

# SMLOUVA O PŘIJÍMÁNÍ PĚTEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB



číslo:

uzavřená dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o platebním styku (dále jen „Smlouva“) mezi smluvními stranami:

**Československá obchodní banka, a. s.**

se sídlem: Radlická 333/150, 150 57 Praha 5

IČO/DIČ: 00001350/CZ699000761

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46

(dále jen „Banka“) a



obchodní firma / název / příjmení, jméno:	Nemocnice Jindřichův Hradec, a.s.		
sídlo / místo podnikání:	U Nemocnice 380 Jindřichův Hradec 37701		
IČO:	26095157		
zápis v obchodním rejstříku / jiné evidenci:	Krajský soud v Českých Budějovicích	oddíl B	vložka 1464
		vydaný dne 30.09.2005	
zastoupen:	MUDr. Vít Lorenc, Ing. ALENA KUDRLOVÁ, MBA		
funkce:	předseda představenstva, člen představenstva		

(dále jen „Obchodník“)

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY A OBECNÁ UJEDNÁNÍ

- Banka se za podmínek sjednaných ve Smlouvě zavazuje poskytovat Obchodníkovi službu přijímání Platebních karet prostřednictvím Platební brány na internetu nebo Platebních terminálů ve fyzickém světě, případně další sjednané Platební služby, a zajišťovat zúčtování odpovídajících Transakcí. Je-li to mezi stranami sjednáno, poskytne Banka Obchodníkovi i další doplňkové služby (zejména nájem/výpůjčku Platebních terminálů). Obchodník se zavazuje platit Bance za tyto služby sjednané poplatky.
- Pojmy s velkými počátečními písmeny mají význam uvedený ve Smlouvě, Obchodních podmínkách pro přijímání platebních karet a poskytování dalších platebních služeb (dále jen „Podmínky“), příp. dalších nepřímých ujednáních, která tvoří součást Smlouvy.
- Pokud je ve Smlouvě a nepřímých ujednáních používán pojem Smlouva a nevyplývá-li z kontextu něco jiného, rozumí se tím vždy jak samotná Smlouva, tak i příslušná nepřímá ujednání.
- Nedílnou součástí Smlouvy jsou tato nepřímá ujednání: i) Podmínky dostupné na [www.csob.cz](http://www.csob.cz), ii) Formulář pro registraci obchodníka - dále jen „Registrační formulář“ (pokud je vyhotoven, tj. není-li rozsah poskytovaných služeb a informací o Obchodníkovi určen prostřednictvím aplikace POS Merchant), iii) Cenová nabídka, iv) Servisní podmínky (v případě poskytnutí Platebních terminálů), v) Manuál pro obchodníky dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz), vi) pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob) (v případě poskytnutí Platební brány), vii) další nepřímá ujednání, na která v souvislosti s jednotlivými službami odkazují Podmínky. Strany tedy mají práva a povinnosti nejen ze Smlouvy, ale i z výše uvedených nepřímých ujednání a porušení povinností z nich vyplývajících má stejné následky jako porušení Smlouvy samotné. Pokud je některé nepřímé ujednání relevantní pouze pro určitou službu a strany se dohodnou na jejím poskytování až po uzavření Smlouvy, stává se součástí Smlouvy okamžikem uzavření dohody o jejím poskytování. Obchodník prohlašuje, že se s nepřímými ujednáními seznámil.
- Obchodník se zavazuje dodržovat relevantní Pravidla.
- Obchodník prohlašuje, že má veškerá povolení/oprávnění požadovaná účinnými právními předpisy pro jím vykonávanou činnost, v souvislosti se kterou bude využívat služby poskytované Bankou na základě Smlouvy, a zavazuje se tato oprávnění udržovat platná po celou dobu účinnosti Smlouvy a na výzvu Banky je Bance neprodleně doložit.

## II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- Banka Obchodníkovi vhodným způsobem předá přístupové heslo k aplikaci POS Merchant (dále jen „Aplikace“). Obchodník je povinen toto heslo při prvním vstupu do Aplikace změnit.
- Pokud se na rozsahu služeb a způsobu jejich poskytování (např. druh služeb, počet Platebních terminálů, určení Obchodních míst, kde mají být služby poskytovány, určení účtu pro zúčtování Transakcí – dále jen „Parametry“) strany nedohodly již při uzavření Smlouvy prostřednictvím Registračního formuláře, může si Obchodník zvolit jejich nastavení až po jejím uzavření prostřednictvím Aplikace (pokud to Banka umožňuje). Nastavení Parametrů prostřednictvím Aplikace je podmíněno schválením ze strany Banky. Banka schvaluje nastavení Parametrů dle své volby některým z níže uvedených způsobů: i) zasláním zprávy do Aplikace, internetového bankovníctví nebo datové schránky Obchodníka, ii) zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové), iii) nastavením požadovaného Parametru. Obdobným způsobem lze vybrané Parametry za trvání Smlouvy měnit.
- Není-li pro jednotlivé služby, které mají být Obchodníkovi na základě Smlouvy poskytovány, sjednáno něco jiného, budou aktivovány/poskytnuty nejpozději 20. pracovní den poté, co Smlouva nabude účinnosti. O aktivaci služeb Banka Obchodníka informuje.
- Banka bude provádět souhrnné zúčtování Transakcí na podnikatelský účet Obchodníka uvedený v Registračním formuláři nebo určený prostřednictvím Aplikace (dále jen „Účet“).
- Nesjednají-li si strany něco jiného (zejména prostřednictvím Aplikace), bude Banka Obchodníkovi zpřístupňovat výpisy z Transakcí v Aplikaci v elektronické podobě s měsíční frekvencí.
- Nesplní-li Obchodník řádně a včas jakýkoli peněžitý závazek vůči Bance ze Smlouvy, je Banka oprávněna inkasovat dlužnou částku z Účtu nebo si ji uhradit v rámci zúčtování Transakcí; o tom Obchodníka informuje ve výpisu z Transakcí.
- Obchodník se zavazuje udržovat na Účtu dostatek finančních prostředků k úhradě veškerých pohledávek Banky vzniklých na základě Smlouvy, zejména poplatků a částek úspěšně reklamovaných Transakcí. Za porušení této povinnosti se vždy považuje vznik nepovoleného debetu na Účtu.
- Pokud Účet není veden u Banky, zavazuje se Obchodník na její žádost do 3 pracovních dnů zajistit svolení s inkasem z Účtu k úhradě peněžitých závazků ze Smlouvy, a to ve výši stanovené Bankou.
- V případech sjednaných v Podmínkách je Banka oprávněna deaktivovat Platební terminál / Platební bránu, a přerušit/ukončit tak poskytování služeb jejich prostřednictvím. Nebrání-li tomu vážné důvody (zejména právní předpisy, kterými je Banka vázána), Banka Obchodníka o zamýšlené deaktivaci předem vyrozumí.

### III. POPLATKY

1. Obchodník se zavazuje platit Bance za služby poskytované dle Smlouvy poplatky uvedené v Cenové nabídce (dále jen „Poplatky“).
2. Účtované Poplatky budou zobrazeny ve výpisu z Transakcí.
3. Procentní sazba Poplatku za Transakce iniciované prostřednictvím Platebních karet (dále jen „Poplatek za Transakce“) se skládá z mezibankovní sazby, sazby Kartového schématu a sazby Banky.
4. Poplatky budou hrazeny odečtením z částky Transakcí před jejím připsáním na Účet nebo inkasem z Účtu vedeného v Kč.
5. Není-li sjednáno jinak, jsou Poplatky za Transakce splatné v den zúčtování příslušné Transakce na Účet, ostatní Poplatky první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který mají být placeny.

### IV. DŮVĚRNOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Veškeré informace uvedené ve Smlouvě či zpřístupněné Obchodníkem v souvislosti s ní jsou důvěrné povahy a Obchodník se zavazuje zachovávat o nich mlčenlivost, a to i po ukončení Smlouvy. S výjimkou případů, kdy mu takovou povinnost ukládají pro něj závazné právní předpisy, není Obchodník bez písemného souhlasu Banky oprávněn poskytnout tyto informace třetí osobě; o těchto výjimečných případech je povinen Banku bezodkladně informovat.
2. Strany prohlašují, že osobní údaje držitelů Platebních karet budou zpracovávat v režimu správce – správce a zavazují se, že v souladu s pro ně závaznými právními předpisy zajistí jejich potřebné technické a organizační zabezpečení a přijmou taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k nim, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému přenosu, zpracování či jinému zneužití. Strany se dále zavazují, že si v případě potřeby poskytnou veškerou součinnost při styku s orgány veřejné moci s působností v oblasti osobních údajů a se subjekty těchto údajů či jinými osobami, kterých se zpracování osobních údajů týká.
3. Pro případ porušení kterékoli povinnosti uvedené v tomto článku se Obchodník zavazuje zaplatit Bance smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu škody.

### V. ODPOVĚDNOST STRAN A NÁHRADA ŠKODY

1. Strana se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že jí ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. mezinárodní sankce, výpadek dodávky elektřiny, dočasná, druhé straně bezodkladně oznámená nefunkčnost Platebních terminálů / Platební brány způsobená technickými problémy, přírodní katastrofou, hardwarovými závadami, počítačovými viry, apod.). Strany se dohodly na omezení práva Obchodníka na náhradu škody způsobené Bankou v důsledku nedbalostního jednání tak, že maximální výše náhrady škody vzniklé v důsledku jednoho případu porušení povinností činí 10.000,- Kč, za všechna porušení v rámci kalendářního roku pak 100.000,-Kč.
2. Banka odpovídá za škodu pouze Obchodníkovi, nikoli případně třetí osobě, jejímž zájmu mělo splnění sjednané povinnosti sloužit.

### VI. ZMĚNY A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být měněna prostřednictvím oboustranně podepsaných dodatků v listinné či elektronické podobě. Umožní-li to Banka, může být dodatek uzavřen i prostřednictvím samostatného návrhu změny a jeho přijetí. Podpis za Banku může být nahrazen skenem vlastnoručního podpisu osoby oprávněné za ni jednat. U dodatku v listinné podobě může Banka trvat na ověření podpisu Obchodníka svým pracovníkem (příp. pracovníkem jí zmocněné osoby) nebo na jeho úředním ověření, u dodatku v elektronické podobě na kvalifikovaném elektronickém podpisu Obchodníka.
2. Smlouvu lze dále měnit i takto:
  - (i) jednostranným oznámením ze strany Banky doručeným Obchodníkovi s přiměřeným předstihem prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, nebo jiným vhodným způsobem, pokud jde o změnu, která je výhodná pro Obchodníka nebo o změnu, která nemá vliv na jeho práva a povinnosti, příp. o změnu, jejíž nutnost vyplývá z ustanovení právních předpisů (např. snížení Poplatků);
  - (ii) na návrh Banky, který Banka s alespoň 1měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny doručí Obchodníkovi nebo mu jej zpřístupní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Pokud Banka návrh pouze zpřístupní na webu, Obchodníka o tom v téže lhůtě informuje. Návrh změny, případně informaci o jeho zpřístupnění, zašle Banka Obchodníkovi prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, e-mailu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud Obchodník navrhovanou změnu do dne její zamýšlené účinnosti písemně neodmítne, nabývá vůči němu změna účinnosti. Odmítnutí změny považují strany za výpověď Smlouvy (platí pouze za předpokladu, že se změna týká Obchodníkem využívaných Platebních služeb). Pokud Obchodník do dne zamýšlené účinnosti změny návrh výslovně přijme, může Banka změnu provést již ode dne takového přijetí. Pokud je Smlouva uzavřena mezi dnem, kdy Banka zveřejnila návrh změny některého nepřímého ujednání (zejména Podmínek) ve smyslu tohoto bodu, a dnem účinnosti této změny, stává se příslušné ujednání ke dni účinnosti změny součástí Smlouvy ve své změněné podobě. Obchodník pro tento případ podpisem Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením se zveřejněnými změnami seznámil;
  - (iii) V rozsahu, ve kterém to Banka umožní, může Obchodník navrhnout Bance změnu Smlouvy (zejména Parametrů) prostřednictvím Aplikace. Podmínkou účinnosti takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky způsobem sjednaným v čl. II. 2.;
  - (iv) Registrační formulář je Obchodník oprávněn měnit po předchozí e-mailové dohodě s Bankou tak, že jí doručí jeho nové znění v listinné podobě nebo elektronicky do její datové schránky, a v případech, kdy změna nespočívá ve změně Účtu, též e-mailem. Pokud změna spočívá ve změně Účtu, musí být nový Registrační formulář doručen Bance v listinné podobě, řádně podepsán a podpis ověřen pobočkovým pracovníkem Banky nebo úředně, příp. prostřednictvím datové schránky. Banka přijme návrh na změnu Registračního formuláře některým ze způsobů sjednaných v čl. II. 2.
3. Smlouvu lze ukončit:
  - (i) výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet dnem jejího doručení;
  - (ii) odstoupením ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy;
  - (iii) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy; za podstatné porušení Smlouvy Obchodníkem se považuje opakované porušení jakékoli jeho povinnosti ze Smlouvy nebo trvání stavu, který je v rozporu se Smlouvou, po dobu delší 1 týdne.
4. Banka je dále oprávněna od Smlouvy odstoupit z důvodů sjednaných v Podmínkách.
5. Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Obchodníka musí mít písemnou formu a musí být doručeno na adresu sídla Banky. Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Banky může být zasláno Obchodníkovi i prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví nebo datové schránky.
6. Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé straně.
7. Výše uvedenými způsoby lze ukončit i část Smlouvy v rozsahu jednotlivých Platebních služeb. Pokud z výpovědi / odstoupení není jednoznačně zřejmé, že se týká pouze části Smlouvy dle předchozí věty, bude Smlouva ukončena jako celek.

8. Ukončením Smlouvy nezanikají práva Banky vůči Obchodníkovi související s Transakcemi iniciovanými v době jejího trvání, zejména právo na zaplacení Poplatků za již provedené Transakce a právo na úhradu úspěšně reklamovaných Transakcí.

## VII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Strany komunikují ve věcech Smlouvy způsobem sjednaným v Podmínkách, části Komunikace, kterou Obchodník výslovně přijímá.
2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
3. Vztahuje-li se na Smlouvu povinnost jejího uveřejnění v registru smluv, zavazuje se zajistit její řádné uveřejnění bez zbytečného odkladu po jejím uzavření na své náklady Obchodník, a to v rozsahu dohodnutém s Bankou. V takovém případě nabývá Smlouva účinnosti až dnem jejího uveřejnění.
4. Pokud je Smlouva uzavírána v listinné podobě, je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom.
5. Smlouva nahrazuje všechny předchozí smlouvy o poskytování předmětných služeb uzavřené mezi stranami.

V        dne

V Praze dne

Za Obchodníka:

Za Československou obchodní banku, a. s.:

.....  
**podpis osoby jednající za  
Obchodníka**

.....  
**přesný název/firma  
nebo otisk razítka**

.....  
**Josef Janeček**  
Ředitel B-2  
Acquiring Group Sales

.....  
**Jan Klepiš**  
Výkonný manažer B-3  
Acquiring a E-Commerce - VIP

Totožnost ověřena dle OP:

.....  
**podpis osoby jednající za  
Obchodníka**

Totožnost ověřena dle OP:

.....  
Jméno a příjmení osoby provádějící identifikaci, včetně podpisu  
a prováděcího razítka

Cost centrum: 5671

Osobní číslo: 5621



# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PATEBNÍCH SLUŽEB



Československá obchodní banka, a.s., se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 15057, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále jen „**Banka**“) vydává Obchodní podmínky pro přijímání platebních karet a poskytování dalších platebních služeb (dále jen „**Podmínky**“).

Pokud není ve Smlouvě, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání tvořících její součást, sjednáno jinak, mají v těchto smluvních dokumentech následující pojmy tento význam:

„ <b>Aplikace</b> “	webová aplikace POS Merchant, kterou Banka na základě Smlouvy standardně zpřístupňuje Obchodníkům;
„ <b>Autentifikace</b> “	proces ověření oprávněnosti držitele Platební karty k jejímu použití u vydavatele platební karty;
„ <b>Autorizace</b> “	proces, během kterého je vyžádán souhlas vydavatele platební karty s transakcí (zejm. ověřena platnost Platební karty a dostatečný zůstatek peněžních prostředků k provedení transakce);
„ <b>ČSOB SoftPOS</b> “	služba umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
„ <b>Doklady</b> “	informace/doklady vztahující se k Transakci iniciované Platební kartou (např. stvrzenky z Platebních terminálů, prodejní doklady), včetně informací/dokladů ke smlouvě o prodeji zboží / poskytnutí služby uzavřené mezi Obchodníkem a Zákazníkem (např. doklad o rezervaci, objednávka, IP adresa, ze které byla objednávka učiněna) a dokladů o doručení zboží / poskytnutí služby Zákazníkovi;
„ <b>E-shop</b> “	internetové stránky, na kterých Obchodník nabízí zboží/služby Zákazníkům;
„ <b>Karetní schéma</b> “	společnost provozující mezinárodní systém umožňující vydávání a používání Platebních karet, jejíž Platební karty Banka umožňuje přijímat. Aktuální přehled Karetních schémat je uveden na <a href="http://www.csob.cz">www.csob.cz</a> .
„ <b>Multicurrency</b> “	funke umožňující přijímat k úhradě zboží/služeb Platební karty i ve vybraných cizích měnách (aktuálně USD, GBP, EUR, HUF, PLN, NOK, SEK, RON). Banka Obchodníkovi Transakce přijíší na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze);
„ <b>Obchodní místo</b> “	provozovna Obchodníka (příp. jiné místo, ve kterém Obchodník poskytuje zboží/služby Zákazníkům), ve které má být dle Smlouvy umožněno platit za zboží/služby prostřednictvím Platebních služeb sjednaných ve Smlouvě; Není-li uvedeno jinak, považuje se pro účely těchto Podmínek za Obchodní místo i E-shop.
„ <b>Odložená platba</b> “	je Platební služba integrovaná do Platební brány, umožňující Zákazníkovi zaplatit zboží/službu s odloženou splatností (zpravidla 14 dnů). Odložená platba je poskytována ve spolupráci se společností Skip Pay a podmínkou jejího využití ze strany Obchodníka je uzavření smlouvy se společností Skip Pay. Částka odpovídající ceně zboží/služby je Obchodníkovi za splnění stanovených podmínek uhradena ze strany společnosti Skip Pay a Zákazník jí následně s odloženou splatností uhradí společnosti Skip Pay; funke umožňující Obchodníkovi předpřipravít údaje nutné pro dání platebního příkazu prostřednictvím eAPI či Aplikace a pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou Obchodník zašle Zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přesměrovat Zákazníka do Platební brány.
„ <b>Opakovaná platba/Platba Na klik</b> “	software, jehož prostřednictvím Banka umožňuje Obchodníkům provozujícím E-shop přijímat k zaplacení jimi nabízeného zboží/služeb Platební karty, příp. využít jiné Platební služby;
„ <b>PCI-DSS</b> “	platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech Karetních schémat, umožňující bezhotovostní platby za zboží/služby; nevyplývá-li z kontextu opak, považuje se pro účely Smlouvy za Platební kartu i stravenková nebo benefiční karta;
„ <b>Platba na míru</b> “	služba přijímání Platebních karet k bezhotovostním úhradám zboží/služeb (ve fyzickém světě prostřednictvím Platebních terminálů i na internetu prostřednictvím Platební brány) a dále Platební tlačítko, Odložená platba, případně další metody placení zboží/služeb na internetu integrované do Platební brány, jejichž poskytování bylo sjednáno na základě Smlouvy;
„ <b>Platební brána</b> “	technické zařízení umožňující přijímání Platebních karet k úhradám za zboží/služby ve fyzickém světě; nevyplývá-li z kontextu opak, považuje se za software Platebního terminálu i jeho programové vybavení (software);
„ <b>Platební karta</b> “	způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem na internetu spočívající v přesměrování Zákazníka do jeho internetového bankovníctví na předvyplněný a needitovatelný platební příkaz k odchodu úhradě z účtu vedeného Bankou; transakce realizované Platebním tlačítkem jsou ve výpisech z Transakcí označovány jako „CTN“;
„ <b>Platební služby</b> “	pravidla Karetních schémat upravující práva a povinnosti subjektů zúčastněných na systému fungování Platebních karet, zejména acquirerů, issuerů a Obchodníků, která jsou v aktuálním znění dostupná na webových stránkách Karetních schémat (např. <a href="https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor">https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor</a> a <a href="https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html">https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html</a> );
„ <b>Platební terminál</b> “	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezinárodních poplatcích za karetní platební transakce, které stanoví pravidla pro sjednávání úplaty za akceptaci některých druhů Platebních karet; v tomto smyslu jsou používány i pojmy „Regulované Platební karty“, „Neregulované Platební karty“ apod.;
„ <b>Platební tlačítko</b> “	společnost Skip Pay s.r.o., IČO: 07093331, se sídlem: U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 293724, která umožňuje poskytování Odložené platby;
„ <b>Pravidla</b> “	smlouva, na jejíž základě Banka, příp. Skip Pay, poskytuje Obchodníkovi Platební a další doplňkové služby (nevyplývá-li z kontextu jinak, pak i se všemi přílohami a dalšími součástmi);
„ <b>Regulace</b> “	mobilní aplikace umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
„ <b>Skip Pay</b> “	pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na <a href="http://www.github.com/csob">www.github.com/csob</a> ;
„ <b>Smlouva</b> “	platební transakce iniciovaná prostřednictvím Platebních služeb za účelem úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem; účet Obchodníka sjednaný ve Smlouvě (zpravidla prostřednictvím Formuláře pro registraci Obchodníka) určený k zúčtování Transakcí;
„ <b>SoftPOS</b> “	uložení údajů o Platební kartě jejím držitelem do Platební brány za účelem opakovaných iniciací Transakcí (není třeba opakovaně opisovat údaje o Platební kartě, každá Transakce nicméně podléhá silnému ověření v rozsahu vyžadovaném právními předpisy;
„ <b>Technická pravidla</b> “	osoba, která od Obchodníka kupuje zboží/službu.
„ <b>Transakce</b> “	
„ <b>Účet</b> “	
„ <b>Uložená karta</b> “	
„ <b>Zákazník</b> “	

## I. UVODNÍ UJEDNÁNÍ

### Obecná ujednání

- Banka je povinna provádět identifikaci Obchodníka dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- Obchodník nesmí bez předchozího oznámení Bance zrušit Účet.
- Obchodník je povinen umožnit ve svém Obchodním místě placení za zboží/služby specifikované ve Smlouvě (a výlučně za ně) prostřednictvím sjednaných Platebních služeb, a pokud to povaha Platební služby připouští, činit tak za stejných podmínek jako u jiných způsobů úhrady.
- Obchodník se zavazuje, že nebude stanovovat žádný cenový limit, od kterého bude umožňovat placení zboží/služeb prostřednictvím Platebních služeb (neplatí pro případy, kdy je určitý cenový limit součástí podmínek konkrétní Platební služby).
- Obchodník se zavazuje vystavit ve svých Obchodních místech materiály související s akceptací Platebních karet a dalších Platebních služeb, které mu Banka poskytne a na viditelných místech umístit označení/loga přijímaných Platebních služeb.
- Obchodník je povinen vystavit ke každé Transakci jeden prodejní doklad.
- Obchodník se zavazuje nevyužívat Platební služby k placení zboží, jehož prodej (příp. užití) je ve státě, kam má být doručeno, nezákonný (pro služby platí ujednání přiměřeně). Pokud Obchodník umožňuje využívat Platební služby k placení zboží typu cihacích solí nebo tzv. poppers (sloučenin nitritů), příp. podobných látek se stimulačními či naopak uklidňujícími účinky, je povinen zajistit, že jejich koupě nebude umožněna Zákazníkům mladším 18 let a že Zákazníci budou předem zřetelně

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



informování o možných škodlivých účincích těchto látek na lidské zdraví.

8. Obchodník se zavazuje po celou dobu účinnosti Smlouvy udržovat v platnosti veškerá povolení/oprávnění požadovaná účinnými právními předpisy pro jím vykonávanou činnost, v souvislosti se kterou bude využívat Platební služby, a na výzvu Banky je Bance neprodleně doložit.

## Informační povinnost Obchodníka

9. Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:

- všech změnách údajů požadovaných ze strany Banky při uzavření Smlouvy, zejména: obchodní firmy/názvu, právní formy, členů statutárního orgánu, adresy sídla či provozovny, faxového, telefonického či e-mailového spojení, kontaktních osob (tato povinnost trvá i po dobu 6 měsíců od ukončení Smlouvy) a druhu či charakteru nabízeného zboží/služeb; změny je Obchodník povinen Bance řádně doložit;
- zahájení insolvenčního nebo exekučního řízení proti Obchodníkovi;
- všech osobách, které Obchodníkovi poskytují služby související se zpracováním Transakcí dle Smlouvy, při kterých tyto osoby získávají přístup k údajům o Platebních kartách nebo jejich držitelích (např. stahování elektronických údajů a příprava souborů pro zúčtování, integrace Platební brány či součinnost při poskytování podkladů k reklamacím);
- každém porušení Pravidel, ať již ze strany Obchodníka či osoby poskytující Obchodníkovi služby dle předchozí odrážky;
- jakékoli události v souvislosti s Platebními službami, která může mít za následek neoprávněnou dispozici s peněžními prostředky na účtu Zákazníka;
- jakémkoli úniku nebo zneužití dat o Zákaznících využívajících k placení zboží/služeb Platební služby; takovou informaci je Banka oprávněna sdílet s Karetními schémata, příslušnými orgány veřejné moci a dalšími dotčenými osobami;
- neschopnosti (bez ohledu na důvod) i) řádně a včas doručit objednané zboží Zákazníkovi nebo mu poskytnout objednanou službu, a v souvislosti s tím o neschopnosti ii) doložit Bance doklad o převzetí zboží přesně korespondující s objednávkou či iii) vrátit nekrácenou částku Transakce Zákazníkovi; v takovém případě je Obchodník povinen postupovat dle instrukcí Banky;
- jakékoli závadě Platební brány nebo Platebního terminálu.

## Zúčtování Transakcí

10. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Banka zúčtování Transakcí v rozlišení za den, Platební terminál/Platební bránu, Platební službu a Karetní schéma, a to vždy za předchozí pracovní den.
11. Obchodník je povinen průběžně a pravidelně, minimálně každý měsíc, kontrolovat Bankou zúčtované Transakce. V případě nesouhlasu se zúčtováním Transakcí je Obchodník oprávněn podat písemnou (včetně e-mailu) reklamaci. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 dnů od jejího doručení (doba pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává). Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli vyřídit reklamaci ve lhůtě podle předchozí věty, sdělí Obchodníkovi v této lhůtě překážku, které jí ve včasné vyřízení brání, a reklamaci vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů po dni jejího obdržení.

## Reklamacie ze strany Zákazníka a archivace Dokladů

12. Obchodník není oprávněn odmítnout reklamaci zboží/služeb z důvodu, že byly uhrazeny prostřednictvím Platebních služeb. V případě vrácení zboží či reklamace služeb ze strany Zákazníka je Obchodník povinen vrátit předmětné peněžní prostředky pouze prostřednictvím Platební služby, kterou byla původní Transakce uskutečněna (tzv. návratová transakce, kterou lze iniciovat v Aplikaci), a to nejpozději do 13 měsíců ode dne zúčtování Transakce. Pokud výše Transakce, jež má být vrácena, přesáhne ekvivalent 50.000,-Kč, je Obchodník povinen kontaktovat Banku na adrese [redacted]. Banka nese odpovědnost za případný kurzový rozdíl. Vrácenou částku Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni sníží částku Transakcí určenou k zúčtování.
13. Pro účely reklamací je Obchodník povinen uchovávat Doklady vztahující se k Transakci po dobu 3 let ode dne jejího zúčtování. Doklady je Obchodník povinen poskytnout Bance v jí požadovaném rozsahu a kvalitě nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jej o to Banka požádá. Povinnost se po dobu trvání Smlouvy nevztahuje na Doklady, které jsou v elektronické podobě archivovány v Aplikaci (s výjimkou Dokladů pořízených i v listinné podobě a obsahujících vlastnoruční podpis Zákazníka). Nejsou-li Doklady v českém nebo anglickém jazyce, je Banka oprávněna požadovat jejich překlad do českého nebo anglického jazyka. Obsahují-li Doklady citlivé osobní údaje (např. údaje o zdravotním stavu), je Obchodník povinen tyto údaje před poskytnutím Dokladů Bance znečitelnit; pokud tak neučiní, nemusí Banka Doklady přijmout, a v takovém případě se má za to, že Obchodník svoji povinnost poskytnout Doklady nesplnil. Doklady k reklamacím a další komunikaci ve vztahu k nim je Obchodník povinen zasílat na e-mailovou adresu [acqreklamace@csob.cz](mailto:acqreklamace@csob.cz). Obchodník bere na vědomí, že:
- Banka je v rámci vyřizování reklamace oprávněna poskytnout Doklady příslušnému Karetnímu schématu či vydavateli Platební karty;
  - řádně a včasné nedoložení Dokladů má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka;
  - Banka je dále v právních předpisy stanovených případech povinna poskytnout Doklady orgánům veřejné moci.
- Ve stejné lhůtě je Obchodník povinen poskytnout Bance na její žádost i jinou součinnost nezbytnou k řádnému plnění Smlouvy (zejména v souvislosti s šetřením reklamací). Neposkytnutí součinnosti ve stanovené lhůtě má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka.
14. O oprávněnosti reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty, jejího vydavatele nebo Karetního schématu rozhoduje Banka.
15. Částku úspěšně reklamované Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni sníží částku Transakcí určenou k zúčtování, a není-li to možné, zavazuje se Obchodník uhradit Bance jí vyčíslenou částku nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.

## Výpisy

16. Banka je povinna zasílat Obchodníkovi v dohodnuté formě, intervalech a struktuře výpisy o zúčtovaných Transakcích.

## II. PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

- Ujednání upravující přijímání Platebních karet se přiměřeně použijí i na ostatní Platební služby, pokud to jejich povaha připouští a pokud Podmínky neobsahují pro danou Platební službu speciální úpravu.
- Není-li výslovně uvedeno jinak, příp. není-li z kontextu zřejmé, že se ujednání vztahuje na přijímání Platebních karet jen prostřednictvím Platebních terminálů, použijí se ujednání v tomto článku pro přijímání Platebních karet jak prostřednictvím Platebních terminálů, tak Platební brány.
- Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat pro něj relevantní Pravidla.
- Banka v rámci přijímání Platebních karet zajišťuje Autentifikaci, Autorizaci a zúčtování Transakcí iniciovaných Platebními kartami ve prospěch Účtu.
- Banka není povinna zúčtovat Transakce, u kterých neproběhla korektní Autentifikace nebo Autorizace.
- Banka na základě Smlouvy přidělí Obchodníkovi heslo pro přístup do Aplikace.
- Bez sjednání služby Multicurrency Banka není povinna zpracovat a zúčtovat Transakci v jiné měně, než CZK. Pokud tak učiní, přepočte částku Transakce v cizí měně, která má být zúčtována na Účet vedený v CZK, na CZK kurzem Banky deviza-nákup. Při zúčtování Transakce v jiné měně než CZK ve prospěch Účtu vedeného v jiné cizí měně, přepočte Banka částku Transakce nejprve na CZK postupem uvedeným výše a následně na měnu Účtu kurzem Banky deviza-prodej. Pro výše uvedené účely Banka použije kurzy platné v den zpracování Transakce v bankovním systému, resp. v pracovní den předcházející dni připsání částky Transakce ve prospěch Účtu. Informace o směnných kurzech (kurzový lístek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
- Obchodník se zavazuje, že Platebními kartami bude k úhradám přijímat pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- Obchodník není povinen akceptovat všechny Platební karty všech Karetních schémat. O nepřijímání některých Platebních karet je Obchodník povinen informovat Zákazníky srozumitelným a jednoznačným způsobem na viditelném místě u vchodu do Obchodního místa a u pokladny.
- Obchodník je povinen seznámit se s PCI-DSS a dodržovat pravidla v něm stanovená, zejména provést všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o Zákaznících – držitelích Platebních karet.
  - V souvislosti s výše uvedeným je Obchodník povinen zejména:
    - splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen; úroveň je Obchodníkovi na vyžádání sdělena písemně Bankou;
    - zajistit, aby třetí osoby, které pro něj zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích Platebních karet, byly v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy mezi Obchodníkem a takovou třetí osobou provede Banka její posouzení na základě vyplnění stanoveného dotazníku (PCI-DSS Self-Assessment Questionare), přičemž třetí osoba musí vyhovovat všem jeho bodům;
    - umožnit Bance, případně Karetním schématům, kontrolovat plnění souladu s PCI-DSS;
    - na vyžádání poskytnout Bance informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



Veškeré náklady na splnění povinností uvedených v tomto článku nese Obchodník.

- b) Obchodník si je vědom, že v důsledku nezajištění souladu s PCI-DSS nebo úniku dat o Zákaznických může Bance vzniknout škoda. Obchodník nese plnou odpovědnost za případné zneužití dat o Platebních kartách a jejich držitelích.
- c) Obchodník se zavazuje neskýpat a neuchovávat údaje o Platebních kartách nebo o jejich držitelích pro své vlastní účely a tyto údaje nepředávat třetím osobám.
11. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení Regulace má Obchodník právo požádat Banku o uzavření smlouvy o rozhodci.
12. Obchodník je povinen předávat Bance Transakce ke zpracování ve lhůtách stanovených Pravidly (ty se liší podle Karetního schématu a typu Transakce s tím, že u žádného typu Transakce nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů). Transakce předané Bance po uplynutí těchto lhůt mohou být ze strany držitelů Platebních karet reklamovány.
13. Banka je oprávněna nezúčtovat Transakci na základě Dokladů, které nesplňují podmínky dle Smlouvy (zejm. Doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem Platební karty nebo data její planosti).
14. Obchodník souhlasí, že pokud bude pro službu přijímání Platebních karet poskytovanou na základě Smlouvy Bankou využívat Platební terminály dodané třetí osobou, odpovídá za případné škody vzniklé na Platebních terminálech a škody způsobené v důsledku jejich užívání Obchodníkem, Bance i třetími osobami. Obchodník je v takovém případě rovněž povinen zajistit na své náklady periodickou kontrolu Platebních terminálů z hlediska souladu jejich provozování s Podmínkami a Pravidly. Kontrola musí být prováděna ve frekvenci stanovené Bankou (v závislosti na rizikovém profilu Obchodníka) ze strany Bankou schválené servisní společnosti.
15. Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat následující pravidla:
  - a) nepožadovat po držitelích Regulovaných Platebních karet poplatek za Transakci; U Neregulovaných Platebních karet je Obchodník oprávněn požadovat poplatek maximálně ve výši přímých nákladů.
  - b) nepřijímat Platební karty k Transakcím / nepředávat Bance k zúčtování Transakce, které:
    - i. jsou v rozporu s právními předpisy (jak státu držitele Platební karty, tak státu Obchodníka);
    - ii. nebyly autorizovány / jsou podvodné;
    - iii. byly dříve ze strany Banky rozporovány;
    - iv. představují plnění dluhu vymáhaného ze strany Obchodníka, včetně dřívějších poplatků za přijetí Platební karty (leda by byl tento postup v souladu s Pravidly);
    - v. nemají původ v podkladovém právním vztahu mezi držitelem Platební karty a Obchodníkem (např. kupní smlouvě);
  - c) nepožadovat po držitelích Platebních karet CVV2 v případě Transakci za přítomnosti Platební karty, nezapisovat CVV2 na papírové formuláře a nearchivovat jej poté, co proběhne Autorizace;
  - d) nepožadovat po držiteli Platební karty číslo účtu pro jiný účel, než je realizace Transakce za Obchodníkem nabízené zboží/služby;
  - e) nenavýšovat částku Transakce o daň, pokud to nevyžadují právní předpisy (v takovém případě musí být daň přičtena k částce Transakce a nesmí tvořit samostatnou Transakci);
  - f) nevyplácet držitelům Platební karty peněžní prostředky v hotovosti (vyjma služby CashBack nebo případů, kdy je to v souladu s Pravidly, např. u cestovních šeků);
  - g) nepožadovat po držiteli Platební karty uvedení čísla účtu nebo jiných údajů o účtu, data expirace Platební karty nebo podpisu na nosiči, při jehož zaslání jsou uvedené údaje snadno zjistitelné;
  - h) nepodmiňovat přijetí Platební karty minimální nebo maximální výší částky Transakce;
  - i) Pokud Obchodník využívá poskytovatele služeb, který získává přístup k údajům o Platebních kartách nebo jejich držitelích, musí zajistit, aby byl tento poskytovatel certifikován z hlediska souladu s PCI DSS a tuto skutečnost Bance na její žádost bez zbytečného odkladu doložit
  - j) Obchodník se musí zdržet jakékoli aktivity, která by mohla ohrozit systémy Banky nebo Karetních schémat nebo poškodit jejich dobré jméno.
  - k) Pokud Obchodník nabízí Zákazníkům možnost užití služby zdarma v rámci stanoveného období (tzv. free trial period) je povinen Zákazníka informovat e-mailem o konci tohoto období dříve, než za službu začne účtovat úplat.

## CashBack

16. Bylo-li to ve Smlouvě sjednáno, bude Obchodník v souvislosti s iniciací Transakce prostřednictvím Platebního terminálu poskytovat službu CashBack. Obchodník se zavazuje službu nezaplatňovat.
17. Odmítnout poskytnutí služby je Obchodník oprávněn na určitém Platebním terminálu či v určitém obchodním místě pouze výjimečně, zejména pokud nebude v příslušné pokladně dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služby CashBack, pokud nebude možné provedení Autorizace.
18. Na poskytování služby CashBack se Obchodník zavazuje Zákazníky vhodným způsobem upozorňovat.
19. Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům Platebních karet z peněžních prostředků Obchodníka, bude Banka přisypovat na Účet vedený v CZK částky odpovídající výši hotovostních výplat.

## Stravenkové a benefiční karty

20. Pokud je sjednáno přijímání stravenkových a benefičních karet vydávaných ve spolupráci s Bankou (Naše stravenka, Benefič plus), souhlasí Obchodník s tím, aby Banka inkasovala z jeho Účtu, příp. strhávala z částky Transakci určené k zúčtování, poplatek ve výši odpovídající provizi sjednané mezi Obchodníkem a poskytovatelem stravenkové a benefiční karty.

## ČSOB SoftPOS

21. Pro přijímání Platebních karet s využitím služby ČSOB SoftPOS se dále uplatní následující pravidla (pravidla uvedená ve Smlouvě, Podmínkách a dalších nepřímých ujednáních, která tvoří součást Smlouvy, ve vztahu k přijímání Platebních karet prostřednictvím fyzických Platebních terminálů se v rozsahu přiměřeném její povaze aplikují i na službu ČSOB SoftPOS).
22. Služba ČSOB SoftPOS je poskytována prostřednictvím mobilních aplikací ČSOB SoftPOS a ČSOB SoftPOS klíč (dále společně jen „SoftPOS aplikace“), které si Obchodník stáhne do svého mobilního zařízení (dále jen „Mobil“) z obchodu Obchod Play. Podmínkou pro fungování SoftPOS aplikace je verze operačního systému Android s plně podporovanými aktualizacemi. Přehled plně podporovaných verzí operačního systému je dostupný na [www.platbakartou.csob.cz](http://www.platbakartou.csob.cz); o případné změně Banka Obchodníka zpravidla s přiměřeným předstihem vhodným způsobem vyrozumí. K aktivaci aplikace ČSOB SoftPOS dochází pomocí aplikace ČSOB SoftPOS klíč prostřednictvím hesla zaslání Obchodníkem e-mailem a sms. Přihlášení do aplikace ČSOB SoftPOS probíhá dle volby Obchodníka buď zadáním zvoleného PIN nebo s využitím biometrických údajů.
23. ČSOB SoftPOS umožňuje přijímat pouze Platební karty Karetních schémat Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay a Xiaomi Pay), a to bezkontaktně.
24. ČSOB SoftPOS neumožňuje vystavení účtenky v papírové podobě. Podporována je pouze elektronická účtenka, která může být Zákazníkovi vystavena/doručena prostřednictvím e-mailu, sms nebo QR kódu. Obchodník je povinen před iniciací Transakce informovat o této skutečnosti Zákazníka.
25. Pro službu ČSOB SoftPOS není funkční Aplikace; Transakce iniciované prostřednictvím služby ČSOB SoftPOS jsou zobrazeny přímo v aplikaci ČSOB SoftPOS.
26. Obchodník je povinen zajistit, aby byl Mobil s aktivovanou SoftPOS aplikací vybaven:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabín systému odhalených až při jeho využívání);
  - b) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.
27. Obchodník je dále povinen:
  - a) SoftPOS aplikaci pravidelně aktualizovat;
  - b) nestahovat a neinstalovat do Mobilu programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být v dostatečné míře jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že pocházejí z důvěryhodného zdroje;
  - c) instalovat do Mobilu pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (Obchod Play a App Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikaci;
  - d) nepoužívat SoftPOS aplikaci v Mobilu, u něhož byla provedena změna nastavení, tzv. „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného Mobilu např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru);
  - e) mít Mobil pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do Mobilu (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla);
  - f) využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť;

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



- g) seznamovat se s bezpečnostními upozorněními zasilanými pomocí elektronických kanálů, např. zobrazovanými v internetovém bankovníctví a dodržovat je.
28. Obchodník není oprávněn jakýmkoli způsobem zasahovat do SoftPOS aplikace a jejího zdrojového kódu, používat programové řešení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost aplikace, příp. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob nebo Banky, ani používat programová řešení, jež nejsou v souladu s účinnými právními předpisy.

## III. PLATBY NA INTERNETU PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍ BRÁNY

1. Ve vztahu k Platební bráně mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.

### Rozsah poskytovaných služeb

2. Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány tyto Platební služby:
- platba Platební kartou; a dále nekaretní Platební služby, tj.
  - platba prostřednictvím Platebního tlačítka;
  - Odložená platba.
3. Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány i doplňkové služby.
4. Rozsah poskytovaných služeb je sjednán ve Smlouvě, příp. po jejím uzavření způsobem uvedeným ve Smlouvě.

### Závazky a oprávnění Banky

5. Banka se zavazuje:
- po uhrazení jednorázového poplatku za aktivaci služby přidělit a vhodným způsobem předat Obchodníkovi uživatelská jména a hesla pro přístup k Platební bráně; uživatelská jména a hesla platí do odvolání;
  - předat Obchodníkovi svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
  - informovat Obchodníka e-mailem o provozních změnách a dalších úpravách Platební brány.
6. Banka vyvine komerčně ospravedlnitelné úsilí k zajištění zejména těchto činností souvisejících s fungováním Platební brány:
- Autentifikace a Autorizace;
  - připsání částky Transakce na Účet (automaticky nebo na písemný pokyn Obchodníka);
  - zpětné převedení částky Transakce na účet držitele Platební karty (např. v případě uznané reklamace zboží; na písemný pokyn Obchodníka);
  - uzavírání dávek (automaticky jednou denně); Banka nezaručuje nepřetržité uzavírání dávek, neboť mohou nastat nepředvídatelné výpadky Platební brány.
7. Pokud programové vybavení Platební brány podléhá schválení ze strany Karetních schémat, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno příslušnými orgány Karetních schémat. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené Karetními schématy. Seznam uplatněných bezpečnostních standardů je uveden na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).
8. Banka je oprávněna před zahájením provozu Platební brány v E-shopu ověřit její funkčnost.
9. Banka bude pro Obchodníka zajišťovat provoz call centra dostupného v režimu 24 x 7 na telefonním čísle 495 800 116, prostřednictvím kterého lze nahlásit nefunkčnost Platební brány.

### Používání Platební brány

10. Obchodník se při používání Platební brány a v souvislosti s ním zavazuje:
- řídít se při implementaci a provozu Platební brány a jednotlivých Platebních služeb Technickými pravidly;
  - předat Bance svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
  - zajistit, že třetí osoba, kterou případně pověří správou Platební brány, bude plnit povinnosti ze Smlouvy;
  - poskytnout Bance součinnost při vytváření technického propojení E-shopu a Platební brány;
  - informovat Zákazníky o případném omezení funkčnosti Platební brány;
  - neumožnit nikomu jinému využívat Platební bránu k přijímání úhrad od Zákazníků bez předchozího písemného souhlasu Banky;
  - nepřijímat prostřednictvím Platební brány platby, o kterých lze důvodně předpokládat, že jsou výnosem z trestné činnosti;
  - uzavřít a předat Bance k zúčtování Transakci nejpozději do 3 dnů ode dne její Autorizace;
  - projednat a řešit reklamace Zákazníka související s využitím Platební brány;
  - dodržovat právní předpisy upravující vztah mezi ním a Zákazníkem.
11. Obchodník je povinen využívat Platební bránu pouze v certifikovaném a schváleném rozsahu a dodržovat pokyny, které zobrazuje (zejména pokud Platební brána Transakci odmítne). V opačném případě Banka neodpovídá za řádné provedení Transakce.
12. Obchodník je povinen informovat Banku o tom, že zboží/služby nabízí Zákazníkům i prostřednictvím mobilní aplikace. Na mobilní aplikaci se přiměřeně uplatní ujednání Podmínek vztahující se na webové stránky.

### Bezpečnost

13. Obchodník je povinen seznámit se s Obecnými pokyny k bezpečnosti internetových plateb (Guidelines on the Security of Internet Payments) vydanými ze strany European Banking Authority ([http://www.eba.europa.eu/languages/home\\_cs](http://www.eba.europa.eu/languages/home_cs)) a tyto pokyny při plnění Smlouvy dodržovat. Porušení těchto pokynů se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
14. Obchodník se k zajištění bezpečnosti provozu Platební brány (vedle obecných povinností vyplývajících z PCI-DSS a upravených v čl. II.) zavazuje:
- implementovat SSL spojení využívající minimálně 128bitové SSL komunikace mezi prohlížečem Zákazníka a svým serverem (E-shopem);
  - implementovat technologie, které zajistí řízený přístup k systémům pro internetové aktualizace softwaru, antivirový software a řádné postupy pro správu systémů;
  - dodržovat základní bezpečnostní pravidla, mezi něž patří zejména povinnost:
    - chránit přístup k systémům a datům před nepovolanými uživateli,
    - vést si evidenci jednotlivých operací, ke kterým došlo při používání Platební brány Zákazníky (pro účely případného vyšetřování pokusu o její zneužití),
    - pro bezpečné uložení tajných kryptografických klíčů využívat bezpečné technologie (např. čipové karty);
  - provozovat E-shop tak, aby nedocházelo k ohrožení nebo omezení ostatních uživatelů Platební brány, zejména tedy:
    - implementovat rozhraní přesně podle specifikací, které mu předá Banka,
    - informovat Banku o podstatných změnách jeho systému (např. změna webového serveru, databáze, IP adres, změna aplikace, úpravy systému zásadního charakteru),
    - neprodleně informovat Banku o prokázaných narušeních svého systému, které by mohly mít vliv na bezpečnost Platební brány.

### Jazykové mutace a informace povinně zobrazované v E-shopu

15. Stránky E-shopu musí být vždy i v českém nebo anglickém jazyce.
16. Obchodník se zavazuje umístit na stránkách E-shopu následující informace:
- označení (loga) sjednaných Platebních služeb (v případě Platebních karet loga Karetních schémat včetně loga Verified by Visa a MasterCard SecureCode);
  - úplný popis nabízeného zboží/služeb;
  - podmínky týkající se vrácení zboží/peněžních prostředků;
  - kontakt na službu Zákazníkům, včetně adresy elektronické pošty nebo telefonního čísla;
  - adresu stálé provozovny Obchodníka a sídla Obchodníka;
  - měnu Transakce;



# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



- g) případné omezení exportu nabízeného zboží (pokud je známo);
- h) dodací podmínky;
- i) podmínky týkající se ochrany osobních údajů Zákazníka;
- j) o zabezpečení údajů Platební karty a podmínky týkající se jejich přenosu.

## **Opakovaná platba/Platba Na klik a Uložená karta**

17. Uložení údajů o platební kartě na Platební bráně je možné pouze na základě výslovného souhlasu jejího držitele.

18. V souvislosti s uložením údajů o Platební kartě na Platební bráně je Obchodník povinen:

- a) umožnit držiteli Platební karty souhlas s uložením údajů o Platební kartě kdykoli zrušit;
  - b) v případě, že má být uložení údajů o Platební kartě účinné vůči více Obchodníkům / E-shopům (např. vůči všem Obchodníkům nabízejícím své zboží/služby v rámci jedné aplikace):
    - i. umožnit držiteli Platební karty spravovat uložení a omezit jej pouze na některé Obchodníky / E-shopy;
    - ii. informovat držitele Platební karty o tom, že se účinky uložení údajů o Platební kartě rozšiřují na další Obchodníky/E-shopy;
  - c) o pravidlech fungování uložení údajů o Platební kartě (včetně podmínek dle písm. a) a b) tohoto bodu) srozumitelně informovat Zákazníka prostřednictvím obchodních podmínek ještě před udělením souhlasu k uložení údajů o Platební kartě.
19. Službu Opakované platby/Platby Na klik Banka poskytuje Obchodníkovi na jeho žádost a riziko. Obchodník je povinen neumožnit provádění těchto plateb ze strany anonymních držitelů Platebních karet a při druhé a další Transakci vždy požadovat jejich řádnou registraci a zajišťovat provázanost jednoho držitele s jedním číslem Platební karty. Obchodník souhlasí, že v případě nesplnění povinností dle předchozí věty budou případné reklamace rozhodnuty v jeho neprospěch a zúčtovány k jeho tíži.

20. Pokud v případě Opakované platby/Platby Na klik nedojde k iniciaci transakce po dobu 1 roku, dojde ke zrušení příslušné šablony a transakci již na základě původně uděleného souhlasu držitele Platební karty nelze iniciovat.

21. V případě Opakované platby/Platby Na klik je Obchodník povinen označit transakci MIT nebo CIT (merchant initiated transaction nebo client initiated transaction) v souladu se skutečností (tzn. podle toho, zda její provedení inicioval on sám nebo držitel karty). Obchodník bere na vědomí, že v případě reklamace MIT transakce ze strany držitele karty nese odpovědnost za reklamovanou částku a Banka je oprávněna požadovat po Obchodníkovi její uhrazení, příp. ji inkasovat z Účtu nebo o ni ponižít částky Transakcí určených k zúčtování.

## **Platba na míru**

22. Při využití Platby na míru si může Zákazník po přesměrování do Platební brány vybrat jakoukoli Platební službu, jejíž poskytování má Obchodník sjednáno. Při zaslání URL adresy Zákazníkovi musí Obchodník použít zabezpečení e-mailové komunikace minimálně na úrovni SPF (Sender Policy Framework), resp. DKIM (DomainKeys Identified Mail).

## **Odstávky**

23. Banka si vyhrazuje právo přerušit na nezbytně nutnou dobu provoz Platební brány (zejména z technických důvodů - údržba, porucha, atd.). O plánovaném odstavení Platební brány (zejména z důvodu pravidelné či plánované technické údržby) informuje Banka Obchodníka alespoň 24 hod. předem prostřednictvím e-mailu. O neplánovaném výpadku Platební brány informuje Banka Obchodníka bez zbytečného odkladu dodatečně.

## **Využívání platební brány jiného poskytovatele**

24. Pokud Obchodník využívá platební bránu jiné osoby, nevztahují se na něj ujednání upravující implementaci Platební brány. Banka v takovém případě zajišťuje na základě Smlouvy pouze Autorizaci a zúčtování Transakcí.

## **Nekaretní Platební služby**

25. Pro zajištění většího komfortu Obchodníků a jednotného způsobu zúčtování Transakcí a jejich zobrazování na výpisech jsou nekaretní Platební služby integrované do Platební brány, tj. Platební tlačítko a Odložená platba, zpracovávány částečně obdobným způsobem jako Transakce iniciované prostřednictvím Platebních karet. Částka Transakce je nejprve zúčtována ve prospěch interního vypořádacího účtu Banky, ze kterého je následně zúčtována ve prospěch Účtu Obchodníka, a to ve lhůtě D+1, kdy D je dnem iniciace transakce.

## **Platební tlačítko**

- 26. Platební tlačítko se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.
- 27. Banka se zavazuje provádět autentizaci Zákazníka (oprávněnost jeho přístupu do internetového bankovníctví) a ověření autorizace jím daného platebního příkazu.
- 28. Banka akceptuje pouze platební příkazy splňující podmínky sjednané se Zákazníkem ve smlouvě o vedení jeho účtu a internetového bankovníctví.
- 29. Obchodník se zavazuje prokazatelně informovat Zákazníka o tom, že využitím Platebního tlačítka bude přesměrován do prostředí svého internetového bankovníctví a je povinen dodržovat pravidla pro jeho používání sjednaná s Bankou.

## **Odložená platba**

30. Odložená platba se řídí přednostně Podmínkami pro Odloženou platbu vydávanými společností Skip Pay.

## **Podlimitní transakce**

31. Na základě žádosti Obchodníka může Banka Obchodníkovi zpřístupnit funkci Podlimitních transakcí. Tato funkce umožňuje Obchodníkovi ve vztahu k Transakci nepřesahující částku 30 eur vyslat prostřednictvím Platební brány k vydavateli Platební karty, kterou byla Transakce iniciována, požadavek, aby Transakce nebyla silně ověřena. Vydavatel Platební karty tomuto požadavku nemusí vyhovět a může si vynutit silné ověření Transakce. Pokud však k silnému ověření Transakce na základě využití funkce Podlimitní transakce nedojde, nese Obchodník odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku tvrzeného zneužití Platební karty. Pokud tedy držitel Platební karty prostřednictvím jejího vydavatele namítne neoprávněnost Transakce a Banka částku Transakce vrátí, je Obchodník povinen uhradit Bance částku odpovídající vrácené Transakci a veškeré související náklady. Funkci Podlimitních transakcí nelze využít pro Transakce iniciované prostřednictvím digitalizovaných Platebních karet (např. prostřednictvím Apple Pay, Google Pay), ani pro Opakovanou platbu/Platbu Na klik.

## **IV. POSKYTNUTÍ PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ**

- 1. Níže uvedená ujednání se použijí, pokud je sjednáno poskytnutí Platebních terminálů. Ve vztahu k poskytnutí Platebních terminálů mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.
- 2. Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminály v počtu a způsobem sjednanými ve Smlouvě (Formuláři pro registraci Obchodníka) či v souladu s ní.
- 3. Banka se zavazuje na své náklady zajistit:
  - a) instalaci Platebních terminálů (resp. předání či zaslání v případě mobilních Platebních terminálů) do 20 pracovních dnů od účinnosti Smlouvy, pokud celkový počet Platebních terminálů nepřesáhne:
    - i. 10 kusů v případě klasických Platebních terminálů (mobilních i stacionárních);
    - ii. 5 kusů v případě kioskových Platebních terminálů.Při vyšším počtu Platebních terminálů bude lhůta pro instalaci sjednána individuálně;
  - b) zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu Platebních terminálů;
  - c) telefonickou hot-line poradenskou službu;
  - d) záruční a pozáruční servis;
- 4. Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání na základě písemného instalačního protokolu, který se okamžikem potvrzení stává součástí Smlouvy. Podpisem instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době jeho převzetí byl Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání a že byl poučen o tom, jak jej používat. Okamžikem převzetí Obchodník přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý Platební terminál. K převzetí Platebního terminálu a podpisu

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



instalačního protokolu je oprávněn jakýkoli pracovník Obchodníka přítomný v Obchodním místě; to neplatí v případě, pokud předávající osoba musela vzhledem k okolnostem vědět, že k tomu není oprávněna.

5. Banka se zavazuje udržovat Platební terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání po celou dobu účinnosti Smlouvy.
  6. Banka je oprávněna:
    - a) provádět jednostranně změny software Platebních terminálů;
    - b) kontrolovat jejich stav a umístění;
    - c) požít fotodokumentaci provozovny Obchodníka, ve které je / má být instalován Platební terminál za účelem doložení sortimentu prodávaného zboží / nabízených služeb, která se stane součástí elektronického servisního protokolu
  7. Obchodník se zavazuje:
    - a) připravit obchodní místo k instalaci Platebního terminálu tak, aby funkční síťová zásuvka (230 V) a telefonní/datová přípojka zřízená v souladu s telekomunikačními předpisy nebyla ve vzdálenosti větší než 2 metry od umístěného Platebního terminálu;
    - b) umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní společnosti, kteří budou instalaci provádět, a umožnit jim pořízení fotodokumentace dokládající sortiment prodávaného zboží / nabízených služeb (např. proto, že zboží v nově otevírané provozovně ještě není vyskladněno), instalace neproběhne a Obchodník se zavazuje zaplatit náklady na marný výjezd technika dle Servisních podmínek. Pokud Obchodník nebude využívat Platební terminál v rámci kamenné provozovny, musí namísto strpění pořízení fotodokumentace vyplnit a potvrdit Formulář pro ověření podnikatelské činnosti.
    - c) v případě Platebního terminálu s GPRS komunikací zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky;
    - d) v případě Platebního terminálu s Wi-Fi zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu; Platební terminál bude konfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo);
    - e) potvrdit převzetí instalovaného Platebního terminálu podpisem instalačního protokolu;
    - f) v případě instalace mobilního Platebního terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně Bankou určenou servisní společností;
    - g) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do Platebního terminálu, nedekompilovat a nepožít kopie jeho programového vybavení ani jinak do něj zasahovat;
    - h) neprovázet na Platebním terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky a používat Platební terminál pouze v souladu se Smlouvou, zejména Manuálem pro obchodníky;
    - i) přijímat prostřednictvím Platebního terminálu pouze Platební karty;
    - j) nezastavit Platební terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob;
    - k) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držiteli Platební karty či jakékoli třetí osobě neodbornou či neoprávněnou manipulací s Platebním terminálem;
    - l) v případě poškození či jiného znehodnocení Platebního terminálu kontaktovat bezodkladně Banku nebo jí určenou servisní společnost;
    - m) umožnit Bance technickou údržbu Platebního terminálu dle Servisních podmínek a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost Bankou určené servisní společnosti;
    - n) objednávat u Bankou určené servisní společnosti odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení Platebního terminálu; Pokud je poškození způsobeno obsluhou Obchodníka, třetí osobou, nebo použitím Platebního terminálu v rozporu se Smlouvou, nese náklady na opravu Platebního terminálu Obchodník, a to dle ceníku, který je součástí Servisních podmínek;
    - o) zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny);
    - p) v případě ztráty nebo odcizení Platebního terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na tel. číslo +420 495 800 116 s tím, že do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR);
    - q) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit Platební terminál z provozu a neprovázet jej mimo území České republiky (není-li ve Smlouvě, včetně instalačního protokolu, uvedeno jinak);
    - r) v níže uvedených případech na výzvu Banky buď umožnit odinstalaci Platebního terminálu (na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin), nebo Platební terminál vrátit:
      - i. po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebyla prostřednictvím Platebního terminálu provedena žádná Transakce;
      - ii. došlo k zániku Smlouvy;
      - iii. v případě výměny Platebního terminálu;
      - iv. v důsledku zrušení Obchodního místa;
      - v. v důsledku žádosti Obchodníka o odinstalaci Platebního terminálu.Platební terminál musí být vrácen nejpozději do 15 kalendářních dnů od okamžiku, kdy Obchodníkovi povinnost k jeho vrácení vznikla. Vrácený/odinstalovaný Platební terminál musí být ve stavu odpovídajícímu obvyklému opotřebení.
  - s) od okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy nevyužívat Platební terminál k přijímání Platebních karet.
8. Obchodník je oprávněn Platební terminály na své náklady pojistit.

## V. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

### Náhrada škody

1. Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka vyplývající ze Smlouvy vznikne Bance škoda (např. v důsledku oprávněné reklamace Transakce, zaplacením sankce uložené ze strany Karetního schématu nebo příslušného orgánu veřejné moci), zavazuje se ji Obchodník Bance nahradit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.
2. Strana se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že jí ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. mezinárodní sankce, výpadek dodávky elektřiny, dočasná, druhé straně bezodkladně oznámená nefunkčnost Platebních terminálů / Platební brány způsobená technickými problémy, přírodní katastrofou, hardwarovými závadami, počítačovými viry, apod.). Strany se dohodly na omezení práva Obchodníka na náhradu škody způsobené Bankou v důsledku nedbalostního jednání tak, že maximální výše náhrady škody vzniklé v důsledku jednoho případu porušení povinností činí 10.000,- Kč, za všechna porušení v rámci kalendářního roku pak 100.000,- Kč.
3. Banka odpovídá za škodu pouze Obchodníkovi, nikoli případně třetí osobě, jejímuž zájmu mělo splnění sjednané povinnosti sloužit.

### Smluvní pokuty

4. Obchodník se zavazuje uhradit Bance smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý Platební terminál, jehož odinstalaci neumožní v souladu se Smlouvou nebo který v souladu se Smlouvou nevrátí Bance.
5. Banka je oprávněna účtovat Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každou oprávněnou reklamaci Transakce.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu škody.
7. Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k její úhradě Obchodníkovi.

### Některé důsledky porušení Smlouvy

8. V níže uvedených případech porušení Smlouvy ze strany Obchodníka, příp. situacích ohrožujících práva Banky, je Banka oprávněna okamžitě zablokovat Platební terminál / deaktivovat Platební bránu nebo nezúčtovat Transakci (příp. pozdržet její zúčtování až o 180 kalendářních dnů):
  - a) Transakce byla iniciována za podmínek, které jsou v rozporu se Smlouvou (včetně chybného postupu při obsluze Platebního terminálu) nebo právními předpisy;
  - b) držitel Platební karty, její vydavatel nebo Karetní schéma vnesou námitku (reklamaci) vůči Transakci, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši částky Transakce, a Banka ji shledá oprávněnou;
  - c) Obchodník na žádost Banky nedoloží účast oprávněného držitele Platební karty na iniciaci Transakce;



# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky některým z níže uvedených způsobů:

- i. zasláním zprávy do Aplikace nebo internetového bankovníctví Obchodníka;
  - ii. zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové);
  - iii. provedením požadované změny;
- e) Formulář pro registraci Obchodníka je Obchodník oprávněn měnit po předchozí e-mailové dohodě s Bankou tak, že jí doručí jeho nové znění v listinné podobě nebo elektronicky do její datové schránky, a v případech, kdy změna nespočívá ve změně Účtu, též e-mailem. Pokud změna spočívá ve změně Účtu, musí být nový Registrační formulář doručen Bance v listinné podobě, řádně podepsán a podpis ověřen pobočkovým pracovníkem Banky nebo úředně, příp. prostřednictvím datové schránky. Banka přijme návrh na změnu Registračního formuláře některým ze způsobů uvedeným v předchozím bodě.

## **Ukončení Smlouvy**

**24.** Smlouvu lze ukončit:

- a) výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi;
- b) odstoupením:
  - i. bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy;
  - ii. z důvodu podstatného porušení Smlouvy; za podstatné porušení Smlouvy Obchodníkem se považuje opakované porušení jakékoli jeho povinnosti ze Smlouvy nebo trvání stavu, který je v rozporu se Smlouvou, po dobu delší 1 týdne;
  - iii. ze strany Banky z některého z níže uvedených důvodů:
    - proti Obchodníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo nařízena exekuce;
    - opakovaně se vyskytnou oprávněné reklamace vůči Obchodníkovi ze strany držitelů Platebních karet, jejich vydavatelů nebo Karetních schémat;
    - činnost Obchodníka je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo by mohla poškodit dobré jméno Banky nebo Karetních schémat;
    - Banka má podezření na podvodné jednání Obchodníka;
    - Obchodník opustil poslední, Bance známé, Obchodní místo, aniž by jí to předem oznámil;
    - na základě Smlouvy není po dobu více než 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců zúčtována žádná Transakce;
    - trvání Smlouvy a plnění závazků vzniklých na jejím základě se dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou Banky či skupiny KBC (skupinou KBC se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení).

**25.** Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Obchodníka musí mít písemnou formu a musí být doručeno na adresu sídla Banky (s uvedením, že je určeno útvaru Akceptace karet). Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Banky může být zasláno Obchodníkovi i prostřednictvím Aplikace, datové schránky nebo jeho internetového bankovníctví.

**26.** Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé straně.

**27.** Ukončením Smlouvy nezanikají práva Banky vůči Obchodníkovi související s Transakcemi iniciovanými v době jejího trvání, zejména právo na zaplacení poplatků a právo na úhradu úspěšně reklamovaných Transakcí.

**28.** V případě ukončení Smlouvy je Obchodník povinen neprodleně odstranit všechna označení s ní související (např. označení Platebních služeb) z Obchodního místa a zanechat jejich užívání (nepokračuje-li Banka v poskytování obdobných služeb na základě jiné smlouvy).

## **Datum účinnosti Podmínek**

**29.** Tyto podmínky byly vydány dne 21.8. 2023.

## PŘÍLOHA ke Smlouvě o přijímání platebních karet a poskytování dalších služeb SERVISNÍ PODMÍNKY (var.P1)

pro POS terminály a související zařízení poskytované Československou obchodní bankou, a.s.  
na základě Smlouvy o akceptaci platebních karet

### čl. I

#### Servisní organizace

- Servis POS terminálů jejich příslušenství a souvisejících zařízení (dále jen "POS terminál") je zajišťován servisními partnery Československé obchodní banky, a.s. (dále jen ČSOB).
- Servis je poskytován obchodníkům a dodavatelům služeb, kteří mají s ČSOB uzavřenou Smlouvu o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (dále jen "obchodník").

### čl. II

#### Rozsah servisní péče

- Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:
  - servis v místě instalace platebního terminálu,
  - preventivní údržba (profylaxe),
  - upgrade dodaných SW aplikací,
  - poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.
- Servisní zásah probíhá v místě instalace platebního terminálu uvedeném v instalačním protokolu, který je přílohou Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu. Servisním zásahem se odstraňuje porucha způsobující znemožnění přijímání plateb prostřednictvím terminálu. Odstranění poruchy je servisní firmou zajištěno po jejím nahlášení v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu. Odstranění poruchy se řeší opravou terminálu na místě, nebo jeho výměnou za funkční tak, aby akceptace karet na obchodním místě mohla být co nejdříve obnovena. Výměna terminálu v tomto případě obsahuje rovněž jeho inicializaci a obnovu parametrů. Každý servisní zásah je zdokumentován vyplněním pracovního listu, ve kterém je uvedeno: Datum zásahu, doba trvání zásahu, popis provedených činností, výrobní číslo terminálu, popis závady a v případě, že závada byla způsobena nedbalostí obsluhy i podrobný popis této skutečnosti. Obchodník nebo pověřený zástupce přítomný na obchodním místě tento pracovní list potvrdí podpisem a razítkem. Originál tohoto dokladu patří servisní firmě a kopie je ponechána obchodníkovi.
- Preventivní údržba (profylaxe) spočívá v kontrole správné funkčnosti terminálu, upevnění propojovacích kabelů, povrchové očištění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtecího zařízení karet a případně doplnění provozního materiálu. O provedení údržby je učiněn písemný záznam s popisem stavu terminálu a vykonaných činností.
- Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v platebním terminálu.
- Na telefonním čísle [redacted] má obsluha platebního terminálu obchodníka k dispozici poradenskou službu (HOT-LINE), která je poskytována non-stop.

### čl. III

#### Termín a způsob plnění

- Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděn pověřenými pracovníky servisní firmy. Servisní firma bude rovněž zajišťovat dodávky náhradních dílů, upgrade dodaného SW a HOT-LINE.
- Poruchy budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky na číslo [redacted]. Porucha bude odstraněna po jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu. Pracovní doba servisních techniků je od 08:00 do 18:00 hodin, servisní zásahy probíhají výhradně v pracovní době technika. V případě nahlášení závady po 17:00hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod. následujícího dne. V případě nahlášení závady mezi 00:00 a 07:59 hod. hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod.

Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady. V případě dohody obchodníka se servisní firmou je možné servisní opravy provádět i mimo pracovní dobu.

- Obchodník je povinen umožnit přístup k předmětnému zařízení. Pokud tak neučiní, budou mu účtovány vzniklé náklady podle platného ceníku servisní firmy.

### čl. IV

#### Další ustanovení

- Opravy budou prováděny v maximální možné míře na pracovištích obchodního místa. V případě nutnosti dílenské opravy bude provedena výměna terminálu.
- Servisní firma a jí pověřenými pracovníky k provádění servisních úkonů se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dověděli v souvislosti s prováděním servisních prací na základě této smlouvy.
- Servisní firma poskytuje garanci na provedený servisní výkon 14 dnů ode dne plnění.

### čl. V

#### Ceník servisní péče nad rámec servisního paušálu

- Cena servisních prací nad rámec paušálu (např. servisní výjezd mimo běžný rozsah pokrytí servisu, změna konektivity, porucha terminálu způsobena nesprávnou obsluhou, třetí osobou, úmyslným zničením nebo použitím v rozporu s uživatelskou příručkou aj.) je stanovena níže uvedeným ceníkem servisních firem, který je platný do vydání nových servisních podmínek.
- Ceny jsou platné pro obchodní místo se standardním připojením POS terminálu, tedy nezahrnují případné HW nebo SW úpravy na straně obchodníka (např. obchodní řetězce, terminál propojený s registrační pokladnou, speciální řešení komunikace, atd.).
- Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Úkon	Cena
<b>Servisní zásah v místě instalace platebního terminálu</b>	
Dopravní náklady	[redacted]
Ztrátový čas technika (na cestě)	[redacted]
Práce technika (min. 30 minut)	[redacted]
Náhradní díly a spotřební materiál	dle ceníku
<b>Preventivní prohlídka POS (na vyžádání)</b>	
cena za každý POS	[redacted]
k ceně se připočítávají dopravní náklady + ztrátový čas technika	[redacted]

- Ceny dílenských oprav jsou stanoveny na základě normativní nákladů spojených s opravou jednotlivých typů závad EFT-POS a v závislosti na typu závady činí.

Typ závady	Cena
Jednoduchá závada (zejména poškozený plast, vady tisku, chyba HW komunikace v oblasti Ethernet nebo modemu na POS atd.)	[redacted]
Střední závada (zejména porucha čtení karet, POS tempered, nefunkční port COM2, chyba čtení magnetických nebo čipových karet, chyba displeje atd.)	[redacted]
Komplikovaná závada (zejména nefunkční klávesnice, nefunkční port COM1, nefunkční spojení bluetooth, nefunkční spojení GPRS/GSM atd.)	[redacted]