

Příloha č. 3

ke Smlouvě o akceptaci platebních karet
Všeobecné obchodní podmínky
(„VOP“)

1. Úvodní ustanovení**1.1. Úvod**

1.1.1. Tyto VOP stanoví podmínky vztahující se na Smlouvu uzavřenou mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.

1.1.2. Příloha č. 1, VOP (Příloha č. 3), Přehled (Příloha č. 4) a veškeré vedlejší smlouvy související s poskytováním Služby akceptace platebních karet jsou nedílnou součástí Smlouvy (dále souhrnně též „**Smluvní dokumentace**“) a tvoří součást jejího obsahu, pokud Smlouva nestanoví jinak.

1.1.3. V případě jakýchkoli rozporů mezi Smlouvou a jakoukoli jinou součástí Smluvní dokumentace má přednost text Smlouvy, a v případě jakýchkoli rozporů mezi Smlouvou a VOP má přednost text Smlouvy. Pokud Smlouva a jakákoli další část Smluvní dokumentace upravují určitou záležitost způsobem nevylučujícím aplikaci jednotlivých ustanovení Smlouvy a jakékoli další části Smluvní dokumentace, všechna taková ustanovení se použijí společně.

1.1.4. Pokud Smluvní dokumentace nebo jiný dokument obsahující závaznou dohodu Poskytovatelů služeb a Smluvního partnera obsahují ujednání, která se řídí určitými právními předpisy, a následně dojde ke změně těchto předpisů, přičemž taková změna není začleněna do textu uvedených dokumentů, takže ujednání obsažené v těchto dokumentech již nadále není v souladu s platnými právními předpisy, jsou Poskytovatelé služeb a Smluvní partner povinni řídit se upraveným (novelizovaným) zněním příslušných právních předpisů.

1.1.5. V případě pochybností ohledně správné interpretace textu Smluvní dokumentace nebo jakýchkoli dalších dokumentů týkajících se Služeb je Smluvní partner oprávněn kontaktovat Poskytovatele služeb s žádostí o vysvětlení příslušného dokumentu. Poskytovatelé služeb jsou povinni takové žádosti bez zbytečného odkladu vyhovět. Poskytovatelé služeb jsou dále povinni během doby trvání Smlouvy a na vyžádání předložit Smluvnímu partnerovi kopii Smlouvy a další informace dle § 144 Zákona o platebním styku.

1.2. Podmínky smluvního vztahu

1.2.1. Smluvní partner tímto bere na vědomí a souhlasí, že se bude řídit pravidly karetních schémat Visa, Mastercard nebo jakýchkoli dalších karetních schémat či organizací, na které odkazuje Smluvní dokumentace (každá jednotlivě dále jen „**Karetní schéma**“) (příslušná pravidla Karetních schémat dále označována jen jako „**Pravidla**

karetních schémat“).

1.2.2. Smluvní partner tímto bere na vědomí, že Služby, jež mají být poskytovány Poskytovateli služeb na základě VOP, mohou být poskytovány též třetími stranami jménem Poskytovatelů služeb. Smluvní partner souhlasí s tím, že kromě práva využívat takové Služby v souvislosti se Smluvní dokumentací nenabývá Smluvní partner žádné právo, titul nebo nárok k jakýmkoli takovým Službám. Smluvní partner dále souhlasí, že nemá žádný smluvní vztah k jakékoli třetí straně poskytující Služby dle Smluvní dokumentace a že Smluvní partner není jako třetí strana beneficentem ve vztahu k jakékoli smlouvě uzavřené mezi Poskytovateli služeb a takovou třetí stranou poskytující Služby.

1.2.3. Poskytovatelé služeb budou za poplatky specifikované v Příloze č. 1 poskytovat Smluvnímu partnerovi Služby v souladu s ustanoveními a podmínkami Smlouvy. Poskytovatelé služeb budou Služby poskytovat s vynaložením přiměřené péče a schopností a v souladu s platnými právními předpisy, Pravidly karetních schémat a se Smluvní dokumentací.

1.2.4. Smluvní partner se tímto zavazuje:

a. v plném rozsahu dodržovat veškeré zákony, pravidla a předpisy týkající se jeho samého a jeho podnikání;

b. v plném rozsahu plnit veškeré své povinnosti vůči každému Zákazníkovi ve vztahu ke zboží a službám prodávaným resp. poskytovaným Smluvním partnerem;

c. zajistit, aby každá Transakce odeslaná na základě Smlouvy a Smluvní dokumentace, jakož i zpracování, uchovávání a archivace informací souvisejících s takovou transakcí, byly v souladu s těmito VOP, veškerými upozorněními nebo informačními materiály určenými v dané době Smluvnímu partnerovi a s Pravidly karetních schémat vztahujícími se k zabezpečení informací, zejména včetně mezinárodních standardů bezpečnosti dat v odvětví platebních karet (*Payment Card Industry Data Security Standard* – dále jen „**PCI DSS**“), programu Visa na zabezpečení informací o účtu (*Visa's Account Information Security Program*) a programu Mastercard na ochranu dat na stránkách (*Mastercard's Site Data Protection Programme*), a to vždy v jejich aktuálně platném znění (vše společně s PCI DSS dále jen „**Standardy zabezpečení dat**“);

d. hradit veškeré částky splatné dle Smlouvy a Smluvní dokumentace a poskytnout jistotu

nebo jiné formy zajištění za plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy a ze Smluvní dokumentace, pokud to budou Poskytovatelé služeb požadovat;

- e. přímo se Zákazníky vypořádat veškeré nároky nebo reklamace vzniklé v souvislosti s jakoukoli Transakcí, a to bez ohledu na to, zda byly předmětné nároky nebo reklamace vzneseny Zákazníky nebo Poskytovateli služeb.

1.2.5. Smluvní partner tímto prohlašuje a zaručuje, že:

- a. veškeré informace, jež poskytl Poskytovatelům služeb v souvislosti se Smlouvou a se Smluvní dokumentací, byly v době jejich poskytnutí ve všech podstatných ohledech pravdivé a správné;
- b. (pokud je Smluvní partner právnická osoba) je platně založeným a existujícím subjektem v souladu s právním řádem státu jeho založení a udělil předepsaným postupem řádné oprávnění k uzavření a doručení Smlouvy;
- c. má veškeré potřebné registrace k dani, včetně registrace k DPH (v případě plátců DPH), a zavazuje se tyto registrace udržovat v platnosti po celou dobu trvání Smlouvy;
- d. jeho jednání při uzavření této Smlouvy je zaměřeno na potřeby jeho podnikání, obchodní činnosti či výkonu profese.

1.3. Změny Smluvní dokumentace

1.3.1. Poskytovatelé služeb jsou oprávněni provést změnu kterékoli části Smluvní dokumentace.

1.3.2. Změny Smluvní dokumentace **ve vztahu ke Službám** – jimiž se rozumí platební služby ve smyslu Zákona o platebním styku – jsou pro Smluvního partnera závazné dnem uvedeným v oznámení takových změn předloženém Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi nejméně čtrnáct (14) kalendářních dní před navrhovaným datem účinnosti předmětných změn. Poskytovatelé služeb mohou informovat Smluvního partnera o návrhu změn prostřednictvím oznámení s odkazem na stránky www.monetaplatebnisluzby.cz. Pokud Smluvní partner navrhované změny Smluvní dokumentace neodmítne písemným sdělením zaslaným nejpozději v Pracovní den předcházející navrhovanému datu účinnosti, má se za to, že navrhovaná změna Smluvní dokumentace byla přijata a je účinná k datu navrženému Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhovanou změnu Smluvní dokumentace, je oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Výpověď musí být v takovém případě doručena Poskytovatelům služeb před datem účinnosti navrhované změny. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhovanou změnu Smluvní dokumentace, nicméně nevypoví Smlouvu způsobem popsaným výše, má se za to, že Smlouva byla vypovězena Poskytovateli služeb v den, kdy příslušná navrhovaná změna nabyla účinnosti. V případě odmítnutí návrhu Smluvním partnerem se použijí obecná ustanovení čl. 9.1 VOP o ukončení Smlouvy. Pro účely doručování se uplatní čl. 8.12 VOP. Poskytovatelé služeb se řídí

metodami komunikace popsanými v člancích 8.12.1 VOP, a pro Smluvního partnera jsou závazné metody komunikace popsané v čl. 8.12.3 VOP.

1.3.3. Změny Smluvní dokumentace **netýkající se Služeb** (jimiž se rozumí platební služby ve smyslu Zákona o platebním styku) jsou pro Smluvního partnera závazné datem uvedeným v oznámení o těchto změnách od Poskytovatelů služeb, které musí být Smluvnímu partnerovi doručeno alespoň čtrnáct (14) kalendářních dní před plánovaným datem účinnosti těchto změn. Smluvní partner je oprávněn (i) navrhované změny Smluvní dokumentace odmítnout písemným prohlášením o nepřijetí změn doručeným Poskytovateli služeb a (ii) vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner nepředloží písemné sdělení o nepřijetí změn a/nebo písemnou výpověď nejpozději v Pracovní den předcházející navrhovanému datu účinnosti, má se za to, že navrhované změny Smluvní dokumentace byly přijaty a jsou mezi Smluvními stranami účinné počínaje navrhovaným datem účinnosti. Pokud Smluvní partner písemně odmítne navrhované změny Smluvní dokumentace, ale Smlouva nebyla dosud Smluvním partnerem vypovězena (viz výše), má se za to, že byla tato Smlouva vypovězena Poskytovateli služeb dnem, kdy by plánované změny nabyly účinnosti. V případě zamítnutí navrhovaných změn Smluvním Partnerem se uplatní obecná ustanovení článku 9.1 VOP o ukončení Smlouvy. Pro účely doručování se uplatní čl. 8.12 VOP. Poskytovatelé služeb se řídí metodami komunikace popsanými v člancích 8.12.1 VOP, a pro Smluvního partnera jsou závazné metody komunikace popsané v čl. 8.12.3 VOP.

1.3.4. Pokud je předmětem změny úprava referenčních sazeb nebo směnných kurzů, jsou Poskytovatelé služeb oprávněni kdykoli změnit dohodu Smluvních stran upravující úroky a směnné kurzy, a to jednostranně a bez předchozího oznámení.

1.3.5. Pokud by v přímém důsledku změny právních předpisů, kterou nelze smluvně předvídat, došlo ke změně jakýchkoli práv či povinností upravených Smluvní dokumentací, ustanovení čl. 1.3.2 a čl. 1.3.3 VOP se nepoužijí. Poskytovatelé služeb jsou povinni o každé takové změně Smluvního partnera informovat.

1.3.6. Změny obsahu Smluvní dokumentace nebo jiného dokumentu obsahujícího závaznou dohodu mezi Poskytovateli služeb a Smluvním partnerem, jimiž nedochází ke změně obsahu závazků, jsou Poskytovatelé služeb oprávněni provádět jednostranně i bez souhlasu Smluvního partnera. Pokud jde o povahu a rozsah prováděných změn, jsou Poskytovatelé služeb povinni o takových opatřeních informovat Smluvního partnera Vhodným způsobem.

1.4. Převod práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy

1.4.1. Smluvní partner tímto výslovně bere na vědomí a souhlasí, že Poskytovatelé služeb jsou oprávněni převést jakákoli svá práva a povinnosti vyplývající

ze Smluvní dokumentace bez předchozího upozornění Smluvního partnera na jakoukoli osobu, o níž se Poskytovatelé služeb dle vlastního rozumného uvážení domnívají, že jí lze považovat za schopnou plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy, a že disponuje potřebnými oprávněními nebo povoleními regulačních orgánů, pokud se takový nabyvatel zaváže předmětné povinnosti řádně plnit. Práva a povinnosti Smluvního partnera vyplývající ze Smlouvy není možno postoupit na jakoukoli třetí stranu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatelů služeb; jakákoli postoupení či převody uskutečněné v rozporu s tímto ustanovením jsou neplatné od samého počátku.

2. Akceptace Platebních karet

2.1. Ustanovení týkající se Transakcí uskutečňovaných s fyzickou přítomností Platební karty

- 2.1.1. Smluvní partner, který si od společnosti EVO pronajal Terminál POS nebo zakoupil Terminál SmartPOS, nebo používá Aplikaci ETerminal, anebo který je vybaven Terminálem POS/SmartPOS dodaným jiným subjektem schváleným společností EVO, může přijímat Platební karty jako formu platby za prodané zboží nebo poskytnuté služby.
- 2.1.2. Smluvní partner je oprávněn akceptovat pouze Platební karty specifikované v Části 10 (Definice) VOP. Smluvní partner může dle vlastního uvážení akceptovat takové typy Platebních karet (např. debetní nebo kreditní karty) a takové značky Platebních karet (např. Visa nebo Mastercard), jaké bude považovat za vhodné, s tím, že pokud se Smluvní partner rozhodne akceptovat určitý konkrétní typ nebo značku Platebních karet, nesmí v žádném případě přistupovat jinak k Platebním kartám téhož typu či značky (např. chovat se diskriminačně vůči Platebním kartám téhož typu a značky na základě Vydavatelské banky nebo na základě jiných kritérií).
- 2.1.3. Smluvní partner bude akceptovat platby pomocí Platebních karet bez ohledu na hodnotu Transakce.
- 2.1.4. Nárok na vyplacení částek splatných Smluvnímu partnerovi za dodané zboží resp. poskytnuté služby vzniká pouze u Transakcí zpracovaných na zařízeních (Terminálech POS/SmartPOS), Platebních branách, prostřednictvím Aplikace ETerminal a/nebo softwaru s certifikací v souladu se systémem užívaným společností EVO a provozovaných Smluvním partnerem v souladu s podmínkami stanovenými ve VOP a způsobem popsaným v „**Provozních pokynech k Terminálům POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal**“ nebo v „**Provozních pokynech pro E-Commerce transakce**“.
- 2.1.5. Při plnění Smlouvy je Smluvní partner povinen používat pouze vybavení, software a spotřební materiál, jež byly schváleny nebo dodány společností EVO.
- 2.1.6. „**Provozní pokyny k Terminálům POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal**“, „**Provozní pokyny pro E-Commerce transakce**“, formulář POPIS INCIDENTU, formulář ZPRÁVA O ZADRŽENÍ KARTY A POPIS INCIDENTU,

„**Manuál k Terminálu POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal**“, formulář „**Souhlas s Transakcí expresního odhlášení**“ a další formuláře, šablony, manuály a pokyny uvedené ve VOP jako dokumenty poskytnuté nebo zpřístupněné Poskytovateli služeb jsou k dispozici na webu www.monetaplatebnisluzby.cz. Další informace k používání Terminálů SmartPOS jsou k dispozici na webu www.terminalpropodnikani.cz.

- 2.1.7. Smluvní partner je povinen řádně vystavit na svých Obchodních místech specifikovaných v Příloze č. 4 loga označující typy akceptovaných Platebních karet a/nebo loga systémů 3D Secure příslušných Karetních schémat. Řádným vystavením se rozumí umístění těchto log na místě dobře viditelném pro Zákazníky.
- 2.1.8. Smluvní partner nenabývá žádná práva k duševnímu vlastnictví ve vztahu k jakýmkoli nápisům nebo označením Platebních karet, jež mu byly poskytnuty společností EVO nebo EVOG v rámci plnění Smlouvy.
- 2.1.9. Smluvní partner nesmí rozdělovat částku splatnou za jakýkoli jednotlivý produkt nebo službu do několika Transakcí nižší hodnoty.
- 2.1.10. Smluvní partner je povinen vystavovat Zákazníkům ve vztahu k prodanému zboží a poskytnutým službám stvrzenky vytištěné na Terminálu POS. Při vystavování stvrzenek bude Smluvní partner postupovat v souladu s Manuálem k Terminálu POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal a v souladu s těmito VOP. V případě Terminálu SmartPOS nebo Aplikace ETerminal nemá Smluvní partner povinnost vystavovat Zákazníkům vytištěné stvrzenky. V případě, že Zákazník po platbě provedené na Terminálu SmartPOS zadá na příslušném Terminálu SmartPOS emailovou adresu, bude mu na tuto adresu/toto telefonní číslo zaslána stvrzenka v elektronická podobě (tzv. eslip). V případě, že je Terminál Smart POS propojen s tiskárnou, je možné na žádost Zákazníka vystavit i tištěnou stvrzenku.
- 2.1.11. Stvrzenka řádně podepsaná Zákazníkem nebo potvrzená kódem PIN představuje důkaz o uskutečnění příslušné Transakce a potvrzení Transakce Zákazníkem ve vztahu ke Smluvnímu partnerovi. V případě Transakcí provedených na Terminálech SmartPOS nebo prostřednictvím Aplikace ETerminal/ETerminal zařízení tato povinnost neplatí.
- 2.1.12. Smluvní partner souhlasí, že bude uchovávat originály vytištěných stvrzenek z Terminálu POS po dobu třiceti šesti (36) měsíců od data uskutečnění Transakce (a to i v případě, že by došlo k ukončení spolupráce). Uvedené neplatí v případě Transakcí provedených na Terminálech SmartPOS nebo prostřednictvím Aplikace ETerminal/ETerminal zařízení.
- 2.1.13. Pokud EVO od Smluvního partnera požaduje originály nebo kopie stvrzenek vytištěných na Terminálu POS, je Smluvní partner povinen tyto vyhledat a předat je EVO spolu s kopií daňového dokladu z pokladny (zvětšeného na celou stránku), je-li to požadováno. Smluvní partner je rovněž

povinen potvrdit, že předmětné zboží či služby byly skutečně předány Zákazníkovi. Kromě výše uvedeného budou u prodejen nabízejících další služby, jež se řídí dalšími zvláštními předpisy, k předkládané dokumentaci přiloženy také další dokumenty specifikované v takových zvláštních předpisech.

- 2.1.14. Pokud Smluvní partner do sedmi (7) Pracovních dnů od data, kdy mu EVO zašle písemnou žádost, nesplní svou povinnost dle čl. 2.1.12 nebo 2.1.13 VOP nebo pokud bude předložená stvrzenka z Terminálu POS neplatná ve smyslu ustanovení čl. 2.1.15, vyhrazuje si EVOG právo odmítnout vyplacení částky za takovou Transakci Smluvnímu partnerovi; uvedené neplatí v případě Transakcí provedených na Terminálech SmartPOS nebo prostřednictvím Aplikace ETerminal/ETerminal zařízení. Pokud již byla platba uhrazena, vyhrazuje si EVOG právo započíst částku odpovídající této platbě proti dalším splatným částkám nebo písemně požadovat od Smluvního partnera vrácení přeplatku na Účet Poskytovatelů služeb ve lhůtě stanovené v písemné žádosti o vrácení přeplatku.
- 2.1.15. Stvrzenka vytištěná na Terminálu POS se považuje za neplatnou, pokud nastane alespoň jeden z následujících případů: a) podpis Zákazníka (u Transakcí stvrzovaných vlastnoručním podpisem) neodpovídá podpisu na Platební kartě nebo se od sebe oba podpisy podstatným způsobem liší; b) na vytištěné stvrzence chybí nebo je nečitelný či nesprávný alespoň jeden z následujících údajů: částka Transakce, datum Transakce, číslo Platební karty (nebo jeho část, pokud je zbývající část čísla zakryta), číslo Terminálu POS, celá adresa a název Obchodního místa Smluvního partnera, autorizační kód; c) chybějící číslo dokladu totožnosti Zákazníka, pokud je tento údaj podmínkou pro zpracování Transakce; d) Platební karta byla k datu uskutečnění Transakce neplatná; e) údaje na původní stvrzence z Terminálu POS se liší od údajů uvedených na kopii vystavené Smluvním partnerem; f) na Platební kartě (vyjma bezkontaktních Transakcí a Transakcí EMV, kdy není k uskutečnění Transakce vyžadováno předání Platební karty Smluvnímu partnerovi) jsou patrné známky padělení, manipulace nebo zničení, popř. není opatřena charakteristickými prvky příslušného Karetního schématu; g) Transakci provázely jiné formy porušení Smlouvy.
- 2.1.16. Pokud jsou platby akceptovány prostřednictvím Terminálu POS, provede se přenos dat o obdržených platbách k vypořádání Poskytovatelům služeb automaticky v určitý předem dohodnutý čas (čas denní uzávěrky). Aniž by tím bylo dotčeno níže uvedené, pokud dojde k provedení Transakce po uvedeném čase a nedojde k manuálnímu zadání provedení denní uzávěrky pomocí příslušného příkazu na Terminálu POS do 1:00 hod. následujícího dne, bude platba za Transakci zaslána k vypořádání po vykonání další denní uzávěrky. Přestože Terminál POS automaticky provádí denní uzávěrku v určitý stanovený čas, zajistí Smluvní partner, aby osoba zpracovávající

Transakce každý den zkontrolovala, zda byly Transakce řádně odeslány EVO, tj. zda byl řádně proveden proces denní uzávěrky na Terminálu POS. Pokud nebyl proces denní uzávěrky na Terminálu POS automaticky proveden ve stanovený čas, je osoba zpracovávající Transakce povinna bezodkladně se pokusit manuálně zadat provedení denní uzávěrky pomocí příslušného příkazu na Terminálu POS. Pokud tento pokus nebude úspěšný nebo pokud bude na vytisknuté stvrzence DENNÍHO VYÚČTOVÁNÍ v zápatí poznámka, že NEBYLO PŘEDVEDENO ODSOUHLASENÍ ZŮSTATKŮ, je osoba zpracovávající Transakce povinna neprodleně tuto skutečnost písemně nahlásit Centru obsluhy akceptanta provozovanému společností EVO.

- 2.1.17. Poskytovatelé služeb neodpovídají za případy, kdy Karetní schémata zamítnou Transakce odeslané po uplynutí termínu specifikovaného v čl. 2.1.16, pokud osoba zpracovávající Transakce nenahlásila neprovedení řádné denní uzávěrky na Terminálu POS, jak to předepisuje čl. 2.1.16. Poskytovatelé služeb si vyhrazují právo odmítnout uhradit Smluvnímu partnerovi částky související s takovými Transakcemi, a pokud již byla platba uhrazena, vyhrazují si Poskytovatelé služeb právo započíst částku odpovídající této platbě proti dalším splatným částkám nebo písemně požadovat od Smluvního partnera vrácení přeplatku na Účet Poskytovatelů služeb.
- 2.1.18. Předpokladem řádného vypořádání Transakcí v souladu s čl. 8.6 a jejich akceptace Karetními schématy je odevzdání seznamu Transakcí uskutečněných prostřednictvím Terminálů POS Smluvním partnerem společnosti EVO v souladu s čl. 2.1.16 a 2.1.17. Pokud se přenos dat neprovede správně a vypořádání příslušné Transakce je Smluvním partnerem reklamováno, je Smluvní partner povinen na žádost Poskytovatelů služeb a bez zbytečného prodlení, avšak nejpozději do čtrnácti (14) Pracovních dnů od data doručení žádosti, předložit kopie stvrzenek z Terminálu POS vztahující se k předmětné Transakci, řádně vystavené dle VOP. V případě Transakcí provedených na Terminálech SmartPOS nebo prostřednictvím Aplikace ETerminal/ETerminal zařízení dojde k vypořádání Transakcí v souladu s čl. 8.6 na základě seznamu transakcí, jež se automaticky vygenerují a zašlou Poskytovatelům služeb v 1:00 hod. následujícího dne.
- 2.1.19. Pokud Smluvní partner nepředloží požadované kopie stvrzenek z Terminálu POS ve stanovené lhůtě nebo pokud tyto stvrzenky budou neúplné nebo neplatné ve smyslu čl. 2.1.15 VOP výše, jsou Poskytovatelé služeb oprávněni odmítnout vyplatit Smluvnímu partnerovi předmětné částky uhrazené pomocí Platebních karet. Takové platby budou sice přijaty Poskytovateli služeb, nicméně, budou proplaceny Smluvnímu partnerovi teprve po uplynutí lhůty uvedené u postupu pro reklamaci, která nepřekročí sto devadesát (190) kalendářních dnů od data doručení příslušných nároků na proplacení takových plateb. Pokud Poskytovatelé

služeb proplatí takovou platbu ještě před uplynutím výše uvedené lhůty a přijetí takové platby následně nebude akceptováno příslušným Karetním schématem, jsou Poskytovatelé služeb oprávněni vypořádat takto uhrazenou částku strháváním příslušné částky/částek z následných Transakcí provedených u Smluvního partnera, a to i bez jeho předchozího souhlasu Smluvního partnera. Pokud by Smluvní partner neměl žádné následné Transakce, bude povinen na žádost Poskytovatelů služeb uhradit příslušnou pohledávku do deseti (10) kalendářních dnů na Účet Poskytovatelů služeb.

2.1.20. V případě refundace z důvodu chybné Transakce na straně Smluvního partnera je Smluvní partner povinen bezodkladně požádat Poskytovatele služeb o zrušení Transakce. Smluvní partner nesmí v žádném případě provést refundaci v hotovosti nebo refundaci na účet ve vztahu k jakékoli Transakci uskutečněné pomocí Platební karty, která byla následně zrušena z důvodu reklamace vnesené držitelem Platební karty. Refundace (kreditní Transakce) musí být provedena na číslo Platební karty, z níž byla provedena původní Transakce.

2.2. Ustanovení týkající se Transakcí uskutečňovaných bez fyzické přítomnosti Platební karty a opakujících se Transakcí

2.2.1. Smluvní partner nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatelů služeb provádět žádné Transakce bez fyzické přítomnosti Platební karty (např. Transakce na základě poštovní, telefonické či faxové objednávky, opakující se Transakce, internetové transakce). Takové Transakce provádí Smluvní partner výlučně na vlastní riziko.

2.2.2. Smluvní partner rovněž bere na vědomí, že opakující se transakce uskutečňované pomocí Platební karty jsou prováděny výlučně na jeho riziko. U každé opakující se transakce je Smluvní partner povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Zákazníka s připsáním zakoupeného zboží a/nebo služeb na jeho účet. Taková žádost musí být datována a podepsána Zákazníkem a musí specifikovat částku a frekvenci opakujících se plateb, jakož i celkovou dobu trvání těchto plateb.

2.2.3. Smluvní partner může využívat služeb poskytovatele služeb internetových plateb nebo jiného poskytovatele platebních služeb (*Payment Service Provider* - dále jen „PSP“) ke zpracování Transakcí jeho jménem. Aby bylo možno využít této možnosti, musí být PSP Smluvního partnera schválen a registrován u Poskytovatelů služeb. Poskytovatelé služeb mohou dle vlastního uvážení PSP Smluvního partnera buď schválit, nebo zamítnout. Pokud Poskytovatelé služeb schválí PSP Smluvního partnera, nesmí Smluvní partner bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatelů služeb využívat služeb jiného PSP, ukončit svou spolupráci se schváleným PSP nebo změnit podmínky své spolupráce se schváleným PSP.

2.2.4. Smluvní partner se zavazuje uhradit veškeré náklady na testování vzniklé Poskytovatelům

služeb v souvislosti se schvalováním PSP Smluvního partnera.

2.2.5. Smluvní partner uděluje oprávnění svému PSP k poskytnutí takových informací Poskytovatelům služeb, jaké tito mohou v přiměřeném rozsahu požadovat za účelem Autorizace Transakcí a zpracování plateb, a Poskytovatelům služeb uděluje oprávnění od PSP takové informace požadovat.

2.2.6. Smluvní partner bere na vědomí, že PSP vždy jedná jeho jménem a že Smluvní partner odpovídá za veškerá jednání nebo opomenutí PSP. Smluvní partner se zavazuje uspokojit veškeré nároky vznesené vůči Poskytovatelům služeb a odškodnit Poskytovatele služeb na vyžádání ve vztahu k jakýmkoli ztrátám, včetně ztrát zanedbatelného rozsahu, pokutám či poplatkům uloženým dle Karetního schématu, přímým škodám nebo závazkům utrpěným Poskytovateli služeb v důsledku jednání v souladu s pokyny PSP Smluvního partnera. Smluvní partner nadále plně odpovídá za úhradu veškerých poplatků účtovaných mu ze strany jeho PSP a Poskytovatelé služeb nebudou za žádných okolností tyto poplatky pro PSP inkasovat nebo je hradit na účet před provedením platby příslušné částky Smluvnímu partnerovi.

3. Další ujednání týkající se nájmu Terminálů POS. prodeje Terminálů SmartPOS a Aplikace ETerminal

3.1.1. Nájem Terminálů POS

3.2. Veškeré částky splatné společnosti EVO v souvislosti s poskytnutím Terminálů POS k placenému užívání budou společností EVO nebo jejím jménem odečteny od částek aktuálně splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.

3.3. Smluvní partner souhlasí, že přijme do užívání Terminál POS od společnosti EVO zadáním unikátního PIN kódu dodaného Smluvnímu partnerovi společností EVO.

3.4. Od okamžiku předání Terminálu POS Smluvnímu partnerovi do okamžiku vrácení Terminálu POS společnosti EVO nese Smluvní partner riziko jeho ztráty, zničení nebo poškození.

3.5. Terminál POS se bude používat pouze na Obchodních místech Smluvního partnera specifikovaných v Příloze č. 4 Smlouvy.

3.6. Smluvní partner se tímto zavazuje bez předchozího písemného souhlasu společnosti EVO nepřipevňovat používaný Terminál POS k jakémukoli objektu způsobem, který by z Terminálu POS učinil součást takového předmětu, a nijak neměnit charakter Terminálu POS, jeho zamýšlený účel použití ani jeho konstrukci.

3.7. Smluvní partner není oprávněn žádným jiným způsobem jakkoli nakládat s používaným Terminálem POS (předávat jej třetím stranám, pronajímat nebo podnájmát jej apod.) nebo k němu zřizovat jakákoli zatížení.

3.8. Pokud dojde ke zničení nebo poškození některého prvku Terminálu POS v důsledku jednání v rozporu s podmínkami Smluvní dokumentace, ponese Smluvní partner náklady na opravu Terminálu POS.

- 3.9.** Smluvní partner je povinen Terminál POS chránit způsobem zabraňujícím jeho ztrátě. Pokud dojde ke ztrátě Terminálu POS, je Smluvní partner povinen bezodkladně o této skutečnosti uvědomit policejní orgány a společnost EVO. Smluvní partner odpovídá za ztrátu Terminálu POS v důsledku nedbalosti.
- 3.10.** V případě ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS je Smluvní partner povinen vrátit příslušné používané Terminály POS společnosti EVO. Pokud bude vrácen poškozený Terminál POS, provede konečné zjištění takového poškození společnost EVO. Smluvní partner v takovém případě odpovídá za škodu způsobenou nesprávným používáním Terminálu POS zjištěnou společností EVO v rámci prohlídky zařízení.
- 3.11.** Pokud Smluvní partner nevrátí Terminál POS:
- Do čtrnácti (14) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS je EVO oprávněna účtovat Smluvnímu partnerovi poplatek za každý další den používání Terminálu POS ve výši specifikované v Příloze č. 1;
 - Do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy jako celku nebo její části v důsledku snížení počtu Terminálů POS společnost EVO potvrdí, že Smluvní partner akceptoval její nabídku na prodej nevrácených Terminálů POS a bude oprávněna vystavit fakturu na částku odpovídající počtu nevrácených Terminálů POS násobenému aktuální tržní hodnotou nových Terminálů POS obdobné třídy. Faktura bude splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data vystavení společností EVO.
- 3.12.** Smluvní partner se zavazuje zajistit nepřerušovanou dodávku energie (24 hodin denně) pro Terminály POS a další připojená zařízení (např. tiskárny apod.) a zabezpečit elektrické zásuvky před proudovými výkyvy. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.
- 3.13.** Smluvní partner se zavazuje zajistit na Obchodních místech odpovídající telekomunikační infrastrukturu (pokud ji nezajistí EVO ve smyslu čl. 3.163.15 VOP) v závislosti na konfiguraci Terminálů POS používaných v provozovně Smluvního partnera a bude odpovídat za škody vzniklé v důsledku nedostatečné kvality těchto sítí.
- 3.14.** EVO poskytne dostatečně konfigurované Terminály POS, uvede je do provozu a poskytne školení zaměstnancům určeným Smluvním partnerem pro práci s těmito Terminály POS.
- 3.15.** Společnost EVO provede konfiguraci Terminálů POS dle požadavků Smluvního partnera a oprávněna provádět změny této konfigurace, za účelem zajištění řádného fungování Terminálů POS. Za tímto účelem se Smluvní partner zavazuje, umožnit zaměstnancům EVO na vyžádání přístup k Terminálu POS během obvyklé pracovní doby.
- 3.16.** V případě, že EVO dodá Smluvnímu partnerovi telekomunikační infrastrukturu, je společnost EVO oprávněna zvolit telekomunikačního operátora, který bude zajišťovat spojení mezi Terminálem POS a střediskem EVO pro automatickou autorizaci. Smluvní partner tímto výslovně bere na vědomí takové oprávnění EVO a souhlasí s ním.
- 3.17.** Smluvní partner je povinen nakupovat papír do Terminálů v souladu s Manuálem k Terminálům POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal a sám ho na vlastní náklady vyměňovat. Případné poškození Terminálu POS vzniklé v důsledku výměny nebo použití nevhodného papíru bude naúčtováno Smluvnímu partnerovi.
- 3.18.** Smluvní partner je povinen informovat Centrum obsluhy akceptanta o jakékoli poruše Terminálu POS v co nejkratší možné lhůtě. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.
- 3.19.** V případě poruchy Terminálu POS je EVO povinna provést opravu v co nejkratší možné lhůtě po obdržení oznámení o poruše. Smluvní partner je povinen poskytnout EVO při opravě Terminálu POS potřebnou pomoc a/nebo součinnost.
- 3.19.1. Prodej Terminálů SmartPOS**
- 3.20.** Veškeré částky splatné společnosti EVO v souvislosti s prodejem Terminálů SmartPOS budou společnostmi EVO nebo jejím jménem odečteny od částek aktuálně splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 3.21.** V případě, že si Smluvní partner u společnosti EVO Terminál SmartPOS objednal, bude mu Terminál SmartPOS doručen na adresu jím určenou.
- 3.22.** Smluvní partner souhlasí, že přijme Terminál SmartPOS do vlastnictví od společnosti EVO, a to převzetím Terminálu SmartPOS doručeného Smluvnímu partnerovi společností EVO, případně převzatého jinak od společnosti EVO, a podpisem příslušného předávacího formuláře. Okamžik převzetí Terminálu SmartPOS je pro účely Smlouvy zároveň okamžikem instalace Terminálu SmartPOS.
- 3.23.** Vlastnictví k Terminálu SmartPOS přechází na Smluvního partnera převzetím příslušného Terminálu SmartPOS a podpisem předávacího formuláře.
- 3.24.** Společnost EVO doručí Smluvnímu partnerovi Terminál SmartPOS připravený k samostatnému uvedení do provozu Smluvním partnerem, a to společně se školicími materiály.
- 3.25.** Bezodkladně po převzetí Terminálu SmartPOS je Smluvní partner povinen aktivovat příslušný Terminál SmartPOS, a to v souladu s instrukcemi doručenými Smluvnímu partnerovi společně s Terminálem SmartPOS. Terminál SmartPOS je automaticky nakonfigurován během jeho aktivace Smluvním partnerem. Smluvní partner je dále povinen zaškolit své zaměstnance v oblasti podpory Terminálů SmartPOS.
- 3.26.** Terminál SmartPOS se bude používat pouze na Obchodních místech Smluvního partnera specifikovaných v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 3.27.** V případě, že Smluvní partner provede na Terminálu SmartPOS jakékoli úpravy či změny, činí tak na své vlastní riziko a v případě, že po

provedení takových změn nebo úprav Terminál SmartPOS přestane fungovat nebo nebude fungovat řádně, bere na sebe Smluvní partner veškerou odpovědnost. Smluvní partner se rovněž zavazuje nahradit Poskytovatelům služeb veškeré škody (a to včetně všech uložených pokut) vzniklé Poskytovatelům služeb v souvislosti s výše uvedenými změnami či úpravami.

3.28. Pokud dojde ke zničení nebo poškození některého prvku Terminálu SmartPOS v důsledku jednání v rozporu s podmínkami Smluvní dokumentace, ponese Smluvní partner náklady na opravu Terminálu SmartPOS.

3.29. Smluvní partner je povinen Terminál SmartPOS chránit způsobem zabraňujícím jeho ztrátě. Pokud dojde ke ztrátě Terminálu SmartPOS, je Smluvní partner povinen bezodkladně o této skutečnosti uvědomit policejní orgány a společnost EVO. Smluvní partner odpovídá za ztrátu Terminálu SmartPOS v důsledku nedbalosti. EVO neodpovídá za následky vzniklé v důsledku ztráty Terminálu SmartPOS ve vlastnictví Smluvního partnera.

3.30. Odpovědnost společnosti EVO za vady, které má Terminál SmartPOS v rozporu s uzavřenou Smlouvou, se řídí dle následujících pravidel:

- a) Společnost EVO odpovídá pouze za ty vady Terminálu SmartPOS, jež existovaly již v době jeho převzetí Smluvním partnerem;
- b) Pro vyloučení pochybností společnost EVO neodpovídá za vady ani poruchy Terminálu SmartPOS způsobené jeho: (i) nesprávným používáním či zneužitím, (ii) použitím v rozporu se Smluvní dokumentací, (iii) použitím v rozporu s návodem k použití, (iv) namočením ve vodě, (v) pádem z výšky; (vi) stykem s vysokou teplotou, plamenem nebo ohněm; (vii) poškozením způsobeným vnější událostí mimo vliv společnosti EVO; či (viii) zasahováním Smluvního partnera nebo jiné neoprávněné třetí strany do softwaru, součástí nebo příslušenství Terminálu SmartPOS; uvedené platí nejenom po dobu odpovědnosti společnosti EVO v rámci záruky za jakost podle bodu c) níže, nýbrž i po uplynutí této doby, a to i v případech, že by Smluvní partner platil společnosti EVO servisní poplatek za následný servis na opravy Terminálů SmartPOS.
- c) Doba odpovědnosti společnosti EVO v rámci záruky za jakost je omezena na dvanácti (12) měsíců ode dne převzetí Terminálu SmartPOS Smluvním partnerem; Záruka se nevztahuje na příslušenství Terminálu SmartPOS (např. nabíječka atd.);
- d) Smluvní partner ztrácí jakékoli práva plynoucí ze záruky, pokud nekontroloval Terminál SmartPOS ihned po jeho převzetí a v případě existujících vad neoznámil tyto neprodlené společnosti EVO (nejpozději do tří (3) Pracovních dnů) po jeho převzetí. V případě vad, které se projeví později po převzetí, je Smluvní partner vždy povinen informovat EVO o vadách do tří (3) Pracovních dnů od jejich zjištění. Pro účely dodržení uvedených lhůt

postačí před uplynutím příslušné lhůty společnosti EVO zaslat oznámení o závadě;

- e) Nároky Smluvního partnera v rámci záruky jsou omezeny pouze na žádost Smluvního partnera o bezplatnou výměnu vadného Terminálu SmartPOS za funkční Terminál SmartPOS. V případě, že je žádost o bezplatnou výměnu vadného Terminálu SmartPOS oprávněná, (tzn. mimo jiné i to, že příčinou poruchy není některá ze skutečností uvedených v bodu b) výše) je společnost EVO povinna doručit jiný funkční Terminál SmartPOS Smluvnímu partnerovi;
- f) Smluvní partner se po obdržení funkčního Terminálu SmartPOS zavazuje vrátit nefunkční Terminál SmartPOS společnosti EVO. Všechna původní zařízení Smluvního partnera vyměněná společností EVO za funkční zařízení se stávají majetkem EVO, přičemž funkční Terminál SmartPOS, odevzdaný Smluvnímu partnerovi místo původního nefunkčního Terminálu SmartPOS, se stává majetkem Smluvního partnera. Odevzdání nefunkčního Terminálu SmartPOS zpět společnosti EVO a převzetí funkčního Terminálu SmartPOS od společnosti EVO obvykle probíhá prostřednictvím kurýrní služby. V případě, že Smluvní partner nevrátí původní Terminál SmartPOS společnosti EVO prostřednictvím kurýrní služby nebo jiným způsobem do čtrnácti (14) kalendářních dní ode dne, kdy proběhla výměna Terminálů SmartPOS podle tohoto bodu, je společnost EVO oprávněna si účtovat za každý takto nevrácený Terminál SmartPOS aktuální tržní hodnotou stejného nového Terminálů SmartPOS nebo Terminálu SmartPOS obdobné třídy. Za tímto účelem je společnost EVO oprávněna vystavit Smluvnímu partnerovi fakturu;
- g) Společnost EVO posuzuje reklamace Smluvního partnera podané v rámci uvedené záruční doby a rozhoduje, zda za reklamovanou vadu Terminálu SmartPOS odpovídá EVO či nikoli. V případě vad, za které společnost EVO neodpovídá, se použijí ustanovení čl. 3.31 a 3.32 VOP. Za předpokladu, že EVO není odpovědné za vady Terminálu SmartPOS, Smluvní partner, který si vyměňuje svůj nefunkční Terminál SmartPOS souhlasí s tím, aby si společnost EVO za výměnu za funkční Terminál SmartPOS (nemusí to být nový Terminál SmartPOS) mohla účtovat poplatky v souladu čl. 3.31 a 3.32 VOP.

3.31. V případech, na které se záruka nevztahuje, nebo v případech vzniku vad po uplynutí záruční doby probíhá výměna Terminálu SmartPOS společností EVO za poplatek a na náklady Smluvního partnera. V takovém případě bude Smluvní partner povinen zaplatit poplatek za výměnu nefunkčního Terminálu SmartPOS za funkční, a to na základě faktury vystavené společností EVO. Poplatek účtovaný společností EVO bude zahrnovat skutečné náklady, které společnosti EVO vznikly, včetně nákladů na doručení/přepravu.

3.32. V případě uvedeném v čl. 3.31 VOP společnost EVO

účtuje Smluvnímu partnerovi náklady na opravu nefunkčního Terminálu SmartPOS nebo náklady na nákup funkčního Terminálu SmartPOS, a to v případě úplného zničení Terminálu SmartPOS nebo jeho poškození takovým způsobem, že náklady na jeho opravu převyšují náklady na nákup funkčního Terminálu SmartPOS.

- 3.33.** Smluvní partner se zavazuje zajistit na Obchodních místech odpovídající telekomunikační infrastrukturu v závislosti na konfiguraci Terminálů SmartPOS používaných v provozovně Smluvního partnera a bude odpovídat za škody vzniklé v důsledku nedostatečné kvality těchto sítí.
- 3.34.** Smluvní partner je povinen informovat Centrum obsluhy akceptanta o jakékoli poruše Terminálu SmartPOS v co nejkratší možné lhůtě. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.
- 3.35. Aplikace ETerminal**
- 3.36.** Veškeré částky splatné společnosti EVO v souvislosti s používáním Aplikace ETerminal budou společností EVO nebo jejím jménem odečteny od částek aktuálně splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 3.37.** V případě, že si Smluvní partner u společnosti EVO objednal Aplikaci ETerminal musí Smluvní partner stáhnout a instalovat Aplikaci ETerminal z platformy Google Play a následně Aplikaci ETerminal na ETerminal zařízení aktivovat. Aktivaci provede Smluvní partner přes Zákaznický portál, kde bude vygenerován unikátní QR kód a aktivizační kód pro aktivaci Aplikace ETerminal na ETerminal zařízení. V případě výměny (např. v důsledku poruchy, ztráty, výměny za jiné zařízení) ETerminal zařízení Smluvním partnerem se provede nová aktivace Aplikace ETerminal.
- 3.38.** Podmínkou používání Aplikace ETerminal je uzavření Sublicenční smlouvy; uvedená smluva bude uzavřena při úvodní aktivaci Aplikace ETerminal.
- 3.39.** Smluvní partner není oprávněn žádným jiným způsobem jakkoli nakládat s Aplikací ETerminal (např. předávat ji třetím stranám, sub-licencovat ji, zřídit k ní jakékoli zatížení zajištění apod.), nebo do ní jakkoli zasahovat. Poskyvatelé služeb jsou oprávněni kdykoli zablokovat přístup do Aplikace ETerminal z důvodů pro pozastavení Služeb uvedených v čl. 9.2 nebo došlo/dochází k nepravdělnostem ve zpracování Transakcí na straně Smluvního partnera.
- 3.40.** Smluvní partner je povinen ETerminal zařízení chránit způsobem zabraňujícím jeho ztrátě. Pokud dojde ke ztrátě ETerminal zařízení, je Smluvní partner povinen bezodkladně o této skutečnosti uvědomit policejní orgány a společnost EVO. Smluvní partner odpovídá za ztrátu ETerminal zařízení v důsledku nedbalosti.
- 3.41.** V případě, že Smluvní partner provede na ETerminal zařízení jakékoli úpravy či změny, činí tak na své vlastní riziko a v případě, že po provedení takových změn nebo úprav Aplikace ETerminal přestane fungovat nebo nebude

fungovat řádně, bere na sebe Smluvní partner veškerou odpovědnost. Smluvní partner se rovněž zavazuje nahradit Poskytovatelům služeb veškeré škody (a to včetně všech uložených pokut) vzniklé Poskytovatelům služeb v souvislosti s výše uvedenými změnami či úpravami.

- 3.42.** Smluvní partner je povinen na ETerminal zařízení používat náležitý antivirový program.
- 3.43.** Poskyvatelé služeb poskytují za záruky za Aplikaci ETerminal výlučně v rozsahu ujednání obsaženém v Sublicenční smlouvě; žádné další – výslovné nebo implicitní – záruky za Aplikaci ETerminal se neposkytují.
- 3.44.** Smluvní partner se zavazuje zajistit na Obchodních místech odpovídající telekomunikační infrastrukturu v závislosti na konfiguraci Aplikace ETerminal/ETerminal zařízení a bude odpovídat za škody vzniklé v důsledku nedostatečné kvality této infrastruktury.
- 3.45.** Smluvní partner je povinen informovat Centrum obsluhy akceptanta o jakékoli poruše Aplikace ETerminal v co nejkratší možné lhůtě. Společnost EVO neodpovídá za škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, jež mohou vzniknout v důsledku nesplnění této povinnosti.

4. Další ujednání týkající se akceptace Platebních karet pomocí Platební brány (E-Commerce transakce)

- 4.1.** E-Commerce transakce lze provádět pouze na základě písemné smlouvy s Poskytovateli služeb.
- 4.2.** Smluvní partner je povinen provádět E-Commerce transakce pouze prostřednictvím Platebních bran schválených Poskytovateli služeb.
- 4.3.** Informace o E-Commerce transakcích uskutečněných ve prospěch Smluvního partnera Platebními kartami budou Smluvnímu partnerovi k dispozici na Informačním portálu pro obchodníky.
- 4.4.** Poskyvatelé služeb ani Zákazník neodpovídají za uskutečněné E-Commerce transakce, pokud Smluvní partner poskytne Zákazníkovi službu ještě před obdržetím kladné zprávy o Autorizaci Transakce.
- 4.5.** Do sedmi (7) kalendářních dnů od data obdržení Autorizace Transakce je Smluvní partner povinen přidělit E-Commerce transakci status Transakce schválené ke zpracování. Pokud dojde k překročení této lhůty, přechází riziko zamítnutí platby Vydavatelskou bankou na Smluvního partnera.
- 4.6.** Přidělení statusu Transakce schválené ke zpracování zakládá oprávnění odeslat Zákazníkovi objednané zboží nebo služby.
- 4.7.** Smluvní partner vystaví Zákazníkovi fakturu potvrzující uskutečnění E-Commerce transakce; tato faktura by měla být doručena elektronicky nebo poštou a měla by obsahovat následující údaje:
- 4.8.** a. celé jméno Zákazníka;
 - 4.9.** b. datum Transakce;
 - 4.10.** c. částka Transakce;
 - 4.11.** d. Měna Transakce;
 - 4.12.** e. typ Transakce (prodej/úhrada);
 - 4.13.** f. jméno Smluvního partnera;
 - 4.14.** g. adresa webových stránek

Smluvního partnera;

- 4.15.** h. popis prodaného zboží nebo poskytnutých služeb.
- 4.16.** Smluvní partner je povinen uchovávat veškeré dokumenty o každé E-Commerce transakci v tištěné i elektronické podobě po dobu nejméně osmnáct (18) měsíců, a to včetně kopie faktury zmíněné v čl. 4.7 VOP, a na vyžádání je předložit společnosti EVO.
- 4.17.** Smluvní partner je povinen tyto kopie předložit EVO do pěti (5) Pracovních dnů od data doručení výše uvedené žádosti Smluvnímu partnerovi.
- 4.18.** Jakmile Smluvní partner zašle veškeré požadované dokumenty ve lhůtě uvedené v čl. 4.17 VOP, bude zahájen ověřovací proces. Pokud Smluvní partner požadované dokumenty nepředloží ve lhůtě specifikované v předchozí větě, nebude moci EVO zahájit ověřovací proces, což představuje souhlas Smluvního partnera s tím, aby mu byla z Účtu smluvního partnera odečtena částka požadovaná Zákazníkem.
- 4.19.** Částka požadovaná Zákazníkem, za kterou Smluvní partner odpovídá na základě ověřovacího procesu, snížená o řádnou příslušnou provizi, bude započtena proti veškerým běžným platbám uhrazeným Smluvním partnerem dle VOP nebo platbám splatným Smluvním partnerem dle Smlouvy. Částka sporné E-Commerce transakce odečtená z Účtu smluvního partnera bude odečtena v měně vypořádání.
- 4.20.** Smluvní partner je povinen dodržovat Podmínky používání služby MasterPass, jež jsou k dispozici na webu <https://masterpass.com/SP/Merchant/OperatingRules>.
- 4.21.** Smluvní partner je povinen odškodnit Poskytovatele služeb a jejich poskytovatele služeb, jakož i jejich zaměstnance, ředitele, vedoucí pracovníky, akcionáře, zmocněnce a zástupce (včetně Mastercard jakožto dodavatele služeb EVO) a zajistit jejich nepoškození jakýmkoliv nároky, náklady, ztrátami, škodami, rozsudky, daňovými výměry, sankcemi, úroky a dalšími výdaji (zejména včetně nákladů na právní zastoupení) vzniklými na základě jakéhokoli nároku, žaloby, auditu, šetření nebo jiného řízení iniciovaného z podnětu jakékoli fyzické nebo právnické osoby v souvislosti s čímkoli z následujícího: a) jakékoli skutečné nebo údajné porušení povinností Smluvního partnera pramenící z nabídky MasterPass, jak je specifikováno v Podmínkách používání služby MasterPass, zejména včetně jakéhokoli porušení pravidel Mastercard; b) používání služby MasterPass Smluvním partnerem; c) jednání jakékoli fyzické nebo právnické osoby (zejména jakéhokoli developera a/nebo správce), kterou Smluvní partner pověřil provedením integrace nebo zajištěním přístupu ke službě MasterPass jeho jménem; a d) jakákoli Transakce iniciovaná Smluvním partnerem, která využívá platebních údajů poskytnutých společností EVO v rámci služby MasterPass.
- 4.22.** Za účelem minimalizace rizika podvodného nabytí zboží nebo služeb by měl Smluvní partner učinit následující opatření:
- Provádět ověřování IP adres u objednávek a zjišťovat případy a) objednávek zaslaných během krátkého časového intervalu stejným Zákazníkem z různých zemí, často navzájem velmi vzdálených (např. Indonésie, Česká republika, USA); b) různých objednávek zadaných během krátkého časového intervalu různými osobami používajícími stejné číslo IP; c) opakovaných oznámení o zamítnutí plateb při pokusech o provedení platby s použitím různých čísel Platebních karet.
 - Vynakládat maximální obezřetnost při vyřizování objednávek ve vztahu k regionům/zemím považovaným za vysoce rizikové pro online objednávky;
 - Vynakládat maximální obezřetnost při vyřizování objednávek, u nichž byla jako dodací adresa uvedena adresa zamykatelné poštovní přihrádky (P.O.Boxu);
 - Vést registr Zákazníků a uchovávat historii jejich objednávek;
 - Ověřovat soulad IP adres Zákazníků s dodací adresou (IP adresu je možno snadno ověřit pomocí veřejně dostupných online služeb jako např. <http://www.geektools.com/whois.php>, <http://www.who.is>, <http://www.ripe.net>).
- 4.23.** Pokud nastanou nejméně dva z případů uvedených v čl. 4.22 VOP výše, měl by Smluvní partner zvážit možnost odstoupení od plnění objednávky a vrácení peněz a měl by o této skutečnosti informovat EVO.
- 4.24.** Za účelem ochrany důvěrného charakteru a integrity dat během výměny citlivých údajů mezi Smluvním partnerem a EVO je Smluvní partner povinen zajistit možnost šifrování připojení pomocí silných a běžně používaných šifrovacích technik.
- 4.25.** EVO si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů zablokovat jakoukoliv E-Commerce transakci. EVO bude o takových případech informovat Smluvního partnera do sedmi (7) kalendářních dnů elektronicky e-mailovou adresou na uvedenou pro zaslání korespondence. Smluvní partner může kontaktovat EVO prostřednictvím Centra obsluhy akceptanta: Telefon: [+420 225 092 957](tel:+420225092957); e-mail: coa@monetaplatebnisluzby.cz, aby se dohodl na pravidlech odblokování zablokované E-Commerce transakce.
- 4.26.** Smluvní partner, který prodává zboží nebo služby prostřednictvím E-Commerce platformy pro internetové obchodování, je povinen umístit na svou platformu (webové stránky) na viditelném místě plnobarevné logo příslušného Karetního schématu a EVO, zásady ochrany osobních údajů, úplný popis zboží a služeb nabízených Smluvním partnerem, dodací podmínky zboží a služeb, včetně způsobu dodání objednávek (poštou, kurýrní službou, apod.), poplatky za dodání zboží a služeb (náklady na dopravu, balné, apod.), informace o případných omezeních vývozu zboží a služeb nabízených Smluvním partnerem, zásady reklamačního řízení, podmínky vrácení zboží a

zajištění potvrzení skutečnosti, že se Zákazník s těmito zásadami seznámil a souhlasí s nimi, kontaktní údaje Smluvního partnera, obsahující zejména následující: e-mailová adresa, telefonní číslo, název a sídlo Smluvního partnera, nabízené způsoby platby, informace o tom, jak provést Transakci, včetně dostupných měn provedení Transakce a informace o tom, zda je částka Transakce uvedena včetně DPH.

- 4.27.** Smluvní partner nesmí na své webové stránky umísťovat žádné materiály znázorňující cokoli z následujícího nebo se vztahující k čemukoli z následujícího: prodej léků vydávaných na lékařský předpis, prodej léků uvedených v Příloze I Zákona Kongresu USA o látkách podléhajících kontrole, prodej tabákových výrobků (pokud nepředstavují převažující produkt prodávaný Smluvním partnerem), přijímání hazardních sázek online, prodej zbraní, obsah podněcující nenávisť nebo násilí nebo obsah poškozující důstojnost (včetně obsahu, který je zjevně urážlivý a bez jakékoli umělecké hodnoty nebo obsahu, který souvisí s násilným sexuálním chováním nebo násilným znetvořováním lidí nebo kterékoli části lidského těla), prodej obsahu souvisejícího s dětskou pornografií, prodej obsahu souvisejícího se zoofilii, prodej výrobků imitujících známé značky a prodej zboží porušujícího ochranné známky, autorská práva nebo práva k duševnímu vlastnictví, prodej jakýchkoli pochybných produktů z hlediska negativního dopadu na reputaci a image Poskytovatelů služeb a jejich spřízněných osob nebo Karetního schématu, nebo produktů, jež by mohly sloužit k podpoře nezákonné činnosti.
- 4.28.** Smluvní partner uveřejní podmínky realizace E-commerce transakce na své E-Commerce platformě a zajistí, aby Zákazník vyjádřil svůj souhlas s těmito podmínkami ještě před uskutečněním E-Commerce transakce.
- 4.29.** Částky uhrazené Platebními kartami v rámci E-commerce transakcí musí být prokazatelně doručeny. Smluvní partner se zavazuje uchovávat dokumenty prokazující uskutečnění plateb za prodané zboží a poskytnuté služby nejméně po dobu pěti (5) let. Na žádost Poskytovatelů služeb Smluvní partner bez zbytečného odkladu předloží písemné potvrzení o provedení takových plateb (podepsané potvrzení o přijetí platby nebo jiný dokument).
- 4.30.** Poskyvatelé služeb mohou pozastavit zúčtování E-Commerce transakce na dobu třiceti (30) kalendářních dnů od data uskutečnění Transakce, pokud byla předmětná Transakce Smluvním partnerem označena jako podvodná nebo pokud je Transakce předmětem reklamace. Pokud bude prokázána účast Smluvního partnera na podvodném jednání, vrátí Smluvní partner příslušnou částku bez zbytečného odkladu Poskytovatelům služeb, kteří pak budou oprávněni (avšak nikoli povinni) odečíst částku, která byla mezitím připsána na Účet Smluvního partnera. Pokud na účtu není dostatek finančních prostředků k provedení odečtení (inkasa), mohou

Poskyvatelé služeb odečíst příslušnou částku z dalších účtů Smluvního partnera nebo mohou započíst pohledávku na vrácení příslušné částky bez jakéhokoli předchozího oznámení proti dalším pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím z vypořádání ostatních Transakcí. Poskyvatelé služeb mohou rovněž přijmout jiná zajišťovací opatření (např. zablokovat prostředky na zúčtovacím účtu nebo na dalších účtech Smluvního partnera nebo zrušit právo na zádržné ve vztahu k předmětným finančním prostředkům) zajišťující uspokojení pohledávky Poskytovatelů služeb za Smluvním partnerem na vrácení předmětné částky.

5. Další ujednání týkající se Transakcí uskutečňovaných na základě e-mailových nebo telefonických objednávek (Transakce MO/TO)

- 5.1.** Transakce MO/TO mohou být uskutečněny pouze na základě písemné dohody s Poskytovateli služeb.
- 5.2.** Před provedením Transakce MO/TO je nutno vyplnit formulář objednávky zboží nebo služeb. Pokud se objednávka zadává písemně, předá Smluvní partner formulář objednávky Zákazníkovi, který jej vyplní a zašle podepsaný zpět Smluvnímu partnerovi. U objednávky zadávané telefonicky vyplní příslušný formulář Smluvní partner na základě údajů poskytnutých Zákazníkem. Pokud není zadání objednávky doloženo a potvrzeno Smluvním partnerem formou jeho podpisu na aktuálním formuláři objednávky, který je k dispozici na webu www.monetaplatebnisluzby.cz, nese Smluvní partner plnou finanční odpovědnost za případy, kdy Zákazník vznesne reklamaci ve vztahu k příslušné Transakci MO/TO.
- 5.3.** Pokud je Transakce MO/TO uskutečněna v měně Platební karty s využitím Služby DCC, uvede Zákazník písemně, zda akceptuje Transakci MO/TO v měně Platební karty (Transakce DCC) tak, že označí příslušné pole ve formuláři objednávky. Pokud Zákazník zadává objednávku telefonicky, vyžádá si Smluvní partner od Zákazníka potvrzení podmínek Transakce MO/TO v měně Platební karty (Transakce DCC) ve formuláři objednávky uvedeném v čl. 5.2 VOP zaslané faxem, e-mailem nebo písemně. Provedení Transakce MO/TO Smluvním partnerem v měně Platební karty je možné, pokud je aktivována Služba DCC.
- 5.4.** Transakci MO/TO nelze provést dříve než v den, kdy dojde k doručení/odeslání zboží resp. k poskytnutí služby, pokud se Zákazník a Smluvní partner nedohodnou v objednávce jinak.
- 5.5.** Ihned po provedení Transakce MO/TO vyplní Smluvní partner původní stvrzenku vytištěnou na Terminálu POS následovně: a) na řádku určeném pro podpis Zákazníka uvede zkratku: MO, pokud byla objednávka zadána písemně, resp. TO, pokud byla objednávka zadána telefonicky; b) v horní části původní stvrzenky vytištěné na Terminálu POS, nad značkou EVO (nebo logem Smluvního partnera, pokud si Smluvní partner zakoupil službu uvedení loga na stvrzence), napíše rukou čitelně celé své jméno a příjmení. Podpis nesmí zakrývat žádné grafické prvky na vytištěné stvrzence.

- 5.6.** K poskytnutí služby nebo dodávce zboží dojde způsobem umožňujícím Smluvnímu partnerovi získat: a) potvrzení s podpisem příjemce (Zákazníka) a datem vystavení stvrzenky; b) doklad o odeslání zásilky s adresou příjemce potvrzený poštou nebo kurýrní službou.
- 5.7.** Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce MO/TO Smluvní partner předá nebo zašle Zákazníkovi: a) kopii stvrzenky z Terminálu POS; b) kopii objednávky uvedené v čl. 5.2 VOP.
- 5.8.** Originál stvrzenky vytištěné na Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se objednávky a jejího případného pozdějšího zrušení si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací dle čl. 2.1.12 a násl. VOP.
- 6. Další ujednání týkající se půjčoven automobilů**
- 6.1.** Za účelem provedení rezervace vozidla je třeba od Zákazníka získat následující údaje: a) jméno a příjmení, číslo Platební karty, datum platnosti, a pokud to vyžaduje Smluvní partner, také kód CVV2/CVC2; b) korespondenční adresu Zákazníka, faxové číslo, e-mailovou adresu potřebnou k zaslání dokumentace potvrzující rezervaci nebo její zrušení a k případnému zaslání dokumentace potvrzující uskutečnění Transakce; c) plánovaný termín zahájení nájmu (datum převzetí vozidla), předpokládanou dobu pronájmu a kategorii rezervovaného vozidla. Rezervace by měla být odeslána v písemné podobě a být opatřena podpisem Zákazníka.
- 6.2.** Před provedením Transakce MO/TO je nutno vyplnit rezervační formulář. Pokud se rezervace provádí písemně, předá Smluvní partner rezervační formulář Zákazníkovi, který jej vyplní a zašle podepsaný zpět Smluvnímu partnerovi. U telefonické rezervace vyplní příslušný formulář Smluvní partner na základě údajů poskytnutých Zákazníkem. Pokud není rezervace doložena a potvrzena Smluvním partnerem formou jeho podpisu na aktuálním rezervačním formuláři, který je k dispozici na webu www.monetaplatebnisluzby.cz, nese Smluvní partner plnou finanční odpovědnost za případy, kdy Zákazník vznese reklamaci ve vztahu k příslušné Transakci MO/TO.
- 6.3.** Pokud je Transakce MO/TO uskutečněna v měně Platební karty s využitím Služby DCC, potvrdí Zákazník písemně, zda akceptuje Transakci DCC označením příslušného pole v rezervačním formuláři. Pokud Zákazník provádí rezervaci telefonicky, vyžádá si Smluvní partner od Zákazníka potvrzení podmínek Transakce MO/TO v měně Platební karty (Transakce DCC) v rezervačním formuláři uvedeném v čl. 6.2 VOP zaslané faxem, e-mailem nebo písemně. Splnění ustanovení tohoto článku Smluvním partnerem je možné, pokud je aktivována Služba DCC.
- 6.4.** Smluvní partner poskytne Zákazníkovi následující informace: a) sazbu za pronájem vozidla, které je předmětem rezervace; b) garantovanou dobu rezervace; c) přesnou adresu a název půjčovny vozidel a místo vyzvednutí vozidla; d) podmínky související s provedením rezervace, zejména pravidla upravující zrušení rezervace; e) informace pro Zákazníka, že Autorizace Transakce bude provedena při jeho příjezdu.
- 6.5.** Smluvní partner bude Zákazníka informovat, že vozidlo bude k dispozici až do konce garantovaného období rezervace, pokud nedojde ke zrušení rezervace ve stanovené lhůtě.
- 6.6.** Smluvní partner bude informovat Zákazníka, že mu bude účtována sazba za garantované období rezervace, avšak maximálně za dva (2) Pracovní dny pronájmu rezervovaného vozidla, pokud nesplní všechny následující podmínky: a) nevyzvedne si vozidlo před skončením garantované doby rezervace; b) nezruší rezervaci před uplynutím sjednané lhůty (zásady sjednávání lhůt byly popsány výše v čl. 6.4 VOP).
- 6.7.** Pokud Zákazník provede rezervaci nejpozději sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným začátkem pronájmu, poskytne Smluvní partner Zákazníkovi do dvaceti čtyř (24) hodin od obdržení rezervace následující informace v písemné podobě jako potvrzení rezervace: a) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; b) kód pro potvrzení rezervace; c) přesnou adresu a název půjčovny a termín a místo vyzvednutí vozidla; d) sazbu účtovanou za rezervované vozidlo; e) povinnosti Zákazníka vůči Smluvnímu partnerovi vyplývající z rezervace vozidla; f) veškeré další údaje týkající se rezervace, včetně případných dalších poplatků a pravidel zrušení rezervace.
- 6.8.** Smluvní partner si uschová kopii písemného potvrzení rezervace a potvrzení, že tento dokument byl předán nebo odeslán Zákazníkovi.
- 6.9.** Pokud Zákazník provede rezervaci později než sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným termínem začátku pronájmu, předá Smluvní partner Zákazníkovi potvrzení uvedené v čl. 6.7 VOP pouze na vyžádání Zákazníka.
- 6.10.** Smluvní partner bude akceptovat každé zrušení rezervace učiněné před uplynutím sjednané lhůty (zásady sjednávání lhůt byly popsány výše v čl. 6.4 VOP).
- 6.11.** Smluvní partner není oprávněn požadovat oznámení o zrušení rezervace dříve než sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným termínem začátku pronájmu.
- 6.12.** Pokud Zákazník provede rezervaci později než sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným termínem začátku pronájmu, musí být zrušení rezervace provedeno nejpozději do 18:00 hodin v den plánovaného začátku pronájmu.
- 6.13.** Pokud bude rezervace zrušena v řádné lhůtě, předá Smluvní partner Zákazníkovi písemné potvrzení o zrušení rezervace obsahující následující údaje: a) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; b) kód potvrzení o zrušení rezervace; c) případné další údaje týkající se zrušení rezervace.
- 6.14.** Smluvní partner si uschová kopii písemného potvrzení o zrušení rezervace a potvrzení, že tento

- dokument byl předán nebo odeslán Zákazníkovi.
- 6.15.** Smluvní partner bude Zákazníka informovat, že je nutné uschovat si potvrzení o zrušení rezervace pro případné reklamace, avšak v případě zpětné platby nebo požadavku ze strany EVO adresovaného Smluvnímu partnerovi na předložení dokumentů potvrzujících Transakci budou tyto dokumenty předloženy přímo Smluvním partnerem.
- 6.16.** Pokud Zákazník nepochybně rezervaci a nezrušil ji před uplynutím sjednané lhůty, ponechá si Smluvní partner rezervované vozidlo v souladu s podmínkami rezervace až do konce garantované doby pronájmu.
- 6.17.** Po uplynutí uvedené lhůty může Smluvní partner provést Transakci MO/TO na Terminálu POS, kterou naúčtuje Zákazníkovi platbu za garantované období rezervace, maximálně však za dva (2) Pracovní dny pronájmu rezervovaného vozidla. Na stvrzence z Terminálu POS a na její kopii budou uvedeny následující údaje: a) datum uskutečnění Transakce, její částka a měna; b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; c) poznámka „NEDOSTAVIL SE“ („NO-SHOW“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka. Smluvní partner vyplní do stvrzenky z Terminálu POS a její kopie všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS standardně předtištěny.
- 6.18.** Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou kopii stvrzenky z Terminálu POS na adresu uvedenou pro korespondenci.
- 6.19.** Originál stvrzenky vytištěné na Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se rezervace a jejího případného pozdějšího zrušení si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací dle čl. 2.1.12 a násl. VOP.
- 6.20.** Pokud Smluvní partner nebude moci poskytnout zarezervované vozidlo, je povinen Zákazníkovi bez jakýchkoli dalších poplatků poskytnout: a) jiné vozidlo za podobných podmínek v průběhu garantovaného období rezervace v jiné půjčovně; b) dopravu Zákazníka (včetně zavazadel) do takové jiné půjčovny.
- 6.21.** Platba dodatečného poplatku nebo úprava hlavní dříve uskutečněné Transakce, tj. poplatku za pronájem vozidla, musí být provedena stejnou Platební kartou jako hlavní Transakce.
- 6.22.** Smluvní Partner může Transakci provést, pokud Zákazník s jejím provedením písemně souhlasil. Toto ujednání musí být uvedeno ve smlouvě o pronájmu bezprostředně před podpisem Zákazníka. Smlouva musí dále jednoznačně specifikovat výši složené zálohy, tj. částky, do jejíž výše je omezena odpovědnost Zákazníka, a musí rovněž obsahovat následující údaje: a) jméno, příjmení a adresu bydliště Zákazníka; b) registrační značku, značku a model pronajatého vozidla; c) dobu pronájmu; d) sazbu; e) celkovou částku ceny za pronájem.
- 6.23.** Transakce MO/TO musí být provedena nejpozději do devadesáti (90) kalendářních dnů od data hlavní Transakce.
- 6.24.** Transakce MO/TO mohou pokrývat pouze doplátky za následující položky, které nejsou zahrnuty v ceně nájmu: a) spotřebované pohonné hmoty; b) poplatky za parkování nebo pokuty za porušení dopravních předpisů; c) náklady na opravy poškozeného vozidla, jež nejsou kryty pojištěním; d) spoluúčast v případě ztráty vozidla nebo oprav poškozeného vozidla krytých pojištěním, přičemž však celková výše poplatků nesmí přesáhnout částku složené zálohy na vozidlo odsouhlasenou Zákazníkem.
- 6.25.** Smluvní partner může provádět Transakce MO/TO na Terminálu POS, pouze pokud má k dispozici následující dokumenty: a) pokud nebyla provedena úhrada spotřebovaných pohonných hmot: - smlouvu o pronájmu vozidla podepsanou Zákazníkem, - předávací protokol podepsaný Zákazníkem specifikující případné nedostatky zjištěné na vráceném vozidle; b) pokud byly uloženy nějaké pokuty za nesprávné parkování nebo porušení dopravních předpisů, jež nebyly uhrazeny, musí mít Smluvní partner: - smlouvu o pronájmu vozidla podepsanou Zákazníkem, - předávací protokol podepsaný Zákazníkem specifikující případné nedostatky zjištěné na vráceném vozidle, - kopii oficiálního dokladu vystaveného místním úřadem nebo policejním orgánem a obsahující registrační značku pronajatého vozidla, čas a místo nesprávného parkování nebo dopravního přestupku, důvod uložení pokuty (např. příslušný paragraf zákona o provozu na pozemních komunikacích), částku pokuty v Kč; c) pokud došlo k poškození vozidla nebo ztrátě celého vozidla nebo jeho části, musí mít Smluvní partner: - smlouvu o pronájmu vozidla podepsanou Zákazníkem, - předávací protokol podepsaný Zákazníkem specifikující případné nedostatky zjištěné na vráceném vozidle, - přibližnou cenu opravy stanovenou autorizovaným servisem nebo společností, která legálně provedla opravu, - policejní protokol popisující událost v případě ztráty vozidla nebo v případě, kdy škoda vznikla v důsledku vloupání nebo dopravní nehody, - kopii pojistné smlouvy vztahující se na poškození nebo ztrátu vozidla, - příslušné potvrzení pojišťovny, pokud Smluvní partner očekává spoluúčast Zákazníka na opravě kryté pojištěním, - další dokumentaci dokládající odpovědnost Zákazníka.
- 6.26.** Stvrzenka z Terminálu POS a její kopie musí obsahovat následující údaje: a) datum uskutečnění Transakce, její částku a měnu; b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti, jež jsou embosovány na Platební kartě; c) poznámku „PODPIS VE SLOŽCE“ („SIGNATURE ON FILE“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka. Smluvní partner vyplní do stvrzenky z Terminálu POS a její kopie všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS na stvrzence standardně předtištěny.
- 6.27.** Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění

Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou kopii stvrzenky z Terminálu POS a jednu kopii stvrzenky/účetky za poskytnuté/dodané služby na adresu uvedenou pro korespondenci ve smlouvě o pronájmu.

- 6.28.** Originál stvrzenky z Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se Transakce, včetně hlavní Transakce, zejména doklady specifikované v čl. 6.7 VOP, si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací.

7. Další ujednání týkající se ubytovacích služeb
7.1. Všeobecná ustanovení

- 7.1.1. Za účelem provedení rezervace hotelu je třeba od Zákazníka získat následující údaje: a) celé jméno a příjmení, číslo Platební karty, datum platnosti, a pokud to vyžaduje Smluvní partner, také kód CVV2/CVC2; b) korespondenční adresu Zákazníka, faxové číslo (pokud existuje), e-mailovou adresu potřebnou k zaslání dokumentace potvrzující rezervaci nebo její zrušení a k případnému zaslání dokumentace potvrzující uskutečnění Transakce; c) plánovaný termín příjezdu a předpokládanou dobu ubytování.
- 7.1.2. Před provedením Transakce MO/TO je nutno vyplnit rezervační formulář dle čl. 5.2 VOP.
- 7.1.3. Pokud je Transakce MO/TO uskutečněna v měně Platební karty s využitím Služby DCC, uvede Zákazník písemně, zda akceptuje Službu DCC označením příslušného pole v rezervačním formuláři. Pokud Zákazník zadává rezervaci telefonicky, vyžádá si Smluvní partner od Zákazníka potvrzení podmínek Transakce DCC v rezervačním formuláři uvedeném v čl. 5.2 VOP zasláné faxem, e-mailem nebo písemně. Smluvní partner může postupovat podle tohoto bodu, pokud je aktivována Služba DCC.
- 7.1.4. Smluvní partner poskytne Zákazníkovi následující informace: a) sazbu za rezervovaný pokoj; b) přesnou adresu a název Smluvního partnera (hotelu); c) podmínky vztahující se na provedení rezervace, zejména pravidla upravující zrušení rezervace; d) informaci pro Zákazníka, že Autorizace Transakce bude provedena při jeho příjezdu.
- 7.1.5. Smluvní partner bude informovat Zákazníka, že mu bude účtována sazba za jednu noc ubytování, pokud nesplní všechny následující podmínky současně: a) nepřihlásí se do hotelu nejpozději v termínu pro odhlášení v následující den po datu plánovaného příjezdu; b) nezruší rezervaci před uplynutím sjednané lhůty (zásady sjednávání lhůt jsou popsány níže).
- 7.1.6. Nejpozději v následující kalendářní den poskytne Smluvní partner Zákazníkovi následující informace v písemné podobě jako potvrzení rezervace: a) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; b) kód potvrzení rezervace; c) přesnou adresu a název Smluvního partnera (hotelu); d) povinnosti Zákazníka vůči Smluvnímu partnerovi vyplývající z rezervace hotelu; e) veškeré další údaje týkající se rezervace, včetně případných dalších poplatků a pravidel zrušení rezervace.
- 7.1.7. Smluvní partner si ponechá kopii písemného potvrzení rezervace a potvrzení, že tento dokument byl doručen nebo odeslán Zákazníkovi.
- 7.1.8. Smluvní partner (hotel): a) připraví pro Zákazníka složku hosta specifikující číslo pokoje ještě před očekávaným příjezdem Zákazníka; b) ověří totožnost Zákazníka dle dokladu totožnosti a údajů na Platební kartě a provede fyzicky Transakci pomocí Platební karty; c) zajistí, aby byla přihláška k ubytování (registrační formulář) opatřena podpisem Zákazníka.
- 7.1.9. Smluvní partner bude akceptovat každé zrušení rezervace učiněné před uplynutím sjednané lhůty (zásady sjednávání lhůt jsou popsány níže).
- 7.1.10. Smluvní partner není oprávněn požadovat oznámení o zrušení rezervace dříve než sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným termínem příjezdu.
- 7.1.11. Pokud Zákazník provede rezervaci později než sedmdesát dva (72) hodin před plánovaným termínem příjezdu, nesmí být přípustná lhůta pro zrušení rezervace kratší než do 18:00 hodin (místního času Smluvního partnera) v den plánovaného příjezdu nebo v jiný předem sjednaný den.
- 7.1.12. Pokud Smluvní partner požaduje, aby Zákazník zrušil rezervaci nejpozději do 18:00 hodin (místního času Smluvního partnera) v jiný den než v den plánovaného příjezdu, je povinen Zákazníkovi poskytnout „podmínky zrušení rezervace“ v písemné podobě specifikující přesné datum a čas, do kdy je Zákazník oprávněn rezervaci zrušit.
- 7.1.13. Pokud bude rezervace zrušena v řádné lhůtě, předá Smluvní partner Zákazníkovi písemné potvrzení o zrušení rezervace obsahující následující údaje: a) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; b) kód potvrzení o zrušení rezervace; c) případné další údaje týkající se zrušení rezervace.
- 7.1.14. Smluvní partner si ponechá kopii písemného potvrzení o zrušení rezervace a potvrzení, že tento dokument byl předán nebo odeslán Zákazníkovi.
- 7.1.15. Smluvní partner bude Zákazníka informovat, že je nutné uschovat si potvrzení o zrušení rezervace pro případné reklamace.
- 7.1.16. Pokud Zákazník nezpochybňuje rezervaci a nezrušil ji před uplynutím sjednané lhůty, ponechá Smluvní partner rezervované pokoje jako rezervované až do uplynutí času pro odhlášení v den následující po plánovaném termínu příjezdu.
- 7.1.17. Po uplynutí uvedené lhůty může Smluvní partner provést Transakci na Terminálu POS bez fyzické přítomnosti Platební karty, kdy Zákazníkovi naúčtuje cenu za ubytování na jednu noc. Na stvrzence z Terminálu POS a na její kopii budou uvedeny následující údaje: a) datum uskutečnění Transakce, její částka a měna (sazba za ubytování na jednu noc); b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti; c) slova „NEDOSTAVIL SE“ („NO-SHOW“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka. Smluvní

- partner vyplní do stvrzenky z Terminálu POS a její kopie všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS standardně předtištěny.
- 7.1.18. Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou kopii stvrzenky z Terminálu POS na adresu uvedenou pro korespondenci.
- 7.1.19. Originál stvrzenky z Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se rezervace a jejího případného pozdějšího zrušení si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací.
- 7.1.20. Pokud Smluvní partner nebude moci poskytnout zarezervovaný pokoj, je povinen Zákazníkovi bez jakýchkoli dalších poplatků poskytnout: a) jiné ubytování za podobných podmínek na jiném vhodném místě; b) možnost třiminutového telefonátu a odeslání zprávy na místo náhradního ubytování; c) dopravu Zákazníka (včetně zavazadel) na místo náhradního ubytování.
- 7.1.21. Smluvní partner určí částku zálohy, která nesmí přesáhnout náklady na předpokládanou dobu pobytu a zároveň nesmí přesáhnout náklady na 14-denní pobyt.
- 7.1.22. Částku Transakce Smluvní partner vypočte na základě: a) předpokládané doby pobytu; b) sazby za zarezervovaný pokoj (včetně DPH); c) výše poplatků za dodatečné služby (včetně DPH).
- 7.1.23. Částka zálohy je vždy zahrnuta v částce splatné za ubytování. Smluvní Partner není oprávněn nakládat s částkou zálohy jako se zajištěním případných budoucích škod.
- 7.1.24. Smluvní partner bude Zákazníka informovat o: a) garantované sazbě a celkové částce Transakce a o přesném názvu a adrese Smluvního partnera (hotelu); b) záměru Smluvního partnera ponechat pokoje zarezervované na příslušný počet zaplacených nocí; c) podmínkách a lhůtách provedení rezervace a podrobných pravidlech na zrušení rezervace a vrácení uhrazené zálohy.
- 7.1.25. Smluvní partner vypracuje písemné potvrzení rezervace obsahující následující údaje: a) kód potvrzení rezervace s informací pro Zákazníka, že by si jej měl uschovat pro případnou pozdější reklamaci; b) povinnosti smluvních stran v souvislosti s rezervací a účtováním zálohy, zásady upravující zrušení rezervace a termín, po jehož uplynutí zaniká právo zrušit rezervaci.
- 7.1.26. V písemném potvrzení rezervace bude Smluvní partner informovat Zákazníka, že a) zarezervované pokoje budou pro Zákazníka připraveny v souladu s podmínkami rezervace; b) v případě změny rezervace je třeba předložit písemné potvrzení.
- 7.1.27. V potvrzení rezervace Smluvní partner rovněž uvede, že si ponechá celou složenou částku zálohy nebo její část, pokud budou splněny všechny následující podmínky: a) Zákazník se nepřihlásí do hotelu do uplynutí doby pro odhlášení v následující den po posledním zarezervovaném dni ubytování (Zákazník ztrácí nárok na ubytování po nevyužitou část rezervace); b) Zákazník nezruší rezervaci ve lhůtě stanovené Smluvním partnerem.
- 7.1.28. Zákazník může v takovém případě přijít o nárok na vrácení zálohy, avšak Smluvní partner není oprávněn mu účtovat další poplatky za to, že se nedostavil („NEDOSTAVIL SE“).
- 7.1.29. Za účelem inkasování zálohy může Smluvní partner provést Transakci MO/TO na Terminálu POS. Na stvrzence z Terminálu POS a na její kopii budou uvedeny následující údaje: a) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti embosované na Platební kartě; c) poznámky „ZÁLOHOVÁ PLATBA“ („ADVANCED DEPOSIT“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka; d) přesná adresa a název Smluvního partnera (hotelu). Smluvní partner doplní do stvrzenky z Terminálu POS a její kopie všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS standardně předtištěny.
- 7.1.30. Smluvní partner rovněž vypracuje potvrzení rezervace ve dvou stejnopisech, v němž budou uvedeny následující údaje: a) telefonní číslo a adresa Zákazníka pro komunikaci; b) datum začátku pobytu; c) datum a čas, kdy zaniká právo na zrušení rezervace bez propadnutí uhrazené zálohy v případě nevyužití ubytování; d) podmínky zrušení rezervace a vrácení zálohy závazné pro Zákazníka.
- 7.1.31. Smluvní partner musí obdržet Autorizaci. Pokud obdrží zamítnutí, je povinen o této skutečnosti informovat Zákazníka.
- 7.1.32. Pokud Smluvní partner obdrží Autorizaci, doplní do stvrzenky z Terminálu POS všechny výše uvedené požadované údaje a připraví výše uvedené dokumenty.
- 7.1.33. Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou na adresu uvedenou pro korespondenci kopii stvrzenky z Terminálu POS spolu s potvrzením rezervace a podmínkami zrušení rezervace a vrácení zálohy.
- 7.1.34. Originál stvrzenky z Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se rezervace a jejího případného pozdějšího zrušení, zejména kopii potvrzení rezervace, si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací.
- 7.1.35. Smluvní partner přijme každé zrušení rezervace provedené ve výše uvedené lhůtě.
- 7.1.36. Smluvní partner předá Zákazníkovi kód pro zrušení rezervace a sdělí mu, aby si jej uschoval pro případné pozdější reklamace.
- 7.1.37. V takovém případě Smluvní partner provede Refundační transakci. Na stvrzence z Terminálu POS budou uvedeny následující údaje: a) částka Transakce; b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti embosované na Platební kartě; c) korespondenční adresa Zákazníka; d) kód pro zrušení rezervace; e) poznámka „ZRUŠENÍ ZÁLOHY“ („ADVANCED DEPOSIT CANCELLATION“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka. Smluvní partner doplní do stvrzenky z Terminálu POS všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS standardně předtištěny.
- 7.1.38. Do tří (3) Pracovních dnů od data Refundační

transakce poskytne Smluvní partner Zákazníkovi kopie stvrzenek z Terminálu POS a kód pro zrušení rezervace.

7.1.39. Originál stvrzenky z Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se rezervace a jejího případného pozdějšího zrušení si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací.

7.1.40. Pokud Smluvní partner nebude moci poskytnout zarezervovaný pokoj, je povinen Zákazníkovi bez jakýchkoli dalších poplatků poskytnout: a) refundaci plné částky složené zálohy; b) kopii stvrzenky z Terminálu POS; c) jiné ubytování za podobných podmínek na jiném vhodném místě pro příslušný počet osob specifikovaný v rezervaci (na dobu nepřesahující 14 nocí) nebo do doby, než bude k dispozici ubytování u Smluvního partnera; d) možnost třímínutového telefonátu a odeslání zprávy na místo náhradního ubytování; e) dopravu Zákazníka (včetně zavazadel) na místo náhradního ubytování. Na žádost Zákazníka Smluvní partner zajistí každodenní přepravu na místo náhradního ubytování a zpět.

7.2. Dodatečné platby

7.2.1. Platba odložených doplatků nebo dodatečných poplatků nebo úprava dříve uskutečněné hlavní Transakce musí být provedena stejnou Platební kartou jako hlavní Transakce.

7.2.2. Smluvní partner může provést Transakci spočívající v naúčtování odložených doplatků nebo dodatečných poplatků nebo úpravy částky dříve provedené hlavní Transakce, pokud Zákazník udělil k takové platbě písemný souhlas.

7.2.3. Takové poplatky musí být uhrazeny nejpozději do devadesáti (90) kalendářních dnů od data hlavní Transakce.

7.2.4. Transakce mohou zahrnovat pouze dodatečné poplatky za ubytování, jídlo a nápoje (včetně DPH).

7.2.5. Za tímto účelem může Smluvní partner provést Transakci MO/TO na Terminálu POS. Na stvrzence z Terminálu POS a na její kopii budou uvedeny následující údaje: a) datum uskutečnění Transakce, její částka a měna; b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti, jež jsou embosovány na Platební kartě; c) poznámka „PODPIS VE SLOŽCE“ („SIGNATURE ON FILE“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka. Smluvní partner vyplní do stvrzenky z Terminálu POS a její kopii všechny požadované údaje uvedené výše, jež nejsou Terminálem POS standardně předtištěny.

7.2.6. Smluvní partner rovněž připraví vyúčtování za poskytnuté služby/dodané zboží ve dvou stejnopisech obsahující následující údaje: a) přesnou adresu a název Smluvního partnera (hotelu); b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, jeho telefonní číslo a korespondenční adresu; c) seznam služeb/zboží, včetně jejich cen, za něž byla platba účtována.

7.2.7. Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou kopii stvrzenky z Terminálu POS a jednu kopii stvrzenky/účetky za

poskytnuté/dodané služby na adresu uvedenou pro korespondenci.

7.2.8. Originál stvrzenky vytištěné na Terminálu POS spolu s veškerými dalšími dokumenty a údaji týkajícími se Transakce, včetně hlavní Transakce, a zejména včetně stvrzenky/vyúčtování za poskytnuté služby/dodané zboží, si Smluvní partner ponechá pro účely případných pozdějších reklamací.

7.3. Transakce expresního odhlášení

7.3.1. Smluvní partner připraví formulář nazvaný „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“, který bude obsahovat následující údaje: a) celé jméno a příjmení Zákazníka, číslo Platební karty a datum její platnosti embosované na Platební kartě; b) korespondenční adresu Zákazníka; c) název a přenou adresu Smluvního partnera (hotelu); d) datum Transakce, její částku a měnu; e) seznam služeb a zboží; f) datum přihlášení a odhlášení; g) sazbu za pokoj; h) jméno a příjmení pracovníka recepcce; i) datum Autorizace, částku a autorizační kód.

7.3.2. Částku Transakce Smluvní partner vypočte na základě: a) předpokládané doby pobytu; b) sazby za rezervovaný pokoj (včetně DPH); c) výše poplatků za další služby (včetně DPH); d) dalších poplatků souvisejících s ubytováním, jídlem a nápoji.

7.3.3. Smluvní partner od Zákazníka zajistí podpis na formuláři „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“, kterým Zákazník potvrdí uvedené údaje a udělí souhlas s tím, aby mu byla naúčtována příslušná částka za specifikované služby a zboží.

7.3.4. Po řádném vyplnění formuláře „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“ a jeho podepsání Zákazníkem může Smluvní partner provést Transakci MO/TO na Terminálu POS. Na stvrzence z Terminálu POS a na její kopii budou uvedeny následující údaje: a) datum uskutečnění Transakce, její částka a měna (jak je uvedeno ve formuláři „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“); b) číslo Platební karty a datum její platnosti uvedené uživatelem ve formuláři souhlasu; c) slova „PŘEDNOSTNÍ/EXPRESNÍ ODHLÁŠENÍ“ („PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT“) na řádku určeném pro podpis Zákazníka.

7.3.5. Smluvní partner rovněž připraví vyúčtování za poskytnuté služby/dodané zboží ve dvou stejnopisech obsahující následující údaje: a) přesnou adresu a název Smluvního partnera (hotelu); b) uvedené jméno a příjmení Zákazníka, jeho telefonní číslo a korespondenční adresu; c) seznam služeb/zboží, včetně jejich cen, za něž byla platba účtována.

7.3.6. Do tří (3) Pracovních dnů od data uskutečnění Transakce Smluvní partner zašle Zákazníkovi doporučenou poštou na adresu uvedenou pro korespondenci: a) kopii stvrzenky z Terminálu POS; b) kopii formuláře „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“ podepsanou Zákazníkem; c) jednu kopii stvrzenky/účetky za poskytnuté/ dodané služby.

7.3.7. Smluvní partner si pro potřebu případných

pozdějších reklamací ponechá: a) originál stvrzenky vytištěné na Terminálu POS; b) originál formuláře „Souhlas s transakcí expresního odhlášení“ podepsaného Zákazníkem; c) stvrzenku/účtenku za poskytnuté/ dodané služby; d) další dokumenty a údaje týkající se rezervace a Transakce.

8. Společná ustanovení

8.1. Zpětné zúčtování (Chargeback)

8.1.1. Zpětným zúčtováním (Chargeback) se rozumí stornování Transakce, proti níž buď Zákazník nebo Vydavatelská banka vznesou námitku, v jejímž důsledku dojde k možnému vrácení prostředků z této Transakce Smluvním partnerem Zákazníkovi prostřednictvím Poskytovatelů služeb. Smluvní partner v plném rozsahu odpovídá za veškerá Zpětná zúčtování (bez ohledu na jejich důvody). Smluvní partner je povinen Poskytovatelům služeb na vyžádání uhradit plnou částku veškerých Zpětných zúčtování a dalších souvisejících částek (včetně poplatků a sankcí vyplývajících z takových Zpětných zúčtování).

8.2. Trestní činnost a podezřelá Transakce

8.2.1. EVO bude se Smluvním partnerem spolupracovat při zjišťování skutečností souvisejících s trestnou činností ze strany Zákazníků v souvislosti s Transakcemi uskutečněnými těmito Zákazníky na Obchodních místech Smluvního partnera.

8.2.2. Smluvní partner je povinen vynaložit maximální úsilí za účelem prevence podvodů souvisejících s Platebními kartami, za účelem poskytnutí součinnosti při odhalování takových podvodů a za účelem poskytnutí písemného vysvětlení okolností jakýchkoli Transakcí uskutečněných s odcizenými nebo padělanými Platebními kartami, pokud budou Poskyvatelé služeb takové vysvětlení požadovat.

8.2.3. Smluvní partner je povinen informovat EVO o jakémkoli pokusu nebo skutečném porušení zabezpečení plateb (včetně Údajů Platební karty) nebo o jiných formách trestné činnosti a je povinen spolupracovat s Poskytovateli služeb a příslušnými orgány vymáhání práva za účelem prevence takových případů a zjišťování skutečností s nimi souvisejících.

8.2.4. V případě existence důvodného podezření, že se Smluvní partner dopustil porušení svých povinností stanovených ve Smlouvě nebo porušení podmínek Smlouvy nebo v případě, že Smluvní partner vystavil Zákazníka nebo jiné účastníky obchodování pomocí Platebních karet ztrátě, vyhrazuje si EVO právo dočasně zablokovat přístup k Platební bráně nebo Aplikaci ETerminal, což bude mít za následek nemožnost provádět Transakce, nebo vyřadit z provozu určitou funkci Platební brány nebo Aplikace ETerminal, která představuje riziko. Při rozhodování o zablokování Platební brány nebo Aplikace ETerminal nebo vyřazení některé její funkce z provozu bude EVO vždy postupovat tak, aby se minimalizovaly potenciální ztráty, jež by mohly vzniknout účastníkům obchodování pomocí platebních karet při dalším používání Platební brány nebo Aplikace ETerminal Smluvním partnerem. Zablokování Platební brány nebo

Aplikace ETerminal nebo vyřazení některé jejich funkce z provozu bude trvat tak dlouho, jak bude nutné k vyjasnění dané situace.

8.2.5. Smluvní partner je povinen zajistit zvláštní ochranu před neoprávněným přístupem k veškerým dokumentům obsahujícím Údaje Platebních karet a dodržovat Standardy zabezpečení dat, jejichž součástí jsou následující povinnosti: a) dodržování zákazu nahrávání a uchovávání obsahu jakýchkoli prvků magnetického proužku nebo mikročipu a údajů jako jsou kódy CVV2 nebo CVC2; b) efektivní ochrana před neoprávněným přístupem k veškerým Údajům Platebních karet uloženým v systémech Smluvního partnera nebo obsažených v jakýchkoli dokumentech, včetně materiálů vytištěných z IT systému nebo z Terminálů POS/SmartPOS, a neprovádět záznamy těchto Údajů Platebních karet k jakýmkoli jiným účelům než je provedení Transakce (ve výjimečných případech je možno zaznamenat část čísla Platební karty, avšak ne delší než prvních šest číslic a poslední čtyři číslice z čísla Platební karty); c) pravidelné kontroly, zda v IT systému Smluvního partnera používaném pro zpracování Transakcí, v jednotlivých prvcích Terminálu POS/SmartPOS nebo Aplikace ETerminal nebo v jejich okolí nebyl nainstalován žádný software nebo žádná zařízení, popř. zda neproběhla instalace jakéhokoli softwaru či zařízení, jež by mohly být použity k neoprávněnému zaznamenávání nebo získávání Údajů Platebních karet nebo PIN kódů, a zda jednotlivé prvky Terminálu POS/SmartPOS nebo ETerminal zařízení a dalších zařízení používaných pro zpracování Transakcí nebyly vyměněny nepovolanými osobami, zda nevykazují stopy otevření nebo poškození, a neprodleně informovat Poskytovatele služeb o zjištění jakýchkoli takových skutečností s uvedením veškerých informací, jež by mohly být užitečné pro objasnění okolností těchto případů; d) ověřovat dodržování Standardů zabezpečení dat způsobem vyžadovaným příslušnými Karetními schématy s přihlednutím k počtu zpracovávaných Transakcí a způsobu jejich zpracování Smluvním partnerem.

8.2.6. Pokud Poskyvatelé služeb dospějí k důvodnému podezření, že Smluvní partner nesplnil své povinnosti stanovené v článku 8.2 VOP, vyhrazují si Poskyvatelé služeb právo dočasně pozastavit zpracování Transakcí Smluvního partnera. Poskyvatelé služeb budou spolupracovat se Smluvním partnerem s cílem okamžitého vyřešení případů, kdy existuje podezření na nesplnění povinností. Cílem Poskytovatelů služeb je pozastavit zpracování Transakcí Smluvního partnera pouze do doby, kdy bude napraveno jeho nesplnění povinností, aby tak byly zmírněny škody vzniklé Smluvnímu partnerovi, Zákazníkům a Poskytovatelům služeb.

8.3. Provozní zásady zpracování Transakcí

8.3.1. Před provedením každé Transakce je Smluvní partner povinen vždy ověřit Platební kartu zkontrolováním následujících prvků: a) datum platnosti Platební karty; b) charakteristické prvky

daného systému Platebních karet; c) ověření, zda na Platební kartě nejsou patrné známky manipulace; d) ověření, že nedošlo ke změně pořadí písmen a číslic embosovaných na Platební kartě, jež by měly být umístěny v jedné linii; e) ověření, že čtyři číslice vytištěné nad nebo pod číslem Platební karty (pokud jsou na dané kartě uvedeny) jsou stejné jako první čtyři číslice z čísla Platební karty; f) ověření, že hologram (pokud se na dané kartě používá) má vzor odpovídající danému systému, že je u něj patrný trojrozměrný efekt, že odráží barevné odlesky a že se nedá nehtem zachytit jeho okraj; g) ověření, zda na proužku pro podpisový vzor není uvedeno slovo „VOID“ („NEPLATNÁ“) označující neplatnou Platební kartu; h) ověření, zda je Platební karta podepsána (pokud je na ní místo určené pro podpis) a že proužek pro podpisový vzor nevykazuje známky manipulace, že není poškrábaný nebo zašpiněný a že jeho okraje nelze zachytit nehtem; i) ověření, že Platební karta není poškozená, prasklá, rozstřížená, zlomená a že její celkový vzhled nevyvolává žádné pochybnosti.

8.3.2. Pokud by byly zjištěny jakékoli z výše popsaných nedostatků, je Smluvní partner povinen přerušit prováděnou Transakci a aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, musí kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“. Heslo „kód 10“ znamená, že není možno otevřeně sdělovat jakékoli informace. Pracovník Centra obsluhy akceptanta položí několik otázek ohledně Zákazníka a bude kontaktovat Vydavatelskou banku. Následně vydá pokyny pro další postup.

8.3.3. Smluvní partner je povinen ověřit, že je stvrzenka vytištěná na Terminálu POS čitelná (tj. všechny položky stvrzenky uvedené v čl. 2.1.15 b) VOP musí být čitelné), a porovnat číslo Platební karty uvedené na stvrzence z Terminálu POS s číslem uvedeným na Platební kartě.

8.3.4. U elektronických Platebních karet nemusí být číslo Platební karty na kartě vytištěno, nebo může být na kartě vytištěna pouze jeho část. V případě zjištění jakéhokoli nedostatku by měla být Transakce zcela zrušena (pokud byla autorizována) a Smluvní partner je povinen, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta provozované společností EVO, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.

8.3.5. Pokud se provádí ověření oprávnění Zákazníka používat předmětnou Platební kartu na základě vlastnoručního podpisu na účtence, je Smluvní partner povinen zvláště pečlivě porovnat podpis na účtence s podpisem na podpisovém proužku na Platební kartě.

8.3.6. V případě zjištění rozdílů mezi oběma porovnávanými podpisy by měla být Transakce zcela zrušena (a to i v případě, že k ní již byla obdržena Autorizace) a Smluvní partner je povinen, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta provozované společností EVO, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.

8.3.7. Na vyžádání společnosti EVO je Smluvní partner povinen potvrdit správnost a pravost Platební karty (v souladu s čl. 8.3.1 a 8.3.3 VOP) a také shodu podpisu (v souladu s čl. 8.3.5 VOP) připojením čitelného podpisu na originál účtenky z Terminálu POS. Účtenka by měla být opatřena vlastnoručním podpisem ihned po dokončení Transakce s uvedením celého jména a příjmení, a to v horní části originálu účtenky z Terminálu POS, nad značkou EVO. Podpis nesmí zakrývat žádné grafické prvky na vytištěné stvrzence.

8.3.8. V případě: a) jakýchkoli pochybností ohledně pravosti Platební karty nebo pravosti podpisu uvedeného na účtence; b) podezřelého nebo neobvyklého chování Zákazníka; c) obdržení zamítnutí Vydavatelské banky u dvou po sobě následujících pokusů o platbu uskutečněných stejným Zákazníkem; d) překročení dvojnásobku hodnoty obvyklé Transakce uskutečňované u Smluvního partnera u částky jakékoli Transakce nebo série Transakcí provedených stejnou osobou; e) jakéhokoli podezření týkajícího se porušení práv nebo jiných požadavků popsaných ve Smluvní dokumentaci, by měl Smluvní partner, aniž by Platební kartu vrátil Zákazníkovi, kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.

8.3.9. Ustanovení uvedená v čl. 8.3.1 – 8.3.7 výše se nevztahují na zpracování Transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena, ani na Transakce uskutečněné prostřednictvím systémů mobilního platebního styku včetně prostřednictvím ETerminal zařízení/Aplikace ETerminal.

8.3.10. Smluvní partner může Zákazníka v případě důvodných pochybností ohledně jeho totožnosti požádat o předložení dokladu totožnosti. Není-li možné ověřit totožnost Zákazníka, měl by Smluvní partner kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde uvede heslo „kód 10“ a obdrží další pokyny.

8.3.11. Smluvní partner je oprávněn a povinen odmítnout akceptaci Platební karty nebo vrácení platby provedené Platební kartou, pokud (bude splněna alespoň jedna z následujících podmínek): a) Platební karta je neplatná; b) Platební karta je zablokována; c) podpis uvedený na stvrzence se neshoduje s podpisem na podpisovém proužku Platební karty; d) Zákazník odmítne předložit doklad totožnosti v případech uvedených v čl. 8.3.10 VOP nebo je zjištěno, že Platební kartu používá k tomu neoprávněná osoba; e) nelze získat Autorizaci; bod c) se neuplatní na Transakce uskutečněné prostřednictvím systémů mobilního platebního styku včetně prostřednictvím ETerminal zařízení/Aplikace ETerminal.

8.3.12. Smluvní partner je oprávněn a povinen zadržet Platební kartu za podmínek specifikovaných v čl. 8.4.4 c) VOP, pokud: a) na displeji Terminálu POS/SmartPOS se zobrazilo upozornění s pokynem k zadržení Platební karty; b) pracovník Centra obsluhy akceptanta vydal telefonický pokyn k

zadržení Platební karty.

- 8.3.13. Jedinou výjimkou, kdy je povoleno výše uvedené povinnosti nedodržet, je situace ohrožení života nebo zdraví. V takovém případě je osoba, která nezadržela Platební kartu, povinna vyplnit formulář „POPIS INCIDENTU“, kde uvede důvod, proč k zadržení Platební karty nedošlo. Tento formulář se odešle faxem nebo poštou na adresu resp. faxové číslo EVO, jež jsou uvedeny na formuláři.
- 8.3.14. Ustanovení uvedená v čl. 8.3.12 výše se nevztahují na zpracování Transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena, ani na Transakce uskutečněné prostřednictvím systémů mobilního platebního styku včetně prostřednictvím ETerminal zařízení/Aplikace ETerminal.
- 8.3.15. Pokud se Smluvní partner zaváže dodat (odeslat) zboží na místo určené Zákazníkem (bez ohledu na skutečnost, zda se jedná o standardní nebo jednorázovou službu), odpovídá Smluvní partner za ztráty, vady, poškození obalu nebo zdržení dodávky v období od předání zásilky k přepravě do okamžiku jejího doručení na místo určení.
- 8.3.16. Pokud zboží nebo služby nejsou předány Zákazníkovi přímo v místě prodeje, ponechá si Smluvní partner po předání zboží potvrzení o předání, které v případě reklamace neprodleně na vyžádání předá EVO. V souvislosti s ustanoveními tohoto článku nepředstavuje potvrzení o odeslání zásilky dostatečný důvod pro zamítnutí reklamace předložené Zákazníkem Vydavatelské bance.

8.4. Autorizace

- 8.4.1. Transakce uskutečňované prostřednictvím Terminálů POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal jsou automaticky autorizovány.
- 8.4.2. Smluvní Partner je povinen před dokončením jakékoli Transakce získat prostřednictvím Terminálu POS/SmartPOS nebo Aplikace ETerminal předchozí Autorizaci na celkovou částku Transakce a nesmí provést žádnou Transakci, která nebyla autorizována. Autorizace není zárukou akceptace nebo vypořádání Transakce. Autorizace není důvodem k prominutí jakýchkoli ustanovení Smlouvy nebo k jakémukoli jinému potvrzení podvodné transakce nebo transakce, při níž byla použita Platební karta, u které vypršela doba platnosti.
- 8.4.3. Středisko pro automatickou autorizaci EVO odesílá jednu z následujících čtyř odpovědí: a) Autorizace, tj. získání autorizačního kódu k provádění Transakci; b) zamítnutí Transakce: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA“; c) pokyn k zadržení Platební karty: „ZADRŽET KARTU“; d) souhlas s provedením Transakce pod podmínkou ověření totožnosti Zákazníka s pozitivním výsledkem: „OVĚŘIT TOTOŽNOST“.
- 8.4.4. Význam jednotlivých odpovědí obdržných při Autorizaci Transakcí (tato oznámení jsou zobrazena na Terminálu POS/SmartPOS a v Aplikaci ETerminal a na stvrzence (kde je vydána)): a) Autorizací se rozumí obdržení souhlasu Vydavatelské banky s

- provedením předmětné Transakce; b) zamítnutím se rozumí neobdržení souhlasu Vydavatelské banky s provedením předmětné Transakce. Může se např. stát, že Zákazník nemá na účtu momentálně dostatek finančních prostředků nebo že hodnota Transakce přesahuje sjednaný limit pro použití Platební karty. V takovém případě se objeví oznámení „TRANSAKCE NEBYLA SCHVÁLENA BANKOU KLIENTA“. V takovém případě je třeba Zákazníkovi zdvořile a diskrétně vysvětlit, že Vydavatelská banka nepovolila provedení Transakce s použitím Platební karty, Platební kartu Zákazníkovi vrátit, pokud byla Smluvnímu partnerovi fyzicky předána, a požádat Zákazníka o provedení platby pomocí jiné Platební karty nebo v hotovosti. Pokud Zákazník zadal nesprávný PIN nebo kód, zobrazí se upozornění: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA, NESPRÁVNÝ PIN“. V takovém případě by měla být Transakce zopakována; c) pokyn k zadržení Platební karty znamená, že Vydavatelská banka na základě kontroly své databáze vydala pokyn k zadržení Platební karty. Zákazníkovi je třeba vysvětlit, že Vydavatelská banka požádala o zadržení Platební karty a že Platební karta je majetkem Vydavatelské banky, nikoli Zákazníka. Zadržaná Platební karta by měla být podélně rozstřížena mezi magnetickým proužkem a podpisovým proužkem do 1/3 až 2/3 délky Platební karty. Rozstřížení by mělo začínat na straně, kde není hologram. Při stříhání by měl Smluvní partner dávat pozor, aby nepoškodil magnetický proužek, podpisový proužek nebo hologram. Nejpozději v následující Pracovní den by měla být Platební karta společně s vyplněnými a podepsanými formuláři „ZPRÁVA O ZADRŽENÍ KARTY“ a „POPIS INCIDENTU“ zaslána poštou společností EVO na adresu uvedenou v příslušném formuláři. Pokyn k zadržení Platební karty může být rovněž vydán telefonicky pracovníkem Centra obsluhy akceptanta; d) souhlasem s provedením Transakce pod podmínkou pozitivního výsledku ověření totožnosti Zákazníka se rozumí, že je třeba provést takové ověření totožnosti Zákazníka na základě jeho dokladu totožnosti nebo cestovního pasu s pozitivním výsledkem. Číslo dokladu totožnosti by se mělo vyplnit na příslušné místo na originálu stvrzenky z Terminálu POS. POZOR! Za zadržené Platební karty zaslání společností EVO se vyplácí odměna ve výši stanovené Vydavatelskou bankou. Povinnost vrátit správně zničenou Platební kartu společnosti EVO se vztahuje také na nalezeneé Platební karty nebo na Platební karty zapomenuté v prostorách Smluvního partnera Zákazníkem, i když v těchto případech se žádná odměna nevyplácí. Odměna se rovněž nevyplácí v případě, že Platební karta byla zadržena způsobem neodpovídajícím podmínkám uvedeným v čl. 8.4.3 a 8.4.4 VOP výše.
- 8.4.5. Pokud nefunguje spojení mezi Terminálem POS/SmartPOS a automatickým autorizačním střediskem EVO (na vytištěné stvrzence nebo zařízení se objeví oznámení: „TRANSAKCE ZAMÍTNUTA, NELZE NAVÁZAT SPOJENÍ“) nebo

pokud se na displeji Terminálu POS/SmartPOS zobrazí oznámení: „Volejte EVO – MSC“ („Call EVO – MSC“), je Smluvní partner povinen telefonicky kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta, kde si vyžádá souhlas s přijetím Platební karty – prostřednictvím hlasové Autorizace – nebo kde vysvětlí vzniklou situaci.

- 8.4.6. Proces získávání hlasové Autorizace probíhá následovně: Smluvní partner si připraví Platební kartu a zavolá do Centra obsluhy akceptanta, kde sdělí pracovníkovi, který jeho telefonát přijme, následující údaje: a) identifikační číslo Obchodního místa Smluvního partnera (uvedené na Terminálu POS/SmartPOS); b) číslo Platební karty; c) částku Transakce; d) datum platnosti Platební karty. Pracovník Centra obsluhy akceptanta může požadovat další údaje, které mu umožní kompletní identifikaci Zákazníka, jako např. e) místo bydliště a telefonní číslo domů; f) datum narození; g) celé jméno embosované na Platební kartě; h) číslo dokladu totožnosti nebo cestovního pasu; i) název Vydavatelské banky.
- 8.4.7. Následně poskytne Centrum obsluhy akceptanta Smluvnímu partnerovi jednu ze čtyř možných odpovědí uvedených v čl. 8.4.3 VOP. Pokud bude získán souhlas s provedením Transakce, předá pracovník Centra obsluhy akceptanta Smluvnímu partnerovi autorizační kód a vysvětlí postup jeho manuálního zadání do Terminálu POS/SmartPOS.
- 8.4.8. Ustanovení uvedená v čl. 8.4.4 c), 8.4.5 a 8.4.6 VOP výše se nevztahují na zpracování Transakcí uskutečněných pomocí bezkontaktní platby nebo pomocí Technologie EMV, kdy není nutno Platební kartu fyzicky předávat Smluvnímu partnerovi, aby mohla být Transakce provedena, ani na Transakce uskutečněné prostřednictvím systémů mobilního platebního styku včetně prostřednictvím ETerminal zařízení/Aplikace ETerminal.

8.5. Poplatky

- 8.5.1. Za Služby poskytované Smluvnímu partnerovi Poskytovateli služeb dle Smlouvy je Smluvní partner povinen hradit Poskyvatelům služeb poplatky podrobně specifikované v Příloze č. 1 nebo jinak sjednané mezi Poskyvateli služeb a Smluvním partnerem a vedle těchto poplatků je Smluvní partner dále povinen hradit příslušné daně specifikované ve faktuře.
- 8.5.2. Není-li stanoveno jinak, jsou veškeré poplatky hrazené Smluvním partnerem dle Smlouvy uváděny bez DPH a jakýchkoli dalších relevantních daní, zejména srážkové daně, je-li relevantní. Veškeré platby hrazené Smluvním partnerem dle Smlouvy musí být provedeny v místní měně, s výjimkou plateb za Multicurrency Transakce, které jsou vypořádány v příslušně měně Multicurrency Transakce.
- 8.5.3. Účet Smluvního partnera pro účely přijímání plateb ze strany Poskyvatelů služeb bude veden u finanční instituce se sídlem na území Evropského hospodářského prostoru. Každý Účet Smluvního partnera, na nějž jsou poukazovány platby dle VOP, musí být veden na jméno Smluvního partnera.

- 8.5.4. Smluvní partner musí Poskyvatelům služeb alespoň jeden (1) měsíc předem písemně oznámit svůj záměr provést změnu Účtu Smluvního partnera nebo ho nahradit jiným účtem. Pokud Smluvní partner nahradí svůj Účet Smluvního partnera nebo jej převede k jiné finanční instituci, mohou Poskyvatelé služeb požadovat, aby Smluvní partner zadal nový příkaz k přímému inkasu za podmínek sjednaných ve Smlouvě.

8.6. Vypořádání

- 8.6.1. V souladu s čl. 8.6.2 VOP je společnost EVOG povinna dát k dispozici částky splatné Smluvnímu partnerovi dle Smlouvy bezodkladně poté, kdy byly tyto částky připsány na Účet Poskyvatelů služeb. EVOG bude spravovat obdržené částky jako správce pro Smluvního partnera na jednom nebo několika otevřených kolektivních vázaných účtech EVOG u úvěrové instituce, jak je tento pojem definován v § 13 odst. 1 věta druhá, bod 1b ZAG.
- 8.6.2. V souladu s čl. 8.6.3 a 8.6.4 VOP se EVOG zavazuje zajistit převod částek splatných Smluvnímu partnerovi ve lhůtách sjednaných mezi Smluvními stranami a stanovených platnými právními předpisy.
- 8.6.3. Smluvní partner tímto souhlasí, aby od částky splatné mu na základě vypořádání Transakcí společnost EVOG za předpokladu přiměřeného postupu odečetla následující částky: (i) veškeré neuhrazené poplatky a jiné částky splatné dle Smlouvy, zejména Zpětná zúčtování a Refundační transakce; (ii) veškeré náklady (např. sankce, pokuty, výměry) uložené Poskyvatelům služeb ze strany Karetních schémat v souvislosti se zpracováním Transakcí Smluvním partnerem na základě Smlouvy; (iii) veškeré náklady (např. sankce, pokuty, výměry) uložené Poskyvatelům služeb ze strany Karetních schémat v souvislosti s porušením Pravidel karetních schémat ze strany Smluvního partnera; (iv) veškeré další poplatky splatné Smluvním partnerem Poskyvatelům služeb, včetně poplatků vyplývajících z jiných smluv a dohod nebo poplatků nesouvisejících se Smlouvou; a (v) veškeré další částky splatné v souladu se Smlouvou.
- 8.6.4. Smluvní partner tímto souhlasí, aby od částek splatných mu na základě vypořádání Transakcí byly odečteny i další poplatky neuvedené v čl. 8.6.3 výše, přičemž EVOG bude oprávněna započíst jakékoli poplatky splatné jí Smluvním partnerem na základě zvláštních smluv uzavřených mezi Smluvním partnerem a EVOG proti jakýmkoli částkám splatným Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 8.6.5. Pokud splatné poplatky, provize a další částky uvedené v čl. 8.6.3 a 8.6.4 VOP přesáhnou částku splatnou z vypořádání Transakcí, může pak EVOG za předpokladu přiměřeného postupu započíst příslušný rozdíl částky převáděné Smluvnímu partnerovi dle ustanovení čl. 8.6.1 VOP proti následujícímu nebo jakémukoli jinému vypořádání, případně může EVOG zbývající část takových poplatků, provízí a dalších splatných částek zaúčtovat v rámci následujícího nebo jakéhokoli

dalšího vypořádání nebo příslušné dlužné částky Smluvnímu partnerovi vyúčtovat v souladu se Smlouvou.

- 8.6.6. EVO vystaví Smluvnímu partnerovi daňový doklad a/nebo fakturu na poplatky uvedené v čl. 8.5 VOP za příslušný měsíc. EVO se bude snažit do faktury zahrnout veškeré poplatky a fakturu odeslat přibližně v první den měsíce následujícího po měsíci, k němuž se vztahují příslušné splatné poplatky, provize a další částky. Poplatky uvedené v čl. 8.6.3 a 8.6.4 VOP mohou být započítávány systematicky proti částkám splatným Smluvnímu partnerovi ve vztahu k vypořádání Transakcí.
- 8.6.7. EVOG si vyhrazuje právo zadržet platby splatné Smluvnímu partnerovi uvedené v čl. 8.6.1 VOP výše v následujících případech: (i) existuje podezření, že jakákoli Transakce by mohla být v rozporu s ustanoveními Smlouvy nebo s Pravidly karetních schémat; (ii) Poskyvatelé služeb mají výhrady ohledně platnosti a přesnosti Transakcí; (iii) existují částky dlužné Smluvním partnerem na základě Smlouvy; (iv) byla podána žádost o Zpětné zúčtování nebo jinou obdobnou platbu; (v) Poskyvatelé služeb potřebují zajistit plnění závazků Smluvního partnera vyplývajících ze Smlouvy zřízení Účtu rezerv (jak je definován v čl. 8.7 VOP); nebo (vi) bylo zahájeno soudní řízení s cílem zakázat Poskyvatelům služeb převod takových finančních prostředků. Platby mohou být pozastaveny až do doby, kdy Poskyvatelé služeb dle vlastního uvážení dospějí k závěru, že příslušná Transakce není podezřelá a nepředstavuje riziko ztráty. Poskyvatelé služeb jsou povinni o každém takovém případě informovat Smluvního partnera.
- 8.6.8. EVOG si vyhrazuje právo odmítnout schválení převodu splatných částek uvedených v čl. 8.6.1 VOP na Účet Smluvního partnera v následujících případech: (i) Transakce je shledána být v rozporu s ustanoveními Smlouvy, s Pravidly karetních schémat, s těmito VOP nebo se zákonem; (ii) Transakce je zamítnuta Vydavatelskou bankou; (iii) existují částky dlužné Smluvním partnerem na základě Smlouvy nebo na základě jiných smluv uzavřených s Poskyvateli služeb; (iv) byla podána žádost nebo vydán výměr na Zpětné zúčtování, vrácení platby, pokutu, poplatek nebo sankci Karetních schémat nebo jinou obdobnou platbu vůči Smluvnímu partnerovi; (v) Poskyvatelé služeb potřebují zajistit plnění závazků Smluvního partnera vyplývajících ze Smlouvy zřízením Účtu rezerv; nebo (vi) bylo zahájeno soudní řízení s cílem zakázat Poskyvatelům služeb převod takových finančních prostředků. Pokud byla nějaká částka skutečně vyplacena ještě před pozastavením plateb z důvodů uvedených výše, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni vydat pokyn finanční instituci Smluvního partnera k odepsání předmětné částky z Účtu Smluvního partnera nebo tuto částku započíst proti aktuálně splatným částkám v souladu s čl. 8.6.4 VOP.

8.7. Rezervy

- 8.7.1. Bez ohledu na další ustanovení Smlouvy

umožňující Poskyvatelům služeb započíst nebo zadržet prostředky z Transakcí jsou Poskyvatelé služeb oprávněni kdykoli zřídit a vést platební účet („**Účet rezerv**“) za účelem zajištění zdroje financování částek dlužných v současné době nebo v budoucnosti Smluvním partnerem Poskyvatelům služeb na základě Smlouvy stanovených Poskyvateli služeb dle jejich vlastního uvážení a vydat příslušné bance v tomto smyslu potřebné pokyny. Účet rezerv může být financován v souladu s čl. 8.7.2 VOP. Na Účet rezerv budou poukazovány částky ve výši určené Poskyvateli služeb dle jejich vlastního uvážení tak, aby byly dostačující k pokrytí současných či budoucích závazků Smluvního partnera vyplývajících z čl. 8.6.3 a 8.6.4 VOP. Poskyvatelé služeb budou vykonávat výlučnou kontrolu nad Účtem rezerv a jsou oprávněni kdykoli požadovat navýšení částky složené na Účtu rezerv. Na výslovnou žádost Poskyvatelů služeb je Smluvní partner povinen podepsat dokumenty potřebné k řádnému zdokumentování výhradního práva, nároku a podílu Poskyvatelů služeb k Účtu rezerv.

- 8.7.2. Dle vlastního uvážení Poskyvatelů služeb může Smluvní partner financovat Účet rezerv jedním nebo několika níže uvedenými způsoby:
- Poskyvatelé služeb mohou požádat Smluvního partnera nebo jeho banku o složení finančních prostředků ve výši stanovené Poskyvateli služeb na Účet rezerv; a/nebo
 - z prostředků splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy budou provedeny srážky příslušných částek pro účely zřízení Účtu rezerv, jež budou představovat započtení pohledávek Poskyvatelů služeb za Smluvním partnerem ve výši potřebné ke zřízení Účtu rezerv proti pohledávkám Smluvního partnera za Poskyvateli služeb na úhradu částek splatných Smluvnímu partnerovi na základě Smlouvy.
- 8.7.3. Smluvní partner může prostředky z Účtu rezerv použít k vypořádání neuhrazených nebo budoucích reklamací, poplatků nebo úprav a k úhradě dalších částek splatných v současnosti nebo v budoucnosti Smluvnímu partnerovi dle čl. 8.6.3 a 8.6.4 VOP.
- 8.7.4. Prostředky uložené na Účtu rezerv, které nebudou vyplaceny nebo použity v souladu se Smlouvou, budou ponechány na Účtu rezerv až do doby úplné úhrady a splnění veškerých závazků, avšak nejméně po dobu dvou set sedmdesáti (270) kalendářních dnů od data účinnosti ukončení Smlouvy. Pokud nebudou prostředky na Účtu rezerv dostatečné k úhradě částek splatných v současné době nebo v budoucnosti na základě Smlouvy, je Smluvní partner povinen na žádost Poskyvatelů služeb uhradit částku aktuálně splatnou na základě Smlouvy spolu s veškerými souvisejícími náklady a výdaji vzniklými Poskyvatelům služeb při vymáhání jejich pohledávek, včetně nákladů na právní zastoupení.
- 8.7.5. Po úplném uspokojení a splnění veškerých závazků Smluvního partnera budou všechny prostředky, jež v té době zůstanou na Účtu rezerv, převedeny na

Účet Smluvního partnera v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy a závaznými ustanoveními zákona.

8.8. Refundační transakce

- 8.8.1. Smluvní partner smí provádět Refundační transakce pouze na stejnou Platební kartu, jaká byla použita k provedení původní Transakce, a nesmí provádět jakékoli Refundační transakce v hotovosti. Smluvní partner nesmí za žádných okolností přijmout od Zákazníka hotovost výměnou za zpracování Refundační transakce.
- 8.8.2. Refundační transakci je možno provést, pokud Zákazník vrátí dříve zakoupené zboží nebo odstoupí od zakoupených služeb ještě před jejich poskytnutím za předpokladu, že platba za takové zboží či služby byla provedena stejnou Platební kartou. Pokud není některá z výše uvedených podmínek splněna, je nutno refundaci provést v hotovosti.
- 8.8.3. Před provedením Refundační transakce by měla osoba provádějící Transakci Zákazníka požádat, aby použil stejnou Platební kartu, jaká byla použita k provedení původní platby.
- 8.8.4. Podmínkou provedení Refundační transakce je předložení dokladu o nákupu (faktury, pokladního dokladu nebo stvrzenky z Terminálu POS/SmartPOS/Aplikace ETerminal) osobě provádějící Transakci, přičemž tento doklad musí prokazovat, že Transakce byla provedena pomocí stejné Platební karty, u stejného Smluvního partnera a s úhradou ne nižší než je požadovaná částka Refundační transakce.
- 8.8.5. Jeden doklad o platbě může sloužit jako podklad pro jednu nebo několik Refundačních transakcí, pokud celková částka všech takových Refundačních transakcí nepřesáhne celkovou částku uvedenou na předmětném dokladu.
- 8.8.6. U každé Refundační transakce musí osoba provádějící Transakci na dokladu o platbě označit částku Refundační transakce a datum.
- 8.8.7. EVO je oprávněna požadovat od Smluvního partnera předložení kopie dokladu o platbě k jakékoli Transakci, ve vztahu k níž Smluvní partner provedl Refundační transakci, a to s veškerými případnými následky uvedenými v čl. 2.1.12 a násl. VOP.
- 8.8.8. Refundační transakce se řídí zvláštními pravidly ověřování Platebních karet. Postupy Terminálu POS pro Refundační transakce jsou popsány v „Manuálu k Terminálu POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal“.
- 8.8.9. Pokud kterýkoli den celková částka Refundačních transakcí provedených Smluvním partnerem přesáhne celkovou částku Transakcí, je EVOG oprávněna převést čistou výši částky určené k vypořádání na následující vypořádací termín nebo požádat Smluvního partnera o úhradu této čisté částky na Účet Poskytovatelů služeb uvedený v žádosti ve stanovené lhůtě.
- 8.8.10. Pokud Poskyvatelé služeb mají důvodné podezření, že osoba provádějící Refundační transakci nesplnila některou z podmínek stanovených v čl. 8.8.1 - 8.8.4 VOP, je EVOG oprávněna pozastavit převod finančních prostředků

na účet Zákazníka ve vztahu k dané Transakci na dobu potřebnou k vyjasnění dané situace. Pokud bude podezření potvrzeno, je EVOG oprávněna celou Refundační transakci stornovat.

- 8.8.11. Smluvní partner odpovídá za veškeré následky provedení Refundační transakce prostřednictvím Terminálu POS/SmartPOS nebo Aplikace ETerminal, včetně následků uvedených v čl. 8.8.10 VOP.
- 8.8.12. V případě vypořádání Refundační transakce se nevrací poplatek účtovaný Poskytovateli služeb za vypořádání původní Transakce.

8.9. Měna Transakcí a Transakce DCC

- 8.9.1. Všechny Transakce se uskutečňují v místní měně, kromě (i) Transakcí DCC, které se uskutečňují v místní měně nebo v měně Platební karty (dle konkrétní situace), a (ii) Multicurrency Transakcí, které se uskutečňují v měně schválené pro příslušnou Multicurrency Transakci; to vše v souladu s vyjádřeným přáním Zákazníka.
- 8.9.2. Služba DCC je k dispozici výlučně Zákazníkům, kteří jsou držiteli Platebních karet s logem Karetních schémat zpracovávaných Poskytovateli služeb.
- 8.9.3. Transakce DCC se potvrzuje zadáním PIN kódu na Terminálu POS/SmartPOS.
- 8.9.4. Z informací sdělených Zákazníkovi Smluvním partnerem by mělo jasně vyplývat, že Zákazník si může zvolit mezi vypořádáním Transakce v Kč nebo v měně Platební karty, přičemž by měla být uvedena hodnota Transakce v Kč, hodnota Transakce DCC, směnný kurz a celková částka Transakce (včetně příslušné marže a provize). Tato informace bude uvedena na displeji Terminálu POS/SmartPOS. Je zakázáno nutit Zákazníka k provedení DCC Transakce.
- 8.9.5. Pokud by se Smluvní partner dopustil porušení ustanovení čl.8.9.3 a 8.9.4 VOP výše, vyhrazují si Poskyvatelé služeb právo: (i) zabránit Smluvnímu partnerovi v poskytnutí Služby DCC; (ii) vypovědět Smlouvu způsobem popsáným v čl. 9.1.2 c) VOP; (iii) převést na Smluvního partnera veškeré sankce, poplatky a další náklady a výdaje vzniklé Poskytovatelům služeb v důsledku nesplnění povinností Smluvního partnera v souladu s čl. 8.9.3 a 8.9.4 VOP výše.
- 8.9.6. Rozhodnutí o uznání Platební karty jako splňující parametry pro Transakci DCC je v průběhu Autorizace Transakce vždy sděleno prostřednictvím Terminálu POS/SmartPOS. Během Autorizace Transakce se také provádí volba měny Transakce DCC a směnného kurzu.
- 8.9.7. V měně Platební karty je možno provádět následující typy Transakcí: a) Transakce; b) zrušení Transakce; c) Refundační transakce.
- 8.9.8. Smluvní Partner je povinen poskytnout Službu DCC v souladu s následujícími pravidly: a) pokud byla Transakce provedena v měně Platební karty, musí být Refundační transakce rovněž provedena v měně Platební karty, dle směnného kurzu platného k datu původní Transakce; b) pokud byla Transakce provedena v Kč a nikoli v měně Platební karty, musí být Refundační transakce rovněž provedena v Kč.

- 8.9.9. Smluvní partner odpovídá za veškeré nároky a následky plynoucí z nedodržení pravidel uvedených v čl. 8.9.8 výše.
- 8.9.10. Smluvní partner se zavazuje vhodným způsobem označit svá Obchodní místa, kde je možno provádět Transakce DCC. Vhodným označením se rozumí umístění příslušných emblémů na místě dobře viditelném pro Zákazníka.
- 8.9.11. Částky Transakcí DCC uskutečněných pomocí Platebních karet zahraničních Vydavatelů bank převádějí Karetní schémata podle příslušného směnného kurzu platného pro systém dané Platební karty v den vypořádání předmětné Transakce DCC.
- 8.9.12. Smluvní partner souhlasí s tím, že Poskyvatel služeb odpovídá pouze za ty ztráty, k nimž může dojít v důsledku zpracování Transakce DCC Smluvním partnerem (zahrnující zejména ztráty způsobené směnným kurzem), a to v rozsahu, v jakém tyto ztráty byly způsobeny úmyslným porušením povinností na straně Smluvního partnera, jeho hrubou nedbalostí nebo jednáním ve zlé víře.
- 8.9.13. Smluvní partner potvrzuje, že si je vědom skutečnosti, že Pravidla karetních schémat vyžadují, aby Zákazníci:
- byli informováni před provedením každé Transakce jako Transakce DCC o výši částky v jiné měně než je měna země, kde se příslušný prodej uskutečňuje; a
 - měli vždy možnost zvolit si provedení Transakce v měně země, kde se příslušný prodej uskutečňuje.
- 8.9.14. Smluvní partner souhlasí, že ponese odpovědnost za jakékoli pokuty uložené Karetním schématem v souvislosti se zpracováním Transakcí DCC, vyjma případů, kdy jsou tyto pokuty uloženy v důsledku hrubé nedbalosti nebo úmyslného porušení povinností na straně Poskyvatelů služeb.
- 8.9.15. Pokud má být nějaká Transakce provedena jako Transakce DCC, je výhradně povinností Smluvního partnera poskytnout Zákazníkům informace ohledně veškerých souvisejících poplatků a dalších částek účtovaných Smluvním partnerem a také ohledně směnného kurzu použitého k provedení takové Transakce.
- 8.9.16. Ujednání o Transakcích DCC se neuplatní pro Transakce provedené přes Aplikaci ETerminal.

8.10. Odškodnění a odpovědnost

- 8.10.1. V souladu s čl. 8.10.6 VOP bez ohledu na důvod vzniku odpovědnosti Poskyvatelů služeb nepřekročí celková částka odpovědnosti Poskyvatelů služeb vůči Smluvnímu partnerovi ve vztahu k jakýmkoli skutečnostem, jednáním nebo opomenutím, jež nastaly nebo k nimž došlo v kterémkoli příslušném měsíci, celkovou částku poplatků uhrazených Smluvním partnerem Poskyvatelům služeb na základě Smlouvy (s výjimkou mezibankovních poplatků, výměrů a dalších poplatků hrazených jménem Smluvního partnera a v jeho prospěch nebo nákladů uložených příslušným Karetním schématem nebo třetí stranou v souvislosti se zpracováním platby Smluvního partnera) v měsíci bezprostředně předcházejícím měsíci, v němž nastaly takové skutečnosti nebo v němž došlo k takovému jednání či opomenutí.
- 8.10.2. V souladu s ustanoveními článku 8.10.6 VOP Poskyvatel služeb za žádných okolností neodpovídají Smluvnímu partnerovi za jakékoli
- zvláštní, následné, hypotetické nebo nepřímé ztráty/škody;
 - zanedbatelné ztráty/škody;
 - ušlé obchodní příležitosti;
 - poškození dobrého jména (goodwill);
 - ztrátu dat;
 - ušlý zisk nebo výnosy; nebo
 - nedosažení předpokládaných úspor,
- 8.10.3. bez ohledu na to, zda se jedná o přímé či nepřímé ztráty či škody, ušlé úroky, nebo sankční či exemplární nebo jakékoli jiné škody vzniklé jakýmkoli způsobem na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, zejména včetně škod vyplývajících z řádného uvedení jména Smluvního partnera z jakéhokoli důvodu na jakémkoli seznamu Smluvních partnerů, s nimiž byla ukončena spolupráce, a to i v případě, že Poskyvatel služeb byli na možnost vzniku takových škod upozorněni.
- 8.10.4. Aniž by tím byla dotčena práva kterákoli ze Smluvních stran vypovědět Smlouvu, náležitě Smluvnímu partnerovi jako jediný prostředek nápravy dle zákona, principů spravedlnosti nebo z jiného titulu ve vztahu k jakýmkoli nárokům vzneseným vůči Poskyvatelům služeb právo požadovat náhradu škody.
- 8.10.5. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí, že vzhledem k povaze Služeb, dostupnosti vhodných alternativních způsobů platby u Smluvního partnera, jichž mohou Zákazníci využít, a možnosti Smluvního partnera vybrat si další poskytovatele služeb podobných Službám v době před uzavřením této Smlouvy, jsou omezení odpovědnosti popsána v tomto čl. 8.10 VOP přiměřená za všech okolností a že příslušné poplatky byly vypočteny s přihlédnutím k těmto omezením (tzn. pokud by tato omezení neexistovala, byly by poplatky vyšší), na základě čehož Smluvní partner přijal riziko případných ztrát, jež by mohl utrpět v důsledku omezení odpovědnosti Poskyvatelů služeb dle tohoto článku.

- 8.10.6. Nic z obsahu tohoto článku nevyklučuje ani neomezuje odpovědnost Poskytovatelů služeb za podvody, klamání, smrt nebo škodu na zdraví způsobenou jejich nedbalostí nebo odpovědnost, kterou nelze ze zákona omezit nebo vyloučit.
- 8.10.7. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakékoli neplnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud je nemožnost plnění způsobena působením vyšší moci (např. stávky, přírodní katastrofy, opatření vlády, nepokoje, války, apod.), přičemž však žádné působení vyšší moci nezprošťuje Smluvního partnera (i) povinnosti dodržovat Pravidla karetních schémat nebo (ii) povinnosti hradit poplatky nebo jiné částky splatné Poskytovatelům služeb dle Smlouvy. Poskyvatelé služeb zejména neodpovídají za jednání třetích stran, zejména pak Vydavatelských bank a poskytovatelů telekomunikačních služeb, jejichž jednání se pro účely Smlouvy považuje za vyšší moc.
- 8.10.8. Bez ohledu na jakákoli další ustanovení VOP Smluvní partner v plném rozsahu odpovídá Poskytovatelům služeb za veškeré ztráty, včetně ztrát/škod zanedbatelného rozsahu, náklady, poplatky, výdaje, úroky, pokuty a/nebo sankce vzniklé resp. uložené Poskytovatelům služeb nebo kterýmkoli jejich spřízněným osobám či zmocněncům v souvislosti s čímkoli z výše uvedeného a je povinen jim takové ztráty či škody nahradit nebo jim ve vztahu k nim poskytnout odškodnění:
- jakéhokoli nedodržení postupů akceptace Platebních karet stanovených těmito VOP ze strany osoby provádějící Transakci;
 - jakékoli pokuty uložené regulačními orgány v souvislosti s porušením Smlouvy nebo jakéhokoli zákona či předpisu Smluvním partnerem; a
 - jakékoli pokuty, výměru, poplatek nebo sankce uložených některým Karetním schématem Poskytovatelům služeb nebo kterékoli z jejich spřízněných osob nebo zmocněnců v souvislosti se Smlouvou.
- 8.10.9. Pokud se Smluvní partner zaváže dodat (odeslat) zboží nebo služby na místo určené Zákazníkem (bez ohledu na skutečnost, zda se jedná o pravidelnou nebo jednorázovou službu), odpovídá Smluvní partner za ztráty, vady, poškození nebo zdržení dodávky po dobu od předání zásilky k přepravě do okamžiku jejího doručení na místo určení.
- 8.10.10. Smluvní partner je povinen na vyžádání odškodnit Poskytovatele služeb a jejich spřízněné osoby, zmocněnce a příslušné zaměstnance a zástupce, poskytnout jim náhradu a zajistit jejich nepoškození ve vztahu k: (i) veškerým nárokům, řízením, žalobám, reklamacím nebo obviněním vzneseným třetími stranami v souvislosti se Smlouvou nebo v souvislosti s transakcemi zamýšlenými ve Smlouvě; a (ii) veškerým nákladům na právní zastoupení a dalším nákladům a výdajům uhrazeným nebo vzniklým při vymáhání plnění Smlouvy, včetně, nákladů a výdajů

způsobených porušením Smlouvy Smluvním partnerem a nákladů a výdajů souvisejících s jakýmkoli insolvenčním řízením zahájeným Smluvním partnerem nebo proti němu.

- 8.10.11. Pokud Smluvní partner nedodrží bezpečnostní postupy stanovené ve Smlouvě nebo jakékoli požadavky vyplývající ze Standardů zabezpečení dat, je povinen odškodnit Poskytovatele služeb a zajistit jejich nepoškození jakýmikoli ztrátami, včetně sankcí uložených Poskytovatelům služeb v této souvislosti příslušnými Karetními schématy.
- 8.10.12. Smluvní partner tímto bere na vědomí a souhlasí, že Poskyvatelé služeb uzavřeli Smlouvu svým vlastním jménem a jako zástupci jednající jménem a ve prospěch svých zaměstnanců, zmocněnců a každého z členů jejich skupiny a že veškerá práva, výhody a prostředky nápravy (avšak nikoli žádné povinnosti či závazky) Poskytovatelů služeb jsou jimi vymahatelné v jejich vlastní prospěch i ve prospěch každé takové zastupované třetí osoby. Poskyvatelé služeb mohou Smlouvu změnit, vypovědět nebo od ní odstoupit bez souhlasu jakékoli takové třetí strany.

8.11. Nároky a reklamace

- 8.11.1. Smluvní partner je povinen vyřizovat stížnosti, reklamace a další námitky týkající se plnění poskytovaného Smluvním partnerem přímo se Zákazníky.
- 8.11.2. Pokud Smluvní partner omylem obdrží náhradu (vrácenou částku), na niž nemá nárok, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni si příslušnou částku odečíst od dalších plateb splatných Smluvnímu partnerovi, a to i bez jeho předchozího souhlasu. Pokud by Smluvní partner neměl žádné následné platby, bude povinen na žádost Poskytovatelů služeb uhradit příslušnou pohledávku do deseti (10) kalendářních dnů od takové žádosti na Účet Poskytovatelů služeb. Porušení tohoto ustanovení může mít za následek ukončení smluvního vztahu ze strany Poskytovatelů služeb.
- 8.11.3. Po obdržení jakékoli písemné nebo jiné zprávy od Poskytovatelů služeb týkající se poskytnutého plnění nebo vypořádání úhrad za takové plnění je Smluvní partner povinen zkontrolovat správnost všech údajů. Smluvní partner je povinen u Poskytovatelů služeb písemně reklamovat jakékoli nesrovnalosti ve vypořádání plnění bez zbytečného prodlení po jejich zjištění, avšak nejpozději do tří (3) měsíců od data vzniku předmětné nesrovnalosti. Datem vzniku nesrovnalosti se rozumí datum zpracování příslušné transakce Poskytovateli služeb. Pokud Smluvní partner nebude v uvedené lhůtě žádné nesrovnalosti reklamovat, má se za to, že s předloženými údaji souhlasí.

8.12. Oznámení a informace

- 8.12.1. V souladu s čl. 8.12.5 VOP budou veškerá oznámení či sdělení v souvislosti se Smlouvou vyhotovena písemně v českém nebo anglickém jazyce a doručena (i) poštou; (ii) kurýrní službou s expresním doručením; (iii) e-mailem; (iv) OMS, pokud je příslušné oznámení či sdělení doručováno pouze

Smluvnímu partnerovi; (v) prostřednictvím Zákaznického portálu nebo Informačního portálu pro obchodníky dostupného na webu www.monetaplatebnisluzby.cz; nebo (vi) osobně na následující adresy:

- a. oznámení určená Poskytovatelům služeb:
 - 8.12.2. EVO Czech Republic s.r.o., V olšinách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10,
 - 8.12.3. email: apk@monetaplatebnisluzby.cz
- b. oznámení určená Smluvnímu partnerovi: poštovní a e-mailová adresa uvedená ve formuláři žádosti nebo ve Smlouvě.

8.12.4. Oznámení a sdělení se považují za doručená a účinná: (i) okamžikem doručení, pokud byla doručena osobně nebo kurýrní službou s expresním doručením; (ii) okamžikem doručení, pokud byla doručena e-mailem; (iii) okamžikem doručení, pokud byla doručena poštou; a (iv) okamžikem přihlášení Smluvního partnera do OMS, Zákaznického portálu, nebo Informačního portálu pro obchodníky, pokud byla doručena prostřednictvím OMS nebo Zákaznického portálu.

8.12.5. Každá výpověď Smlouvy musí být učiněna písemnou formou a zaslána doporučenou poštou, kurýrní službou s expresním doručením nebo doručena osobně na adresu uvedenou v čl. 8.12.1 VOP. Výpověď se považuje za doručenou a účinnou: (i) okamžikem doručení, pokud byla doručena osobně nebo kurýrní službou s expresním doručením; nebo (ii) okamžikem doručení, pokud byla doručena doporučenou poštou. V případě nejistoty ohledně doručení určitého oznámení či sdělení zaslání poštou se předpokládá, že takové oznámení či sdělení bylo doručeno třetí (3.) Pracovní den po odeslání.

8.12.6. Smluvní partner se zavazuje písemně informovat Poskytovatele služeb o jakýchkoli změnách údajů týkajících se obchodní činnosti Smluvního partnera, jež by mohly mít vliv na služby poskytované Poskytovateli služeb, zejména o jakýchkoli změnách v Účtu Smluvního partnera, adrese, názvu, hlavní obchodní činnosti, vlastnické struktuře apod. Změny uvedených údajů se nepovažují za změny Smlouvy a nabývají účinnosti ve vztahu k Poskytovatelům služeb v souladu s čl. 8.12.1 VOP výše. Poskyvatelé služeb se zavazují zpracovat veškeré změny k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po datu, kdy EVO obdržela oznámení dle první věty tohoto článku. Nebude-li zasláno takové oznámení, bude veškerá korespondence zasílaná Poskytovateli služeb na předchozí adresu Smluvního partnera považována za doručenou a účinnou a veškeré platby poukazované na předchozí Účet Smluvního partnera budou představovat splnění příslušných závazků Poskytovatelů služeb.

8.12.7. EVO je povinna během doby trvání Smlouvy a na vyžádání předložit Smluvnímu partnerovi kopii Smlouvy a další informace dle § 144 Zákona o platebním styku.

8.12.8. Poskyvatelé služeb poskytnou Smluvnímu partnerovi k dispozici informace dle § 147 odst. 1

Zákona o platebním styku, a to prostřednictvím OMS nebo Zákaznického portálu ve formátu umožňujícím uchování takových informací a pořizování jejich kopií v nezměněné podobě.

8.13. Další ustanovení

8.13.1. Smluvní partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost o obchodních tajemstvích Poskytovatelů služeb, jejich chráněných informacích nebo jiných důvěrných informacích nebo položkách, s nimiž se seznámí nebo k nimž získá přístup na základě svého vztahu s Poskytovateli služeb založeného Smlouvou, a to včetně podmínek Smlouvy, které se považují za důvěrné po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím vypovězení nebo po uplynutí doby její platnosti.

8.13.2. Poskyvatelé služeb jsou oprávněni požádat Smluvního partnera o předložení kopií finančních dokumentů, zejména účetních závěrek a s přílohami, nebo - pokud Smluvní partner není povinen sestavovat účetní závěrku - kopií jiných finančních dokumentů.

8.13.3. Poskyvatelé služeb si vyhrazují právo zavést požadavek dalšího ověření totožnosti Zákazníka v souladu s technickými a organizačními možnostmi Smluvního partnera.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Doba trvání a ukončení Smlouvy

9.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li v ní sjednáno jinak. Kterákoli ze Smluvních stran může Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba v případě vypovězení Smlouvy Smluvním partnerem činí jeden (1) měsíc. Výpovědní doba v případě vypovězení Smlouvy Poskytovateli služeb činí jeden (1) měsíc. Pro doručování výpovědi se použijí ustanovení čl. 8.12.5 a násl. VOP. Všechna ustanovení VOP jsou platná a pro Smluvní strany závazná po celou výpovědní dobu. Smluvní partner je povinen akceptovat předložené Platební karty v souladu s těmito VOP až do dne následujícího po ukončení platnosti Smlouvy.

9.1.2. Aniž by tím byla dotčena jakákoli další práva a prostředky nápravy vyplývající ze Smlouvy nebo z jakýchkoli platných právních předpisů, jsou Poskyvatelé služeb oprávněni vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností písemnou výpovědí doručenou Smluvnímu partnerovi, pokud nastane některý z následujících případů:

a. Bylo zjištěno nebo existuje podezření, že se Smluvní partner dopustil podvodu nebo porušení povinností, zejména akceptací plateb uskutečněných odcizenými, ztracenými nebo padělanými Platebními kartami nebo je takové zjištění, případně k takovému zjištění dospěje jiný poskytovatel služeb tzv. merchant acquiringu;

b. Smluvní partner byl vymazán z obchodního rejstříku vedeného příslušným soudem, jeho živnostenské oprávnění nebo jiné úřední povolení vyžadované k výkonu jeho podnikatelské činnosti bylo zrušeno, Smluvní partner zcizil celý svůj podnik, obchodní činnost, provoz nebo aktiva nebo jejich část

jinak než v rámci obvyklé obchodní činnosti, nebo se Smluvní partner ocitl v úpadku nebo byly podniknuty kroky směřující k jeho likvidaci, provizorní likvidaci, zrušení, konkurzu, nucené správě, reorganizaci, nařízené správě nebo zániku;

- c. Smluvní Partner se dopustil porušení kteréhokoli ustanovení Smlouvy a/nebo Sublicenční smlouvy ETerminal, včetně toho, že Smluvní partner nedodržel svůj závazek zřídít inkaso ve vztahu k Účtu Smluvního partnera v souladu s podmínkami sjednanými ve Smlouvě;
- d. Smluvní partner poskytl nepravdivé údaje v souvislosti s uzavřením nebo plněním Smlouvy a/nebo Sublicenční smlouvy ETerminal, a zejména provozuje činnost, která není v souladu s informacemi poskytnutými Poskytovateli služeb nebo je v rozporu se zákonem nebo s Pravidly karetních schémat;
- e. Smluvní partner neprovedl žádnou Transakci po dobu tří (3) po sobě jdoucích týdnů;
- f. Jakékoli Karetní schéma požádalo o ukončení Smlouvy;
- g. Došlo k ukončení jakékoli Služby s okamžitou účinností;
- h. Smluvní Partner nedodržuje bezpečnostní postupy a požadavky vyplývající ze Standardů zabezpečení dat uvedené ve Smlouvě, v Pravidlech karetních schémat a/nebo v VOP; nebo
- i. Poskyvatel služeb na základě vlastního uvážení rozhodnou, že Smluvní partner se podílí na nepřiměřeně vysokém počtu podezřelých transakcí, Refundačních transakcí, Zpětných zúčtování nebo způsobuje rizika pro Poskytovatele služeb.
- j. Bylo zjištěno nebo existuje podezření, že se Smluvní partner podílel na praní špinavých peněz a tím přímo, či nepřímo porušil ustanovení zákona proti praní špinavých peněz (AML);
- k. Smluvní partner nebyl schopen poskytnout požadované dokumenty v rámci pravidelného ověřování identity Smluvního partnera (KYC) během trvání smluvního vztahu v souladu s vnitřními předpisy Poskytovatelů služeb a/nebo v souladu se zákonem proti praní špinavých peněz (AML);
- l. Došlo k ukončení Sublicenční smlouvy ETerminal, nebo smlouvy uzavřené mezi EVO a MYPINPAD LTD. týkající se Aplikace ETerminal;
- m. Smluvní partner nepoužívá na ETerminal zařízení náležitý antivirový program;
- n. Došlo k provádění neoprávněných nebo neospraveditelných Refundačních transakcí (včetně prostřednictvím Zákaznického portálu) ve vztahu k Transakcím realizovaným prostřednictvím Aplikace ETerminal.

9.1.3. Vypovězením nebo uplynutím doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny žádné skutečné ani podmíněné závazky nebo nároky Smluvních stran, jež vznikly před datem ukončení Smlouvy, zejména závazky na straně Smluvního partnera související

se zpětným zúčtováním nebo jakýmkoli jinými částkami splatnými dle VOP (ani kdyby takové zpětná zúčtování nebo částky přišly na účet až po ukončení Smlouvy). Smluvní partner je povinen uhradit Poskytovatelům služeb veškeré částky splatné dle Smlouvy.

- 9.1.4. Pokud dojde k vypovězení nebo uplynutí doby platnosti Smlouvy, pak po dobu třiceti šesti (36) měsíců po takovém vypovězení nebo uplynutí doby platnosti zůstává Smlouva pro Smluvní strany závazná v rozsahu ustanovení upravujících vzájemné vypořádání, odškodnění a závazky, vedení a předkládání dokumentů souvisejících s Transakcemi uskutečněnými během doby trvání Smlouvy, povinnosti informovat o změně korespondenční adresy a adresy sídla Smluvního partnera a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat pro Smluvní strany závazné i po ukončení Smlouvy.

9.2. Pozastavení Služeb

- 9.2.1. Poskyvatel služeb jsou oprávněni kdykoli s okamžitou účinností pozastavit poskytování jedné nebo několika Služeb na základě písemného oznámení Smluvnímu partnerovi, pokud:

- a. nastane některá ze skutečností uvedených v čl. 9.1.2 VOP;
- b. Poskyvatel služeb (na základě vlastního uvážení) dospějí k závěru, že celková hodnota Refundačních transakcí a/nebo Zpětných zúčtování a/nebo zamítnutých pokusů o Autorizaci Transakcí je nepřiměřeně vysoká;
- c. Smluvní partner se svými věřiteli sjedná nebo jim navrhne dohodu nebo učiní jakékoli kroky k tomu směřující;
- d. Smluvnímu partnerovi se stane něco, co by mohlo ovlivnit schopnost nebo ochotu Smluvního partnera plnit veškeré nebo kterékoli jeho povinnosti a závazky vyplývající ze Smlouvy, nebo Poskyvatel služeb zjistili jakoukoli skutečnost, která by dle jejich opodstatněného mínění mohla tuto schopnost nebo ochotu Smluvního partnera ovlivnit;
- e. nastane změna okolností u Smluvního partnera nebo změna povahy jeho obchodní činnosti (včetně prodeje nebo jiného zcizení jakékoli podstatné divize nebo části jeho podniku) nebo změna zboží a/nebo služeb nabízených či poskytovaných Smluvním partnerem jeho Zákazníkům, kterou lze dle opodstatněného mínění Poskytovatelů služeb považovat za podstatnou překážku pokračování Služeb;
- f. Smluvnímu partnerovi se stane cokoli nebo Poskyvatel služeb ve vztahu ke Smluvnímu partnerovi nebo ve vztahu k jeho obchodní činnosti nebo jeho podnikání (včetně obchodních praktik a individuálních činností) zjistí cokoli nebo se Smluvní partner bude podílet na jakémkoli podnikání, obchodních praktikách nebo individuálních činnostech, jež budou Poskyvatel služeb dle vlastního uvážení považovat za poškozující jejich pověst nebo schopné poškodit jejich pověst nebo pověst kteréhokoli Karetního schématu nebo

škodlivé pro jejich obchodní činnost nebo pro obchodní činnost kteréhokoli Karetního schématu nebo jež by mohly představovat nebo představují podvod nebo jinou trestnou činnost nebo vyvolávají podezření na podvod nebo jinou trestnou činnost;

- g. hrozí nebo je vznesen jakýkoli nárok nebo podána jakákoli žaloba v souvislosti se Smlouvou ze strany Smluvního partnera nebo ze strany Poskytovatelů služeb;
- h. jakékoli Karetní schéma nebo jiná třetí strana uloží Poskytovatelům služeb pokuty nebo vůči nim vznese nároky v souvislosti s kterýmkoli aspektem vztahu mezi Poskytovateli služeb a Smluvním partnerem; nebo
- i. Poskytovatelé služeb jsou povinni nebo nuceni tak učinit na základě požadavku kteréhokoli Karetního schématu nebo regulačního orgánu.

9.3. Závěrečná ustanovení

- 9.3.1. Právní vztahy mezi Smluvními stranami se řídí právními předpisy České republiky, není-li sjednáno jinak. Pokud Smlouva nestanoví jinak, je závaznou verzí Smluvní dokumentace její česká verze a Smluvní dokumentace se řídí právním řádem České republiky.
- 9.3.2. Pokud budou kterékoli ustanovení Smluvní dokumentace nebo kterákoli její část shledány neplatnými, neúčinnými nebo nevymahatelnými, nebude tím nijak dotčena platnost, účinnost či

vymahatelnost jakýchkoli dalších ustanovení. V takovém případě se právní vztahy, které byly nebo měly být ovlivněny takovými neplatnými, neúčinnými či nevymahatelnými ustanoveními, budou řídit takovými ustanoveními příslušných platných právních předpisů, jež co nejlíže odrážejí záměr Smluvních stran, který byl obsažen v původních neplatných, neúčinných či nevymahatelných ustanoveních.

- 9.3.3. Veškeré spory budou řešeny soudy místně příslušnými dle adresy sídla společnosti EVO. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že ustanovení § 1740 odst. 3. § 1752 odst. 2, § 1757 odst. 2 - 3 a § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 9.3.4. V případě stížností může Smluvní partner k řešení dané záležitosti využít postup řešení stížností společnosti EVO, který je podrobně popsán na webu www.monetaplatebnisluzby.cz. Česká národní banka vykonává dohled nad plněním Smlouvy ve smyslu ustanovení § 237 odst. 1 a 2 Zákona o platebním styku. Smluvní partner může dále podat České národní bance návrh na zahájení správního řízení dle § 248 Zákona o platebním styku. Tento článek nevyklučuje obchodní zvyklosti Poskytovatelů služeb, včetně práv na započtení nebo práv na Zpětné zúčtování (Chargeback).
- 9.3.5. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 23.08.2021.

10. Definice pojmů

11. Níže uvedené výrazy použité ve Smluvní dokumentaci mají zde definovaný význam:

- 12. „Aplikace ETerminal“** 13. znamená aplikaci pro instalaci na ETerminal zařízení umožňující uskutečňování Transakcí (s výjimkou Transakcí DCC) prostřednictvím Platebních karet.
- 14. „Autorizace“** 15. znamená předautorizaci a autorizaci Transakce umožňující manuální zadání Údajů Platební karty do Terminálů POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal, a to jak v případě fyzické přítomnosti Platební karty tak bez ní. Autorizace zároveň znamená obdržení souhlasu Vydavatelské banky s provedením předmětné Transakce.
- 16. „Autorizace Transakce“** 17. znamená požadavek generovaný směrem k vydavateli Platební karty ohledně schválení Transakce uskutečněné držitelem Platební karty a následné schválení nebo zamítnutí takového požadavku doručené Smluvnímu partnerovi.
- 18. „BaFin“** 19. znamená německý Úřad pro dohled nad finančními službami (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*), se sídlem Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn and Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt.
- 20. „Cashback“** 21. znamená službu, kdy je ke kupní ceně Transakce placené Platební kartou připočtena určitá částka a Zákazník tuto částku při nákupu obdrží v hotovosti.
- 22. „Centrum obsluhy akceptanta“** 23. znamená kontaktní servisní místo EVO: Telefon: +420 225 092 957; e-mail: Coa@monetaplatebnisluzby.cz
- 24. „CVV2, CVC2“** 25. znamená verifikační hodnotu karty (CVV2) resp. verifikační kód karty (CVC2).
- 26. „E-Commerce transakce“** 27. znamená Transakci uskutečněnou prostřednictvím E-Commerce platformy.
- 28. „E-Commerce platforma“** 29. znamená on-line platformu pro zpracování plateb s využitím technologií, jako jsou mobilní obchodování, elektronický převod finančních prostředků, řízení a správa dodavatelského řetězce, internetový marketing, online zpracování transakcí, elektronická výměna dat (EDI), systémy pro správu a řízení zásob nebo automatické systémy shromažďování dat.
- 30. „EVO“** 31. znamená společnost EVO Czech Republic s.r.o., se sídlem V olšínách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČ: 06891896, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka č. C 290830 .
- 32. „ETerminal zařízení “** 33. znamená smartphone/tablet s operačním systémem Android, verze 8 a vyšší, podporující Technologii NFC, na němž se instaluje Aplikace ETerminal.
- 34. „EVOG“** 35. znamená společnost EVO Payments International GmbH, se sídlem Elsa-Brändström-Straße 10-12, 50668 Köln, Německo, IČ: HRB 78863, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném okresním soudem (*Amtsgericht*) v Kolíně nad Rýnem.
- 36. „GDPR“** 37. znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016. o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 38. „Informační portál pro obchodníky“** 39. znamená klientský portál zpřístupněný společností EVO na webu www.monetaplatebnisluzby.cz, který slouží ke správě a kontrole údajů poskytovaných Smluvnímu partnerovi nebo jemu jiné určené osobě po zadání přihlašovacího jména a hesla.
- 40. „Karetní schéma“** 41. má význam definovaný v článku 1.2.1 těchto VOP.
- 42. „Manuál k Terminálu POS/Smart POS/ Aplikaci ETerminal“** 43. znamená manuál k používání Terminálů POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal poskytnutý nebo zpřístupněný Poskytovateli služeb na webu www.monetaplatebnisluzby.cz nebo na webu www.terminalpropodnikani.cz pro Terminály

- 44. „MasterPass“**
- 46. „Měna Transakce“**
- 48. „Občanský zákoník“**
- 50. „Obchodní místa“**
- 52. „OMS“**
- 54. „Osobní údaje“**
- 56. „PCI DSS“**
- 58. „PIN“**
- 60. „Platební brána“**
- 62. „Platební karta“**
- 64. „Podmínky používání služby MasterPass“**
- 66. „Poplatek Karetního schématu“**
- 68. „Poskytovatelé služeb“**
- 70. „Pracovní den“**
- 72. „Pravidla karetních schémat“**
- 74. „Provozní pokyny k Terminálům POS/Smart POS/Aplikaci ETerminal“**
- 76. „Provozní pokyny pro E-Commerce Transakce“**
- 78. „Přehled“**
- 80. „Příloha č. 1“**
- 82. „Příloha č. 2“**
- 45.** znamená digitální peněženku, která bezpečně uchovává údaje Zákazníka o platbách a dopravě pro snadné a pohodlné nakupování.
- 47.** znamená měnu, v níž se uskutečňuje určitá Transakce.
- 49.** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 51.** znamená obchodní místo resp. obchodní místa Smluvního partnera (místa instalace Terminálů POS/SmartPOS, lokace zařízení s Aplikací ETerminal a internetové obchody) specifikovaná v Příloze č. 4.
- 53.** znamená online nástroj služeb pro prodejce (Online Merchant Service Tool).
- 55.** znamená osobní údaje ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů platných v České republice, zejména jméno, příjmení, datum narození, místo narození, státní příslušnost, adresu bydliště, adresu sídla, zemi, rodné číslo, identifikační číslo věřitele, e-mail, telefonní číslo / číslo mobilního telefonu, status politicky exponované osoby, podpis, povolání či předmět podnikání, bankovní spojení (název banky, SWIFT/BIC, IBAN), informace shromáždění či získané na základě platných zákonů o boji proti praní špinavých peněz (včetně kopie cestovního pasu, občanského průkazu či povolení k pobytu skutečného vlastníka), IČO a DIČ, adresa sídla a/nebo místa podnikání
- 57.** má význam definovaný v článku 1.2.4 těchto VOP.
- 59.** znamená numerické heslo k Platební kartě (osobní identifikační číslo) nebo kód poskytnutý Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi v Terminálu POS/SmartPOS/Aplikaci ETerminal.
- 61.** znamená komunikační modul umožňující přenos informací mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb potřebný k uskutečnění E-Commerce transakcí.
- 63.** znamená kreditní, debetní nebo charge platební karty nebo jiné platební nástroje akceptované Terminálem POS/SmartPOS, Aplikací ETerminal nebo Platební bránou (včetně platebních nástrojů představujících tyto karty ve fyzické nebo digitální podobě): Visa, Visa Electron, VPay, Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro a další způsoby platby schválené v daném okamžiku společností EVO.
- 65.** znamenají pravidla fungování MasterPass.
- 67.** znamená poplatek účtovaný Poskytovatelům služeb příslušnými Karetními schématy ve prospěch Karetního schématu.
- 69.** znamenají společnosti EVO a EVOG.
- 71.** znamená kterýkoli den od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků v České republice a Polsku .
- 73.** mají význam definovaný v článku 1.2.1 těchto VOP.
- 75.** znamenají pokyny k používání Terminálů POS/SmartPOS a Aplikace ETerminal poskytnuté nebo zpřístupněné Poskytovateli služeb na webu www.monetaplatebnisluzby.cz.
- 77.** znamenají pokyny k používání Platební brány poskytnuté nebo zpřístupněné Poskytovateli služeb na webu www.monetaplatebnisluzby.cz.
- 79.** znamená Přehled Obchodních míst, který tvoří Přílohu č. 4 Smlouvy.
- 81.** znamená Přílohu č. 1 Smlouvy.
- 83.** znamená Přílohu č. 2 Smlouvy.

- 84. „Příloha č. 3“**
- 85.** znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky, které tvoří [Přílohu č. 3](#) Smlouvy.
- 86. „Příloha č. 4“**
- 87.** znamená Přehled Obchodních míst, který tvoří [Přílohu č. 4](#) Smlouvy.
- 88. „PSP“**
- 89.** má význam definovaný v článku 2.2.3 těchto VOP.
- 90. „Refundační transakce“**
- 91.** znamená stornování určité již uskutečněné Transakce, k němuž dochází při vrácení zakoupeného zboží nebo odstoupení od zakoupených služeb ještě před jejich poskytnutím.
- 92. „Služba akceptace platebních karet“**
- 93.** má význam definovaný v článku 1.1 Smlouvy.
- 94. „Služba“** nebo **„Služby“**
- 95.** má význam definovaný v článku 1.1 Smlouvy.
- 96. „Služba DCC“** nebo **„Transakce DCC“**
- 97.** znamená službu umožňující Zákazníkovi provést určitou Transakci v měně Platební karty na základě příslušného směnného kurzu platného v době uskutečnění takové Transakce; Služba DCC je Smluvnímu partnerovi k dispozici v části výběru služby v [Příloze č. 1](#) nebo na základě jiné dohody mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.
- 98. „Služba Multicurrency“**
- 99.** znamená službu, která umožňuje Zákazníkovi provést Transakci v různých zahraničních měnách schválených pro Transakce Multicurrency mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.
- 100. „Smlouva“**
- 101.** znamená Smlouvu a o akceptaci platebních karet uzavřenou mezi Poskytovateli služeb a Smluvním partnerem v den uvedený na konci Smlouvy
- 102. „Smluvní dokumentace“**
- 103.** má význam definovaný v článku 1.1.2 těchto VOP.
- 104. „Smluvní partner“**
- 105.** znamená Smluvní stranu Smlouvy definovanou na začátku Smlouvy, která není Poskytovatelem služeb.
- 106. „Smluvní strana“** nebo **„Smluvní strany“**
- 107.** znamená Smluvního partnera a Poskytovatele služeb.
- 108. „Souhlas s Transakcí expresního odhlášení“**
- 109.** Znamená souhlas s dodatečnou platbou v případě expresního odhlášení Zákazníka z hotelu.
- 110. „Standardy zabezpečení dat“**
- 111.** mají význam definovaný v článku 1.2.4 těchto VOP.
- 112. „Sublicenční smlouva ETerminal“**
- 113.** znamená sublicenční smlouvu o používání Aplikace ETerminal uzavřenou mezi EVO a Smluvním partnerem v souvislosti s poskytováním Služeb podle Smlouvy.
- 114. „Technologie EMV“**
- 115.** znamená technologii odpovídající standardům EMV (kde EMV označuje karty Europay, Mastercard a Visa) pro Platební karty EMV, což jsou chytré karty (označované také jako čipové karty nebo IC karty), na nichž jsou data uložena kromě magnetických proužků (pro účely zpětné kompatibility) také v integrovaných obvodech. Může se jednat o karty, které je nutno fyzicky zasunout do čtečky, nebo o bezkontaktní karty, které lze na krátkou vzdálenost načíst s využitím technologie identifikace pomocí radiofrekvenčního systému (RFID).
- 116. „Technologie NFC“**
- 117.** znamená bezdrátovou technologii NFC (*Near Field Communication*) umožňující rychlou a zabezpečenou výměnu dat mezi elektronickými zařízeními na vzdálenost do 4 cm.
- 118. „Terminál POS“**
- 119.** znamená elektronické zařízení (platební terminál) s rozhraním pro [Platební karty](#) umožňující uskutečňování [Transakcí](#).
- 120. „Terminál SmartPOS“**
- 121.** znamená elektronické zařízení (platební terminál) s rozhraním pro [Platební karty](#) umožňující uskutečňování Transakcí, přičemž umožňuje odeslání potvrzení o provedení Transakce (stvrzenku) držiteli Platební karty elektronicky emailem, anebo v případě integrace s tiskárnou i v tištěné podobě. *Poznámka: Tiskárny k Terminálům SmartPOS nejsou součástí balení Terminálu SmartPOS dodávaného společností EVO. Smluvní partner si však může pořídit tiskárnu*

- k Terminálu SmartPOS samostatně. Na vyžádání společnost EVO poskytne Smluvnímu partnerovi seznam tiskáren kompatibilních s příslušným Terminálem Smart POS.*
- 122. „Transakce“**
- 124. „Transakce EMV“**
- 126. „Transakce DCC“** nebo „Služba DCC“
- 128. „Transakce MO/TO“**
- 130. „Transakce Multicurrency“**
- 132. „Transakce schválená ke zpracování“**
- 134. „Třetí osoby“**
- 136. „Účet Poskytovatelů služeb“**
- 138. „Účet rezerv“**
- 140. „Účet Smluvního partnera“**
- 142. „Údaje Platební karty“**
- 144. „Údaje Smluvního partnera“**
- 146. „Vhodný způsob“**
- 148. „VOP“**
- 150. „Vydavatelská banka“**
- 152. „ZAG“**
- 154. „Zákazník“**
- 156. „Zákaznický portál“**
- 158. „Zákon o platebním styku“**
- 160. „Zákon o regulovaných látkách“**
- 162. „Zpětné zúčtování“** nebo „Chargeback“
- 123.** má význam definovaný v článku 1.1 Smlouvy.
- 125.** znamená Transakci uskutečněnou pomocí Technologie EMV.
- 127.** znamená službu umožňující Zákazníkovi provést určitou Transakci v měně Platební karty na základě příslušného směnného kurzu platného v době uskutečnění takové Transakce; Služba DCC je Smluvnímu partnerovi k dispozici v části výběru služby v Příloze č. 1 nebo na základě jiné dohody mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb.
- 129.** znamená Transakci, kdy Zákazník sdělí Smluvnímu partnerovi číslo a datum platnosti Platební karty e-mailem nebo telefonicky, bez fyzického předložení Platební karty.
- 131.** znamenají Transakci v jedné z měn schválených mezi Smluvním partnerem a Poskytovateli služeb, provedené v rámci Služby Multicurrency.
- 133.** znamená E-Commerce transakci, která byla schválena a odeslána Smluvním partnerem prostřednictvím Platební brány k vypořádání.
- 135.** mají význam definovaný v článku 5.2 Smlouvy.
- 137.** znamená bankovní účet Poskytovatelů služeb č. 57255725/0600, IBAN: CZ590600000000057255725, vedený u MONETA Money Bank, a.s., popř. jiný účet, který Poskyvatel služeb oznámí Smluvnímu partnerovi v souladu se Smlouvou.
- 139.** má význam definovaný v článku 8.7.1 těchto VOP.
- 141.** znamená bankovní účet Smluvního partnera specifikovaný v Příloze č. 4 nebo jiný účet, který může Smluvní partner Poskytovatelům služeb oznámit v souladu se Smlouvou.
- 143.** znamenají jakékoli informace týkající se Platební karty použité pro účely identifikace Platební karty a jejího Zákazníka. Údaje Platební karty zahrnují: číslo Platební karty, čísla CVV2 a CVC2 (pokud jsou vytištěna na zadní straně Platební karty), datum platnosti, údaje o držiteli a další údaje zakódované v magnetickém proužku, mikročipu nebo v aplikaci představující Platební kartu.
- 145.** mají význam definovaný v článku 5.1 Smlouvy.
- 147.** znamená způsob informování, který je vhodný z hlediska příslušné Služby nebo předkládaného dokumentu, např. formou zveřejnění na Obchodních místech nebo na veřejně přístupných webových stránkách.
- 149.** znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- 151.** znamená banku nebo jinou oprávněnou entitu, která vydala Platební kartu Zákazníkovi.
- 153.** znamená německý zákon o dohledu nad platebními službami (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz*).
- 155.** znamená kteréhokoli zákazníka Smluvního partnera, který platí za zboží nebo služby pomocí Platební karty.
- 157.** znamená klientskou platformu provozovanou EVO pro Smluvní partnery využívající Terminály SmartPOS a Aplikaci ETerminal a dostupnou na <http://portal.monetaplatebnisluzby.cz/login>.
- 159.** znamená zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění.
- 161.** znamená zákon, který stanoví federální politiku USA ve vztahu k regulaci výroby, dovozu, držení, používání a distribuci určitých látek.
- 164.** znamená stornování Transakce, proti níž buď Zákazník, nebo Vydavatelská banka vnesou námitku, v důsledku čeho

163.

dojde k možnému vrácení prostředků z této Transakce Smluvním partnerem Zákazníkovi prostřednictvím Poskytovatelů služeb.

165.

166.