením.

### 8.1. DOPORUČENÉ POSTUPY PRO PREVENCI PODVODŮ:

- Nikdy nedělte prodejní transakci na více menších částek.
- **Autorizace nezaručuje platbu.** Autorizace potvrzuje pouze to, že na kartě jsou k dispozici potřebné finanční prostředky a že karta nebyla zatím nahlášena jako ztracená či odcizená. Oprávněný vlastník nemusí vědět o tom, že někdo používá údaje o jeho platební kartě, a tak se transakce stále může ukázat jako podvodná.
- Pokud pozorujete několikanásobné zamítnutí transakce, pak je u dané objednávky na místě ostražitost. Pokud se na displeji vašeho terminálu při provádění transakce objeví hláška jako „VOLEJTE AC nebo VOLEJTE HLAS. AUT;“ měli byste zavolat náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35), aby mohly být provedeny další kontroly, jejichž cílem je zjistit, že váš zákazník je skutečným držitelem karty.
- **Nepřijímejte karty, které vykazují znaky úprav.**
- Mějte se na pozoru před zdánlivě náhodnými a nelogickými nákupy, jako když například zákazník nakoupí velké množství stejných kusů.
- Budte podezřívaví, pokud zákazník učiní objednávku na zboží a/nebo služby a zároveň vás požádá, abyste přijali platbu za dodatečné služby, které má poskytnout jiná společnost.
- Finanční prostředky vračejte pouze na platební kartu, která byla použita k původní transakci; odmítněte vrácení finančních prostředků jiným způsobem jako např. vrácení prostřednictvím Western Union.
- Velmi doporučujeme pro všechny e-commerce transakce implementovat 3D Secure řešení, pro prevenci zneužití dat platebních karet. Více o úniku dat platebních karet se dočtete v kapitole PCI DSS.

## 9. PCI DSS – OCHRANA KARTOVÝCH DAT

Standard *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) obsahuje mezinárodně závazná pravidla bezpečného zacházení s údaji o platební kartě a údaji z transakce, které byly zavedeny kartovými společnostmi s cílem zvýšit úroveň zabezpečení těchto dat.

PCI DSS je souborem 12 komplexních požadavků na zabezpečení zákaznických dat z platebních karet. Cílem standardu je pomoci organizacím chránit zákaznická data z platebních karet.

Každý obchodník, ať už je jeho podnikání jakkoliv velké, je vystaven riziku úniku dat. Následkem může být pokuta udělená provozovatelem sítě platebních karet, protože zákaznická data nebyla zabezpečena dostatečně efektivně a podle PCI DSS standardů. Tyto pokuty začínají na částce 5 000 EUR, ale v závislosti na konkrétních okolnostech mohou být mnohem vyšší.

### 9.1. DOPORUČENÉ POSTUPY

- Informace z platebních karet nebudete poskytovat nikomu jinému, pouze GP.
- Omezíte přístup vašich zaměstnanců k datům z platebních karet.
- Za žádných okolností neuchovávejte plný rozsah údajů uložených na magnetickém proužku nebo v čipu – rovněž známých jako Track 2 Data –, například ověřovací hodnotu karty (Card Verification Value, CVV, Batch Code), validační kód karty (CVC) a verifikační hodnotu PIN (Pin Verification Value, PVV).
- Uchovávejte veškerý materiál obsahující informace o kartách (např. účtenky z transakcí) v uzamčeném, bezpečném prostoru, jen po dobu nezbytně nutnou.
- Zajistěte, že všechny třetí strany, které pro vás zpracovávají nebo ukládají citlivá data, nebo ty strany, se kterými o těchto službách jednáte, potvrdili, že splňují standard PCI DSS.

Veškeré námi dodávané vybavení pro akceptaci platebních karet je v souladu s aktuálně platnou verzí PCI DSS standardu.

Pro další informace o PCI DSS navštivte stránky <http://www.pcisecuritystandards.org> – tato stránka obsahuje nejnovější verzi standardů PCI DSS a doporučení, jak tyto standardy dodržovat.

### 9.2. CO SE STANE, POKUD NEDOSÁHNETE SOULADU S PCI DSS?

Pokud neprokážete svůj soulad s tímto standardem, mohou na vás být uvaleny poplatky za nedodržování požadavků na bezpečnost.

Rádi vám poskytneme další informace případně poradíme, jak zajistit soulad s PCI DSS. Obrátit se na nás můžete na e-mailové adrese [pci@globalpayments.cz](mailto:pci@globalpayments.cz).

## 10. DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

### 10.1. POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍHO PLATEBNÍHO TERMINÁLU

Služby zpracování transakcí poskytujeme rovněž firmám, které přijímají platební karty pomocí vlastního zařízení či systému přijímání karet (včetně jakékoliv části tohoto zařízení poskytnuté třetí stranou).

Jsme schopni podporovat oba dva hlavní systémy přijímání platebních karet, jimiž jsou:

- systémy elektronického pokladního místa (EPOS) schopné přijímat karty
- elektronické terminály na přijímání platebních karet, které fungují nezávisle na vašem pokladním zařízení

Pro oba tyto systémy vám můžeme poskytnout systémové specifikace podrobně uvádějící naše požadavky a rozhraní.

Veškeré zařízení musíme před implementací otestovat a schválit. V případě, že užíváte své vlastní zařízení, se musíte řídit všemi procedurami popsány v tomto návodu, pokud se s námi nedomluvíte na alternativních a/nebo dodatečných procedurách, které budeme dokumentovat zvlášť.

Je třeba, abyste nás informovali o veškerých navrhovaných změnách týkajících se terminálů, jejich nastavení a přenosových spojení. Pokud tak neučiníte, může se stát, že nebudeme moci zpracovávat vaše transakce a vznikne zpoždění v připsání těchto transakcí na váš bankovní účet.

Pokud využíváte jako poskytovatele třetí strany, musíte nás informovat o jakékoliv změně tohoto poskytovatele. Musíte rovněž zajistit, že poskytovatel dodržuje standardy Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, viz str. 30)

Vaší odpovědností je zajistit, že vaše zařízení pro akceptaci platebních karet splňuje bezpečnostní standardy obvyklé pro dané odvětví. Jste povinni provádět a hradit náklady za veškerý upgrade vašeho zařízení, který můžeme my nebo dodavatel vašeho terminálu v případě potřeby vyžadovat. Výše uvedené zahrnuje veškerá vylepšení, která je třeba provést, aby vaše zařízení odpovídalo změnám v pravidlech provozovatele. Neschopnost na tyto změny reagovat může způsobit nesoulad s výše zmíněnými nařízeními a může mít za následek poplatky a pokuty a zvýšené riziko chargebacků.

### 10.2. PROPOJENÍ TERMINÁLU S POKLADNÍM SYSTÉMEM (ECR)

Terminály, které nabízíme, umožňují propojení s pokladním systémem. Komunikační protokol mezi oběma zařízeními umožňuje vzdáleně ovládat funkce terminálu a řídit platební proces přímo z připojeného zařízení. K terminálu je možné se připojit přes rozhraní RS232, USB nebo přes TCP/IP. Po celou dobu implementace komunikačního protokolu jsme připraveni poskytnout vám plnou technickou podporu včetně případného zapůjčení testovacího terminálu.

Seznam všech integrací pokladních systémů je k dispozici na produktovém webu: <https://www.mufterminal.cz/propojeni-terminalu-s-pokladnou>.

### 10.3. KOPIE PRODEJNÍHO DOKLADU

Kdykoliv si od vás můžeme vyžádat kopie prodejních dokladů. Na jakoukoliv takovou žádost prosím reagujte bez zbytečného prodlení, neboť v opačném případě může dojít k chargebacku. Kopie prodejních dokladů vždy bezpečně uchovávejte v rámci své vlastní evidence. Mějte prosím na paměti, že byste měli uchovávat veškeré doklady o transakcích po dobu dvou let od doručení zboží či dokončení poskytované služby (více informací najdete v kapitole PCI DSS, str. 30).

### 10.4. TELEFONÁT S NAHLÁŠENÍM „KÓDU 10“

Pokud chcete upozornit na podezřelé chování předkladatele platební karty, při telefonickém kontaktu sdělte své číslo obchodníka / číslo terminálu / IČ a uveďte, že autorizujete s kódem "10". Operátor Helpdesku bude klást otázky, na které budete moci odpovídat pouze ANO/NE a nezbudíte tím podezření u předkladatele karty.

Takto postupujte i tehdy, když vám zákazník nabízí alternativní způsob platby, když vás zákazník požádá o vrácení karty či když opustí prostory, aniž by byla transakce dokončena.

#### **Nezapomeňte:**

- Upozornit držitele karty na to, že za okamžik bude provedena rutinní bezpečnostní kontrola nebo že váš zpracovatel karet si vyžádal rutinní bezpečnostní prověření transakce. Ponechte si kartu i zboží u sebe, dokud bezpečnostní kontroly neproběhnou.
- Neprovádějte telefonát s nahlášením „kódu 10“, pokud se cítíte v ohrožení nebo se domníváte, že to není bezpečné, například pokud jste v obchodě sami. V tomto případě nám zavolejte ihned poté, co držitel karty odešel, neboť takový telefonát může pomoci zabránit další podvodné činnosti páchané jinde.
- Při zadržení karty byste neměli sebe ani své kolegy vystavovat nebezpečí. Pokud se osoba, která předkládá kartu k transakci, začne chovat agresivně nebo násilně, vždy jim kartu vraťte, a to i když jsme vás požádali o její zadržení.

## **10.5. ZADRŽENÍ KARTY**

Pokud vás požádáme, abyste kartu zadrželi, pokuste se tak prosím učinit.

Pokud se osoba, která předkládá kartu k transakci, začne chovat agresivně či násilně, vždy jí kartu vraťte, a to i tehdy, když jsme vás požádali o zadržení karty. V této situaci byste vždy měli:

- pokusit se zaznamenat detaily o vzhledu osoby, která předkládá kartu k transakci, a použít monitorovací zařízení (např. bezpečnostní kameru), pokud máte k dispozici
- zatelefonovat na náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35) a vysvětlit nám, že jste nebyli schopni kartu zadržet, jak jste o to byli požádáni.

Za určitých okolností budeme kontaktovat policii. Pokud policie o kartu požádá:

- předejte kartu policii
- zaznamenejte si jméno policisty, jeho identifikační číslo a telefonní číslo policejní stanice
- oznamte vyšetřujícímu policistovi, zda jste použili bezpečnostní kameru, a případnou videonahrávku s důkazním materiálem uchovejte po dobu nejméně 30 dní

Pokud dojde k zadržení karty:

- bez odkladu vyplňte s předkladatelem platební karty formulář „Potvrzení o zadržení karty“, a předejte jej předkladateli
- poskytněte co nejvíce informací o osobě, která předkládala kartu k transakci, a další relevantní informace, jako je například státní poznávací značka jejího vozidla
- kartu do poloviny podélně přestříhnete tak, aby podpisový proužek, magnetický proužek, embosované číslo karty, hologram a čip zůstaly neporušeny a bez odkladu, společně s vyplněným formulářem „Hlášení o zadržení nebo nálezu platební karty“ odešlete na tuto adresu:

Global Payments s.r.o.  
Risk Operations  
V Olšínách 626/80  
100 00 Praha 10

- uschovejte si kopii Formuláře o zadržení karty

Uvedené formuláře jsou k dispozici ke stažení v Merchant Portal na adrese [www.gpnmerchant.cz](http://www.gpnmerchant.cz).

## **10.6. NÁLEZ KARTY ČI KARTA ZAPOMENUTÁ V PROSTORÁCH VAŠÍ PROVOZOVNY**

Platební kartu uložte bezpečně dle standardu PCI DSS, viz str. 30.

**Pokud se zákazník o kartu přihlásí,** nepředávejte mu kartu, dokud jste si neověřili identitu držitele karty:

- požádejte o dostatečný průkaz totožnosti, jako je například řidičský průkaz;
- ověřte podpis na kartě vůči ukázkovému podpisu osoby, která se o kartu přihlásila;
- pokud máte pochybnosti, kontaktujte náš Helpdesk (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35).

**Pokud se o kartu nikdo nepřihlásí do 24 hodin:**

- kartu do poloviny podélně přestříhnete tak, aby podpisový proužek, magnetický proužek, vyražené číslo karty a čip zůstaly neporušeny
- vyplňte formulář "Hlášení o zadržení nebo nálezu platební karty" a společně se všemi částmi znehodnocené platební karty odešlete na níže uvedenou adresu:

Global Payments s.r.o.  
Risk Operations  
V Olšinách 626/80  
100 00 Praha 10

Uvedený formulář je k dispozici ke stažení v Merchant Portalu na adrese [www.gpnmerchant.cz](http://www.gpnmerchant.cz).

## 10.7. KONTROLNÍ NÁKUP

Zaměstnanci GP jsou oprávněni provádět u vás „kontrolní nákupy“, při kterých si ověřují, zda dodržujete všechny postupy pro přijímání platebních karet stanovené Smlouvou. Poté, co se zaměstnanec legitimuje a oznámí vám, že provedl kontrolní nákup, zboží přijmete zpět ihned po provedení transakce a danou transakci zrušíte.

## 10.8. PAPIROVÉ KOTOUČKY PRO POS TERMINÁLY

Pokud provozujete elektronický terminál, ujistěte se, že máte dostatek papírových kotoučků a při objednávání se ujistěte, že jste si vybrali správný typ pro váš platební terminál.

## 10.9. TVORBA VAŠÍ VLASTNÍ REKLAMY

Pokud chcete vytvořit své vlastní materiály, v nichž budete zákazníkům sdělovat, že přijímáte platební karty jako způsob úhrady, požádejte nás prosím o náš balíček relevantních obrazových materiálů. Společně s materiály vám poskytneme také detailní informace o tom, jak reprodukovat loga provozovatelů sítě platebních karet.

Mějte prosím na paměti, že platí následující pravidla:

- loga karet byla registrována jako ochranné známky a musí být užívána v souladu s instrukcemi obsaženými v balíčku obrazových materiálů
- loga karet nesmí být užitá v reklamě způsobem, který by naznačoval, že provozovatelé sítě platebních karet propagují vaše služby nebo zboží
- jste povinni předložit nám ke schválení veškeré propagační nebo prodejní materiály, v nichž je zmíněna naše společnost či karta jakéhokoliv typu
- vaše stránka pro internetovou platbu musí obsahovat příslušná loga provozovatelů sítě platebních karet

Dále, pokud si přejete užít logo Global Payments na své internetové stránce či v reklamním materiálu, musíte uzavřít Licenční dohodu o ochranné známce. Kontaktujte nás prosím, přejete-li si získat více informací (kontaktní údaje jsou uvedeny na str. 35).

Každá Vaše prodejna a její prodejní místo musí být v příslušném propagačním materiálu jasně identifikována.

## 10.10. PRŮBĚŽNĚ VÁS INFORMUJEME

Na vámi zadaný e-mail nebo kontaktní adresu vám můžeme zasílat aktualizace o záležitostech, které ovlivňují způsob, jakým přijímáte a zpracováváte transakce s kreditními a debetními kartami.

Je velmi důležité, abyste si tyto aktualizace přečetli a řídili se našimi doporučeními, zvláště těmi, která se týkají povinných změn vyžadovaných provozovateli sítě platebních karet. Prosím kontaktujte nás v případě, že potřebujete další pomoc nebo podporu (kontaktní údaje jsou uvedeny na str.35) či pokud máte obavy, že tyto informace nedostáváte.

Více informací najdete na stránkách [www.globapayments.cz](http://www.globapayments.cz).

## 11. DŮLEŽITÉ KONTAKTY

**Mějte připraveno vaše číslo obchodníka / číslo terminálu / IČO, kdykoliv nás telefonicky kontaktujete, abychom vás dokázali rychle identifikovat.**

Hovory jsou čas od času monitorovány a zaznamenávány za účelem zlepšení našich služeb, které vám poskytujeme. Nahrávky zůstávají výhradně v našem vlastnictví.

### HELPDESK/LINKA PODPORY GLOBAL PAYMENTS:

Jsme tu proto, abychom vám pomohli, proto nám neváhejte zavolat či poslat email.

#### Helpdesk a nonstop technický servis

**Tel.: 267 197 777**

**E-mail: [helpdesk@globalpayments.cz](mailto:helpdesk@globalpayments.cz)**

- reklamace
- pomoc se stornem transakcí a návraty
- doúčtování transakcí
- podezření na podvod
- telefonát s „kódem 10“
- zneužití údajů platební karty
- únik dat

#### Zákaznický servis

**Tel.: 267 197 744**

**E-mail: [salessupport@globalpayments.cz](mailto:salessupport@globalpayments.cz)**

- obchodní dotazy např. rozšíření / uzavření podnikání
- doporučení na nové potenciální klienty
- informace související s instalací terminálu, cenou atd.

#### **[pci@globalpayments.cz](mailto:pci@globalpayments.cz):**

- podezření na zneužití údajů platební karty
- podezření na únik dat

#### **Nebo nám napište na:**

Global Payments s.r.o. - centrála  
V Olšínách 80/626  
100 00 Praha 10 – Strašnice  
Česká republika



Global Payments s.r.o. - centrála  
V Olšinách 80/626  
100 00 Praha 10 – Strašnice  
Česká republika

Tel.: +420 267 197 777  
[www.globalpayments.cz](http://www.globalpayments.cz)



Ve spolupráci s



[globalpayments.cz](http://globalpayments.cz)

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE