

# PRODUKTOVÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

UniCredit Bank  
Czech Republic and Slovakia, a.s.

# ČÁST I – ÚVOD

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

## 2 VÝKLAD POUŽÍVANÝCH POJMŮ

- Alipay je platební aplikace na mobilním telefonu, která jeho uživateli umožňuje uhradit zboží/službu prostřednictvím načtení QR kódu, který se zpravidla zobrazuje na displeji platebního terminálu. Není-li dále uvedeno jinak, platí pro transakce provedené prostřednictvím Alipay totéž co pro transakce provedené prostřednictvím platebních karet.
- Autentifikace je proces, během kterého je pomocí hesla ověřen držitel platební karty (pouze jedná-li se o 3D secure platební kartu).
- Autorizace je proces, během kterého je ověřena platnost platební karty a krytí platby touto platební kartou.
- Autorizační centrum je místo, kde se provádí autorizace platby, tj. ověření platnosti platební karty a ověření krytí platby touto platební kartou.
- Autorizační kód je čtyř- až šestimístná sekvence číslic nebo číslic a písmen, která je smluvnímu partnerovi sdělena jako potvrzení souhlasu s provedením transakce.
- Cash Back je služba, která umožňuje držiteli karty výběr hotovosti provedený při transakci platební kartou.
- CVC2 (CVV2) je kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na zadní straně platební karty (Card Verification Code / Value).
- Dokladem totožnosti se rozumí občanský průkaz, pas nebo ID karta v případě země Evropské unie.
- Držitel platební karty je fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení mohou být vyznačeny v dolní polovině přední nebo zadní strany platební karty.
- EFT/POS terminál je zařízení určené pro elektronické zpracování transakcí. Toto zařízení ověří platební kartu a vyhotoví účtenku.
- CHIP/PIN transakce je čipová transakce platební kartou, při které je požadováno zadání PIN.
- Kartové asociace jsou společnosti VISA, Mastercard, Diners Club a Alipay.
- Mail/Telephone Order jsou platby platební kartou, kdy jsou identifikační údaje sděleny držitelem platební karty písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením, které je podepsáno držitelem platební karty.
- Maskované číslo platební karty je číslo platební karty, kde část číslic je nahrazena jiným symbolem. Jde o bezpečnostní prvek, kdy smluvnímu partnerovi není uvedeno celé číslo platební karty.
- mPOS je přenosné elektronické zařízení, které umožňuje přijímat platební karty a/nebo Alipay a k autorizačnímu centru je připojeno prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu.

- Obchodní místo je místo, na kterém jsou smluvním partnerem přijímány bezhotovostní platby za zboží a služby.
- PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) představuje bezpečnostní normu pro platební karty založenou kartovými asociacemi a společnostmi. Norma je určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data o držitelích platebních karet a kartových transakcích. Jejím cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet a kartovým podvodům.
- Platební brána je soubor softwaru, hardwaru a organizačních opatření, který zajišťuje komunikaci mezi světem veřejné sítě internet a světem finančních systémů a umožňuje smluvním partnerům přijímat na svých webových stránkách (v e-shopech) platební karty.
- Platební karta je plastová karta o rozměrech cca 85 mm × 54 mm, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícni i rubové strany specifikaci příslušné kartové asociace. Platební karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Platební karta zůstává majetkem vydavatele platební karty a držitelé platební karty je vydána k používání. Platební karty mohou být vybaveny kontaktním čipem, ale i bezkontaktním čipem, jejichž prostřednictvím se uskutečňují transakce. Platební karta je nepřenosná. Na platební kartě by měla být uvedena informace, zda se jedná o kartu debetní, kreditní, předplatní, nebo služební.
- Platnost platební karty je doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartu používat k úhradám zboží a služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti je vyznačena na přední nebo zadní straně platební karty. Je udána obdobím platnosti platební karty nebo datem ukončení platnosti. Platební karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačených na kartě. Platební karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.
- Pokyny pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet je dokument obsahující postupy pro provádění transakcí platebními kartami prostřednictvím platebních terminálů. Pokyny jsou smluvnímu partnerovi předány při podpisu smlouvy a smluvní partner svým podpisem smlouvy potvrzuje převzetí těchto pokynů. Banka je oprávněna měnit ustanovení pokynů s okamžitou účinností.
- Prodejní doklad je potvrzení o provedení transakce, na kterém jsou zaznamenány údaje o platební kartě, obchodním místě a o ceně zboží nebo služeb. V případě platební brány jde o záznam o provedené transakci obsahující tyto údaje: částku transakce, druh zboží/služeb hrazený platební kartou, datum transakce, číslo objednávky a IP adresu držitele platební karty.
- Provozovatel u transakcí prostřednictvím platební brány (e-commerce) je společnost Global Payments Europe, s.r.o., se sídlem V Olšinách 80/626, 100 00 Praha 10, Česká republika, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 95419, IČO 27088936, DIČ CZ27088936.
- Předautorizace je proces, při kterém se ověřuje, zda je předložená platební karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty držitele karty (provedením předautorizace se zadaná částka na běžném účtu držitele karty dočasně zablokuje).
- Transakcí se rozumí platba za zboží a služby prostřednictvím platební karty a/nebo Alipay nebo výběr hotovosti.
- Tuzemská transakce je transakce provedená kartou vydanou v České republice u obchodníka z České republiky.
- UniCredit Bank SoftPOS je aplikace umožňující obchodníkům bezkontaktní akceptaci platebních karet přímo v jejich mobilním telefonu nebo jiném zařízení bez nutnosti instalace dalšího HW.
- Účtenka je doklad o platbě platební kartou potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

- Vydavatel platební karty je banka nebo jiná instituce, která je oprávněna vydávat platební karty VISA, Mastercard nebo Diners Club. Vydavatel platební karty je současně oprávněn platební kartu zablokovat.

### 3 PŘEDMĚT

- 3.1** Předmětem těchto Produktových podmínek je stanovení práv a povinností banky a jejích smluvních partnerů při přijímání platebních karet asociací VISA, Mastercard, Diners Club a aplikace Alipay (konkrétně VISA, V Pay, Mastercard, Maestro, Diners Club a aplikace Alipay) (dále jen „platební karty“). Specifikace konkrétních platebních karet týkajících se jednotlivého smluvního partnera je uvedena ve smlouvě o přijímání platebních karet v části upravující provizi, kde je procentuálně vyznačena výše příslušné provize.
- 3.2** Banka je oprávněna tyto Produktové podmínky změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o ustanovení týkající se prodejních dokladů a reklamací, povinnosti kontaktovat autorizační centrum, bezpečnostních zásad při zpracování informací o držitelích platebních karet, ujednání pro přijímání karet a aplikací prostřednictvím EFT/POS terminálu, popř. mPOS nebo SoftPOS, ujednání pro přijímání platebních karet prostřednictvím internetové platební brány (e-commerce), bezpečnostních zásad při zpracování informací o držitelích platebních karet, ujednání pro výplatu hotovosti a transakce typu „Quasi Cash“ či ujednání pro provádění transakcí typu „Mail/Telephone Order“, vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na finančních trzích, obchodní politiky banky, pravidel kartových asociací nebo PCIDSS. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Produktových podmínek banka zašle smluvní straně nejpozději 2 měsíce před datem navrhované účinnosti takové novelizace. Pokud smluvní strana s navrženou novelizací Produktových podmínek nebude souhlasit, je oprávněna z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s okamžitou účinností, nejpozději však k datu předcházejícímu datu navržené novelizace. Pokud smluvní strana takto smluvní vztah nevyhoví, stává se nově znění Produktových podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne určeného v příslušné novelizaci Produktových podmínek.
- 3.3** Jde-li o změnu nebo doplnění rámcové smlouvy podle příslušného zákona, postupuje se podle ust. 3.2 nejen v případě změny či doplnění Produktových podmínek, nýbrž i v případě jakýchkoliv jiných změn či doplnění smluvních podmínek takové rámcové smlouvy, s výjimkou dohody o úrokových sazbách a směnných kurzích, kterou je banka oprávněna kdykoliv jednostranně a bez předchozího oznámení změnit, pokud je změna založena na změně referenčních sazeb nebo směnných kurzů.
- 3.4** V případě, že se práva a povinnosti stran upravené těmito Produktovými podmínkami změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle ust. 3.2. O takové změně bude banka smluvní stranu informovat.
- 3.5** Jednotlivá ustanovení Produktových podmínek jsou platná v kontextu znění smlouvy. V případě, že smluvní partner některá zařízení nemá k dispozici nebo neprovádí některé typy transakcí, které jsou v Produktových podmínkách uvedeny, pak se ho tato ustanovení netýkají.
- 3.6** Banka je na základě licencí od kartových asociací Mastercard, VISA, Diners Club a Alipay oprávněna zúčtovat pouze transakce provedené na území České republiky. Smluvní partner nesmí EFT/POS terminál nebo mPOS či SoftPOS používat na území jiného státu. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za hrubé porušení smlouvy.

### 4 POVINNOSTI A OPRAVNĚNÍ SMLUVNÍCH STRAN

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

dotýkat podstatných náležitostí smlouvy a mít vliv na její řádné plnění oběma smluvními stranami. Písemně je pak povinen bance oznámit změnu druhu či charakteru zboží či služeb, které nabízí, změnu svého bankovního spojení, sídla, adresy obchodního místa, IČO a telefonického spojení. Banka je povinna písemně informovat smluvního partnera o změně názvu, sídla a IČO.

- 4.10** Smluvní partner se zavazuje, že nedá k dispozici třetím stranám poskytnutý EFT/POS terminál, popř. mPOS nebo SoftPOS, ani přístup k platební bráně u e-commerce transakcí.
- 4.11** Smluvní partner a banka se zavazují, že budou veškeré informace vyplývající z tohoto smluvního vztahu považovat za přísně důvěrné a nebudou je sdělovat třetí straně. Za třetí stranu se nepovažují kartové asociace, ostatní členské banky systémů VISA, Mastercard, Diners Club a Alipay ani subjekty zajišťující centrální databázi smluvních partnerů, u nichž je podezření z podvodného jednání. Banka je oprávněna předávat informace soudům, státnímu zastupitelství, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi ČR a Policii ČR. Vznikne-li bance pohledávka za smluvním partnerem v souvislosti s přijímáním platebních karet a aplikací, je banka tuto pohledávku oprávněna jednostranně odúčtovat při následující platbě na účet smluvního partnera i bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je banka oprávněna odepsat pohledávku z účtu smluvního partnera, nebo je smluvní partner povinen uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do 10 kalendářních dnů.
- 4.12** Smluvní partner se zavazuje, že v žádném případě nevystaví dobropis (neprovede kredit objednávky), aniž by předtím byla provedena odpovídající původní prodejní transakce platební kartou nebo aplikací.
- 4.13** Smluvní partner se zavazuje, že v žádném případě nepřijme platbu platební kartou jako úhradu již existujícího dluhu.
- 4.14** Pokud banka vyhodnotí některé transakce jako rizikové, je oprávněna neuhradit smluvnímu partnerovi takovéto platby platebními kartami nebo aplikací. Takovéto platby budou přijaty pouze k inkasu a budou smluvnímu partnerovi uhrazeny až po uplynutí časové lhůty určené pro otevřené reklamační řízení, nejpozději však po uplynutí 190 kalendářních dnů ode dne jejich doručení. Uhradí-li banka takovouto platbu před uplynutím výše uvedené lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je banka takto uhrazenou částku oprávněna zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na dožádání banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do 10 kalendářních dnů.
- 4.15** V případě, že je transakce potvrzena jako podvodná, je banka oprávněna provést storno transakce a takto uhrazenou částku zúčtovat k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu.
- 4.16** Banka se zavazuje zaslat smluvnímu partnerovi v dohodnuté formě a v dohodnutém termínu výpis z transakcí provedených platebními kartami minimálně 1x měsíčně.
- 4.17** Smluvní partner není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu banky převést svou pohledávku vzniklou podle těchto Produktových podmínek na třetí osobu; takový převod je neplatný a banka není povinna plnit této třetí osobě.
- 4.18** Smluvní partner prohlašuje, že jím nabízené produkty jsou v souladu se zákony ČR. V případě porušení zákonů, které by vedlo k uplatnění sankcí ze strany kartových asociací, se smluvní partner zavazuje takto způsobenou škodu bance bezodkladně uhradit.
- 4.19** Aktuální sazby mezibankovních poplatků („interchange fee“) jsou pro smluvní partnery k dispozici na internetových stránkách kartových asociací [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) a [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk).

**4.20** Smluvní partner je povinen dodržovat Produktové podmínky, pokyny a ustanovení, která mu ukládá dodatek, případně doplněk, smlouvy nebo jsou uvedena ve formuláři smlouvy v oddílu „Další ujednání“. V případě, že smluvní partner nebude tato ustanovení dodržovat, může to vést k vypovězení smlouvy mezi bankou a smluvním partnerem a případnému vymáhání vzniklých škod.

**4.21** Banka může podmínit uzavření smlouvy složením jistoty v bance ve výši stanovené bankou.

**4.22** Banka umožňuje cizoměnové zúčtování transakcí v měnách EUR a USD pro platební karty společností Mastercard a VISA (čísla příslušných cizoměnových účtů jsou uvedena v příloze smlouvy). Transakce platebními kartami Diners Club / Discover jsou zúčtovávány pouze v CZK.

## ČÁST II – ZPŮSOBY PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET

### 5 PŘIJÍMÁNÍ PATEBNÍCH KARET PROSTŘEDNICTVÍM EFT/POS TERMINÁLU, mPOS

**5.1** Smluvní partner, který je na základě dohody o poskytnutí EFT/POS terminálu na přijímání platebních karet vybaven bankou pro přijímání platebních karet EFT/POS terminálem nebo je vybaven EFT/POS terminálem, popř. mPOS nebo SoftPOS, na své náklady, je oprávněn jeho prostřednictvím přijímat platby platebními kartami nebo aplikací jako úhradu za poskytnutá plnění. Platby platebními kartami VISA Electron a Maestro za poskytnutá plnění lze přijímat pouze pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS, řádným načtením údajů platební karty snímačem magnetického proužku nebo snímačem čipu EFT/POS terminálu, popř. mPOS, za fyzické přítomnosti držitele platební karty a za předpokladu, že autorizace je prováděna online spojením terminálu nebo mPOS s autorizačním systémem banky. Smluvní partner může provádět tzv. bezkontaktní platby, a to jak prostřednictvím bezkontaktních platebních karet VISA a Mastercard, tak mobilního telefonu s technologií NFC podporující standardy PayPass a PayWave. Bezkontaktní platby lze provádět na EFT/POS terminálech, popř. mPOS, které jsou touto technologií vybaveny, a bezkontaktní transakce se provádějí přiložením bezkontaktní platební karty, popř. mobilního telefonu, k bezkontaktní čtečce EFT/POS terminálu, popř. mPOS nebo SoftPOS. Transakce prostřednictvím Alipay jsou autorizovány po načtení QR kódu mobilním telefonem uživatele. QR kód se zpravidla zobrazuje na displeji platebního terminálu.

**5.2** Smluvní partner je povinen vystavit držitelům platebních karet a/nebo aplikací za poskytnutá plnění účtenky vytištěné EFT/POS terminálem nebo pokladnou smluvního partnera. Účtenka řádně podepsaná držitelem platební karty nebo potvrzená zadáním PIN kódu či biometrickou metodou je dokladem o provedení příslušného obchodu a o uznání tohoto obchodu držitelem platební karty vůči smluvnímu partnerovi. U bezkontaktních transakcí obvykle není (až na výjimky) požadován PIN nebo podpis při platbách do částky 500 Kč. Jakékoliv následné změny účtenky (přepisování, dopisování apod.) mají za následek její absolutní nezpůsobilost sloužit jako takový doklad. V případě, že je transakce prováděna prostřednictvím čipu, obvykle není nutný podpis účtenky (na účtence se nevytiskne řádek pro podpis). V některých případech se na účtence tento řádek vytiskne, v tom případě je nutný podpis držitele platební karty. V žádném případě není povoleno vkládat údaje z elektronických platebních karet VISA Electron a Maestro do EFT/POS terminálu manuálně prostřednictvím klávesnice terminálu (tzv. key entry transakce).



- 5.3** V případě UniCredit Bank SoftPOS je smluvní partner povinen nabídnout držitelům platebních karet možnost zaslání účtenky (potvrzení o transakci). Účtenky mohou být zaslány prostřednictvím SMS nebo e-mailem, případně přes komunikační mobilní aplikace určené pro soukromé zaslání zpráv. Účtenky pro smluvního partnera jsou ukládány pouze v elektronické podobě a jsou přístupné po dobu 60 kalendářních dnů od uskutečnění transakce pouze prostřednictvím rozhraní mobilní aplikace UniCredit Bank SoftPOS. Smluvní partner je povinen provádět jednou měsíčně export těchto účtenek, aby byly dostupné i pro pozdější účely. Jakékoliv následné změny elektronické účtenky (přepisování, dopisování apod.) mají za následek její absolutní nezpůsobilost sloužit jako takový doklad.
- 5.4** Transakce na mPOS jsou vždy potvrzeny zadáním PIN. mPOS není vybaven tiskárnou, a proto je smluvní partner povinen nabídnout držitelům platebních karet možnost zaslání účtenky prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Účtenky z mPOS se držitelům platebních karet zasílají prostřednictvím chytrého telefonu nebo tabletu, ke kterému je mPOS připojen. Účtenky pro smluvního partnera jsou ukládány pouze v elektronické podobě a jsou přístupné prostřednictvím webového rozhraní dodavatele mPOS. Podrobný postup je uveden v manuálu dodavatele mPOS, který je předán při instalaci.
- 5.5** Smluvní partner je oprávněn v případě chybného zadání PIN umožnit držiteli této platební karty další, opravné zadání. Pokud ani poslední pokus o zadání PIN není vydavatelem platební karty akceptován, je smluvní partner povinen započatou transakci zrušit a požádat držitele karty o jiný způsob platby za poskytnuté plnění (jiná platební karta nebo hotovost).
- 5.6** Smluvní partner je povinen transakci zrušit i v případě, kdy zadání PIN proběhlo úspěšně, ale předmětná transakce přesto není vydavatelem platební karty povolena. V žádném případě není oprávněn takovou transakci jakýmkoliv způsobem dokončit a předložit bance k zúčtování.
- 5.7** Smluvní partner je povinen postupovat podle pokynů zobrazených na displeji EFT/POS terminálu, resp. mPOS nebo UniCredit Bank SoftPOS (např. kontaktovat autorizační centrum, zadržet platební kartu atd.).
- 5.8** Smluvní partner může na všechny platby provedené jednou platební kartou na jednom EFT/POS terminálu v jednom okamžiku vystavit pouze jeden prodejní doklad.
- 5.9** Jsou-li platby přijímány pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS nebo UniCredit Bank SoftPOS, přenos dat z přijatých plateb k zúčtování do banky probíhá automaticky po úspěšném dokončení uzávěrky. Smluvní partner je povinen ukončit svoji činnost denní uzávěrkou terminálu. Nepodaří-li se přenos dat řádně provést a zúčtování předmětné transakce je smluvním partnerem reklamováno, je smluvní partner na základě žádosti banky povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 bankovních dnů od data doručení dožádání, předat kopie účtenek týkajících se předmětné transakce řádně vystavených podle pokynů. Jestliže smluvní partner využívá elektronickou archivaci účtenek, poskytne bance v případě reklamace elektronickou verzi účtenky. Elektronická archivace účtenek se týká pouze transakcí, u kterých je verifikace držitele platební karty provedena na základě zadání PIN.
- 5.10** Nepředložil-li smluvní partner vyžádané kopie účtenek ve stanovené lhůtě nebo jsou-li neúplné, je banka oprávněna smluvnímu partnerovi takovéto platby platebními kartami neuhradit. Takovéto platby budou přijaty pouze k inkasu a budou smluvnímu partnerovi uhrazeny až po uplynutí časové lhůty určené pro otevřené reklamační řízení, nejpozději však po uplynutí 190 kalendářních dnů ode dne jejich doručení. Uhradí-li banka takovouto
- platbu před uplynutím výše uvedené časové lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je banka oprávněna zúčtovat takto uhrazenou částku z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu. Pokud smluvní partner nemá žádné následující platby, je povinen na dožádání banky uhradit příslušnou pohledávku na účet banky do 10 kalendářních dnů.
- 5.11** Vrácení peněz za transakci provedenou platební kartou, která je z důvodu reklamace plnění držitelem platební karty následně zrušena, nesmí smluvní partner v žádném případě provést v hotovosti ani převodem na účet. Vrácení peněz (kreditní transakci) je třeba provést na číslo karty, ze které byla zúčtována původní transakce.
- 5.12** Pokud vrácení peněz z důvodu chybné transakce ze strany smluvního partnera nelze provést na EFT/POS terminálu, je smluvní partner povinen požádat banku o provedení storna této transakce bez zbytečného odkladu.
- 5.13** Jsou-li platby přijímány pomocí EFT/POS terminálu, popř. mPOS nebo SoftPOS, rozumí se dnem doručení přijatých plateb k zúčtování den úspěšného provedení uzávěrky do hostitelského systému banky.
- 5.14** Banka připiše smluvnímu partnerovi platby z platebních karet na účet vedený v bance následující bankovní den po provedení uzávěrky platebního terminálu. V případě vedení účtu u jiného bankovního ústavu budou bezhotovostní platby z platebních karet odeslány z banky následující bankovní den po provedení uzávěrky terminálu do clearingového centra České národní banky.
- 5.15** Mobilní aplikaci UniCredit Bank SoftPOS si smluvní partner stáhne do svého mobilního zařízení (telefonu či tabletu) z obchodu Google Play. Podmínkou pro fungování této mobilní aplikace je operační systém Android 5 a novější. Přihlášení do aplikace UniCredit Bank SoftPOS probíhá podle volby smluvního partnera zadáním zvoleného PIN kódu.
- 5.16** Smluvní partner je povinen zajistit, aby mobilní zařízení (telefon či tablet) s aktivovaným UniCredit Bank SoftPOS bylo vybaveno aktualizovaným operačním systémem Android, funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly mobilního telefonu a aktivními datovými službami (mobilní data od mobilního operátora či připojení na bezpečnou Wi-Fi síť).
- 5.17** Smluvní partner je dále povinen aplikaci UniCredit Bank SoftPOS pravidelně aktualizovat; nestahovat a neinstalovat do mobilního telefonu aplikace, které lze volně získat a u nichž není v dostatečné míře jisté, že neobsahují viry či spyware nebo že pocházejí z důvěryhodného zdroje; nepoužívat aplikaci UniCredit Bank SoftPOS v mobilním telefonu, kde byla provedena změna nastavení (tzv. root); chránit svůj mobilní telefon zabezpečením, které zabrání třetí osobě v přístupu do mobilního telefonu; využívat pouze datové připojení poskytované místním mobilním operátorem nebo bezpečnou Wi-Fi síť; seznamovat se s bezpečnostními informacemi zasílanými pomocí bankovních kanálů a dodržovat je.
- 5.18** Smluvní partner není oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do UniCredit Bank SoftPOS a jeho zdrojového kódu, používat programové řešení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost mobilní aplikace či jakýmkoliv způsobem porušující práva banky nebo třetích osob ani používat programová řešení, která nejsou v souladu s právními předpisy. Smluvní partner se zavazuje, že nebude vědomě instalovat a používat aplikaci SoftPOS na více mobilních zařízeních, než je výslovně ujednáno s bankou.
- 5.19** U transakcí Alipay je lhůta zúčtování pět (5) bankovních dnů. Do této lhůty se nezapočítávají státní svátky Čínské lidové republiky.

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

- 6.1** Banka zajistí autorizaci plateb a provede pokus o autentifikaci platební karty přijaté smluvním partnerem od držitelů platebních karet jako úhradu za poskytovaná plnění podle těchto Produktových podmínek.
- 6.2** Smluvní partner je povinen ověřovat podpis provozovatele u všech příchozích zpráv. Pokud smluvní partner u příchozí zprávy s odbornou péčí neověří podpis provozovatele, neodpovídá banka za škody vzniklé smluvnímu partnerovi z akcí provedených na základě takovéto zprávy. Žádným ustanovením těchto Produktových podmínek není dotčena úprava vyloučení či omezení odpovědnosti banky dle obecných obchodních podmínek.
- 6.3** Smluvní partner se zavazuje, že pro každou jednotlivou transakci bude postupovat dle stanovených postupů a pravidel, které jsou dostupné na webových stránkách provozovatele ([www.gpwebpay.cz/Download](http://www.gpwebpay.cz/Download)). Smluvní partner se rovněž zavazuje, že zadá požadavek na úhradu (zaúčtování) objednávky ve stanovené lhůtě od úspěšné autorizace transakce, v opačném případě banka negarantuje úhradu na účet smluvního partnera a objednávka bude v rámci platební brány automaticky zrušena. Lhůty pro zadání objednávky do zpracování jsou uvedeny v dokumentu Platební brána GP webpay – uživatelská příručka, který je umístěn na odkazu [www.gpwebpay.cz/Download](http://www.gpwebpay.cz/Download).
- 6.4** Podmínkou uzavření smlouvy je účet sloužící k vyúčtování kartových transakcí smluvního partnera vedený v bance.
- 6.5** Banka neodpovídá za případné poruchy při provádění platebních transakcí, které by byly způsobeny nefunkčností těch využívaných částí veřejné datové sítě internet, které jsou mimo její kontrolu. Banka dále neodpovídá ani za kvalitu, úplnost a včasnost dodávky zboží a služeb, které jsou hrazeny platbami provedenými pomocí služby e-commerce banky. Banka nenesie žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé z podvodných jednání zákazníků smluvního partnera nebo z podvodných transakcí uskutečněných prostřednictvím internetu, kdy byla způsobena škoda na straně smluvního partnera.
- 6.6** Vrácení peněz za transakci provedenou platební kartou, která je z důvodu reklamace plnění držitelem platební karty následně zrušena, nesmí smluvní partner v žádném případě provést v hotovosti ani převodem peněz na účet. Smluvní partner je povinen provést vrácení peněz ze zrušené transakce prostřednictvím webového rozhraní (kredit objednávky) neprodleně. Smluvní partner nesmí odmítnout reklamaci kvůli tomu, že transakce byla provedena platební kartou.
- 6.7** V případě vrácení peněz smluvním partnerem z důvodu chybné transakce je smluvní partner povinen provést storno (je-li transakce pouze autorizována) či kredit objednávky (pokud již došlo k inkasu peněz) bez zbytečného odkladu.
- 6.8** Jsou-li platby přijímány prostřednictvím internetové platební brány (e-commerce), přenos dat z přijatých plateb k zúčtování do banky probíhá automaticky.
- 6.9** Jsou-li platby přijímány prostřednictvím internetové platební brány (e-commerce), rozumí se dnem doručení přijatých plateb k zúčtování den úspěšného provedení přenosu dat z platební brány do hostitelského systému banky. Banka přepíše smluvnímu partnerovi platby z platebních karet na účet vedený v bance následující bankovní den po provedení přenosu dat do banky.

## **ČÁST III – OSTATNÍ USTANOVENÍ**

### **7 UCHOVÁVÁNÍ PRODEJNÍCH DOKLADŮ A ÚČTENEK, REKLAMACE**

- 7.1** Smluvní partner je povinen uchovávat veškeré podklady dokumentující řádné provedení transakce po dobu dvou let od provedení transakce. Dále je povinen ponechat si po dobu nejméně dvou let od provedení transakce kopie všech prodejních shránek dokladů nebo účtenek, a to i v případě, že originál poskytne na vyžádání třetím stranám. Neplatí pro transakce kartami Alipay. U transakcí Alipay je pohledávka z reklamované transakce odúčtována ihned po přijetí reklamace.
- 7.2** Namítne-li držitel platební karty nebo aplikace nesprávnost částky plnění, nesprávnost prodejního dokladu či jinou podstatnou nesprávnost uskutečněného obchodu nebo pokud banka vyhodnotí některé transakce jako rizikové, je smluvní partner povinen na dožádání banky předat bance do 5 bankovních dnů ode dne doručení jejího dožádání, případně dle termínu určeného bankou, veškeré podklady týkající se takového obchodu, popř. transakce.
- 7.3** Smluvní partner souhlasí s tím, že pokud nedoloží podklady řádné a včas, bude to mít za následek rozhodnutí reklamace v jeho neprospekch. Smluvní partner dále souhlasí s tím, že důvody pro úspěšnou reklamaci mohou vyplývat i z pravidel příslušné kartové asociace. O oprávněnosti reklamace transakce ze strany držitele platební karty nebo aplikace, jejího vydavatele nebo kartové asociace rozhoduje s konečnou platností banka. Částku úspěšně reklamované transakce je smluvní partner povinen bance uhradit, přičemž k této úhradě dojde buď odepsáním této částky z účtu smluvního partnera bankou, nebo ponížením následujících transakcí určených k zúčtování bankou o tuto částku, nebo zaplacením této částky na účet banky do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy zaslané bankou, přičemž způsob úhrady určí banka.
- 7.4** Reklamuje-li držitel platební karty nebo aplikace transakci platební kartou k úhradě zboží zasílaného poštou, je obchodní partner povinen zaslat zboží takovým způsobem, aby mohl jednoznačně prokázat, že zásilka byla doručena a komu (např. podepsanou dojdejkou). Pokud je předem jasné, že dodací lhůta zboží bude delší než 30 kalendářních dnů od data transakce platební kartou, je obchodní partner povinen držitele platební karty prokazatelně seznámit s datem doručení zboží (tj. datum doručení zboží musí být uvedeno ve smlouvě o zaslání zboží či v korespondenci). Neplatí pro transakce kartami Alipay. U transakcí Alipay je pohledávka z reklamované transakce odúčtována ihned po přijetí reklamace.
- 7.5** Smluvní partner je povinen vyřizovat stížnosti, reklamace a jiné námítky týkající se jím poskytnutých plnění přímo s držiteli platebních karet.

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

### **8 SOUHRN POŽADAVKŮ KARTOVÝCH SPOLEČNOSTÍ STANOVUJÍCÍCH BEZPEČNOSTNÍ ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ INFORMACÍ O DRŽITELÍCH PLATEBNÍCH KARET**

- 8.1** Smluvní partner je povinen dodržovat PCIDSS a postupovat v souladu s ním. Pravidla a povinnosti vyplývající z PCIDSS včetně všech aktuálních dokumentů jsou k dispozici na internetových stránkách: <https://www.pcisecuritystandards.org/> – originální text a <http://www.pcistandard.cz/> – český překlad.

- 8.2** Smluvní partner se zavazuje k implementaci opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o zákaznících vyplývajících z PCIDSS, případně k provedení nápravy u těch systémových prvků a postupů, které jsou v rozporu s PCIDSS, a to ve lhůtě dohodnuté s bankou.
- 8.3** Smluvní partner je povinen uvědomit banku o všech poskytovatelích služeb, se kterými sdílí údaje o držitelích platebních karet a případně data transakcí (tj. např. zprostředkovatelé leteckých, ubytovacích aj. rezervací, poskytovatelé platební brány, společnosti webhostingu, zprostředkovatelé věrnostních programů, call centra aj.). Smluvní partner je povinen zajistit, aby poskytovatelé služeb, kteří pro něj zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích karet, případně data o transakcích, postupovali v souladu s PCIDSS.
- 8.4** Smluvní partner se zavazuje poskytnout bance plnou součinnost při kontrole plnění podmínek PCIDSS, a to jak u smluvního partnera, tak i u poskytovatele služeb, který pro něj zpracovává, ukládá nebo přenáší data. Smluvní partner, případně poskytovatel služby, na vyžádání předloží posouzení souladu s podmínkami PCIDSS, a to v rozsahu stanoveném pravidly PCIDSS a kartových asociací. Smluvní partner se zavazuje poskytnout stejnou součinnost i při kontrolách ze strany kartových asociací.
- 8.5** Smluvnímu partnerovi nenáleží ze strany banky náhrada za případné náklady spojené s plněním povinností vyplývajících z PCIDSS včetně jejich implementace.
- 8.6** Nesoulad s pravidly PCIDSS nebo případná nespolupráce při kontrole mohou mít za následek finanční sankce ze strany kartových asociací nebo dalších třetích stran. Tyto případné sankce je smluvní partner povinen bance uhradit bez zbytečného odkladu.
- 8.7** Smluvní partner je povinen neprodleně informovat banku o zjištěném úniku nebo zneužití dat o zákaznících nebo transakcích. Banka je oprávněna tuto informaci sdílet s kartovými asociacemi, státními orgány a relevantními třetími stranami. Smluvní partner ručí v plném rozsahu za případné škody, které utrpí banka nebo třetí strana v důsledku úniku dat.
- 8.8** Smluvní partner je povinen uchovávat čísla platebních karet a další data držitelů karet (tj. jméno držitele platební karty, datum konce platnosti platební karty) podle pravidel PCIDSS.
- 8.9** Pokud smluvní partner uchovává úplné číslo platební karty po autorizaci (např. kopie účtenek u vybraných typů obchodníků, objednávky typu Mail/Telephone Order), případně společně s dalšími daty držitele platebních karet, musí tak činit v souladu s následujícími pravidly:
- a)** Smluvní partner musí fyzicky zabezpečit (zamknout) všechna papírová a elektronická média obsahující data držitele platební karty tak, aby nemohlo dojít k jejich odcizení a zneužití.
  - b)** Smluvní partner nesmí zasílat úplné číslo platební karty technologiemi pro zasílání koncových zpráv uživatelům (e-mail, instant messaging, chat).
  - c)** Smluvní partner nesmí vytvářet vlastní seznamy čísel karet popisováním údajů z platebních karet nebo údajů z kopií prodejních dokladů.
  - d)** Smluvní partner musí udržovat přísnou kontrolu vnitřní i externí distribuce jakéhokoliv druhu médií, která obsahují data držitelů platebních karet. Média je nutné označit jako „důvěrná“ a v případě nutnosti je zasílat bezpečným kurýrem nebo jinou dodávkovou metodou, která může být vysledována (např. doporučená pošta).
  - e)** Smluvní partner je povinen udržovat přísnou kontrolu uchovávání médií, která obsahují data držitelů platebních karet, a přístupnosti odpovědných osob k nim.
  - f)** Smluvní partner je povinen zničit média obsahující data držitelů platebních karet po uplynutí archivační lhůty takovou metodou, aby tato data nemohla být rekonstruována (skartace, spálení), a vést písemnou evidenci archivace a skartace.
- 8.10** Smluvní partner nesmí žádným způsobem uchovávat tzv. citlivá ověřovací data po autorizaci, a to v elektronické, papírové ani hlasové podobě. Citlivá ověřovací data jsou: data z magnetického proužku nebo čipu karty, data z bezkontaktních plateb, kontrolní ověřovací kód CVV2/CVC2 a osobní identifikační číslo PIN.
- 8.11** V případě, že porušením těchto ustanovení vznikne bance škoda (např. v důsledku uplatnění sankcí ze strany kartových asociací, ČNB, ÚOOÚ), zavazuje se smluvní partner na základě písemné výzvy tuto škodu bance uhradit.
- 8.12** Smluvní partner se zavazuje, že nebude používat původní hesla dodavatelů svých aplikací v žádné síti, systému ani uživatelském prostředí, které by mohlo obsahovat data držitelů platebních karet. Každý uživatel systémů smluvního partnera musí používat unikátní uživatelské jméno a heslo.

## ČÁST IV – ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

### 9 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO TRANSAKCE TYPU „QUASI CASH“ (SMĚNÁRNA, KASINO, SÁZKOVÁ KANCELÁŘ) REALIZOVANÉ PATEBNÍ KARTOU

**9.1** Smluvní partner, který je oprávněn držitelům platebních karet poskytovat službu „Quasi Cash“ (směnárna, kasino, sázková kancelář), je povinen postupovat podle pokynů a na účtenku dokládající takovou transakci zapsat na místo k tomu určené:

- a)** čtyřčíslí vytištěné nad nebo pod prvními čtyřmi číslicemi čísla platební karty, tzv. BIN, pokud je na kartě uvedeno (neuvádí se u platebních karet Diners Club),
- b)** jméno držitele platební karty (v případě, že na kartě není, dopíše se jméno předkladatele),
- c)** číslo a typ kontrolovaného identifikačního dokladu (pas, OP apod.),
- d)** zemi vydání dokladu,
- e)** dokdy je identifikační doklad platný.

### 10 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ TYPU „MAIL/TELEPHONE ORDER“

**10.1** Smluvní partner, který je oprávněn provádět transakce typu Mail/Telephone Order, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v oddílu „Další ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy.

**10.2** Smluvní partner není oprávněn v rámci provádění transakcí „Mail/Telephone Order“ používat internetové stránky.

**10.3** Platební karty VISA Electron a Maestro nejsou určeny pro provádění transakcí typu „Mail/Telephone Order“.

### 11 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ NA SAMOBSLUŽNÝCH TERMINÁLECH (PARKAUTOMATY, TANKAUTOMATY ATD.)

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



## 12 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ TYPU „CASH BACK“

12.1 Smluvní partner, který je oprávněn provádět výplatu hotovosti prostřednictvím služby „Cash Back“, musí dodržovat závazné podmínky uložené bankou v oddílu „Další ujednání“ smlouvy nebo v dodatku/doplňku smlouvy.

## 13 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO UBYTOVACÍ SLUŽBY

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

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

k) Smluvní partner je povinen akceptovat jakékoliv zrušení hotelové rezervace provedené před termínem uvedeným v pravidlech pro zrušení hotelové rezervace.

l) Podmínky pro zrušení rezervace musejí být předány klientovi **v době rezervace a musejí být klientem prokazatelně odsouhlaseny**. Klient má právo zrušit rezervaci bez jakéhokoliv poplatku do 24 hodin od jejího potvrzení.

m) Je-li hotelová rezervace provedena v průběhu 72 hodin přede dnem plánovaného příjezdu, smluvní partner není oprávněn stanovit konečný termín pro zrušení hotelové rezervace dříve než v 18.00 hodin místního času v den příjezdu nebo v den, na který je provedena závazná rezervace.

n) Pokud smluvní partner požaduje zrušení hotelové rezervace před 18. hodinou místního času v den, na který je provedena závazná rezervace, je povinen zaslat držiteli platební karty pravidla pro zrušení hotelové rezervace včetně data a času, kdy právo na zrušení zanikne.

o) V případě řádného zrušení hotelové rezervace je smluvní partner povinen poskytnout stornovací kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.

p) Smluvní partner je povinen ústně, popř. na požádání písemně, potvrdit držiteli platební karty správnost jména držitele, čísla a platnosti platební karty, stornovacího kódu a jakýchkoliv dalších informací týkajících se zrušení hotelové rezervace.

q) Pokud držitel platební karty nevyužije nebo nezruší hotelovou rezervaci do předem určeného termínu, je smluvní partner povinen držet rezervované pokoje k dispozici do termínu „Check-out time“ následujícího dne. Potom je smluvní partner oprávněn vystavit prodejní doklad na částku odpovídající ubytování na jednu noc, včetně aplikovatelné daně. Prodejní doklad musí obsahovat jméno držitele, číslo a platnost platební karty a na místě určeném pro podpis držitele platební karty slova „No Show“ (na prodejní doklad nesmí smluvní partner uvést CVV2/CVC2 kód). Smluvní partner je povinen provést autorizaci částky a předložit prodejní doklad k zúčtování dle Produktových podmínek.

r) Smluvní partner bere na vědomí, že transakci „No Show“ provádí jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty, a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna tuto transakci zúčtovat. Uhradí-li banka takovou transakci, je oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu, a to z jakýchkoliv transakcí, které obdrží v jeho prospěch (transakce následující po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).

s) Pokud potvrzené ubytování není k dispozici, je smluvní partner povinen poskytnout držiteli platební karty bezplatně srovnatelné ubytování v jiném ubytovacím zařízení, je-li požadováno, telefonický hovor, zaslání zprávy a dopravu do náhradního ubytovacího zařízení.

### 13.2 Složení zálohy (Advance Deposit)

a) Smluvní partner je oprávněn poskytovat služby „Advance Deposit“ pouze na základě výslovného ujednání s bankou.

b) Participuje-li smluvní partner na poskytování služby „Advance Deposit“, je povinen za předpokladu, že držitel platební karty s takovou platbou souhlasí, pro provedení úhrady zálohy přijímat všechny platební karty.



- c) Smluvní partner je povinen získat od držitele platební karty jeho jméno, číslo a platnost platební karty, telefonní číslo, poštovní adresu, datum plánovaného příjezdu a předpokládanou délku pobytu.
- d) Na základě předpokládané délky pobytu je smluvní partner povinen stanovit částku transakce. Smluvní partner je při zúčtování povinen předem poskytnutou zálohu zahrnout do celkové částky. Částka transakce předběžně vypočtená smluvním partnerem nesmí zahrnovat náklady pokrývající potenciální krádež, ztrátu či škodu.
- e) Smluvní partner je oprávněn předložit k zúčtování dodatečné nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, poplatky za ubytování, jídlo nebo nápoje (konzumace v rámci minibaru) a poplatek za parkování, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečné nebo upravené poplatky.
- f) Dodatečné nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 90 kalendářních dnů od data příslušné transakce.
- g) Smluvní partner je povinen na dodatečné nebo upravené poplatky vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S. O. F.“), a kopii poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou na hotelovém účtu nebo v obchodní knize.
- h) Smluvní partner bere na vědomí, že transakci „Signature On File“ provádí jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty, a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty takovou transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna tuto transakci zúčtovat, a jestliže již byla smluvnímu partnerovi uhrazena, je banka oprávněna příslušnou částku srazit ve výši, ve které byla uhrazena, bez předchozího souhlasu smluvního partnera, a to z jakýchkoliv plateb, které obdrží v jeho prospěch (plateb následujících po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- i) Smluvní partner je povinen informovat držitele platební karty o sazbě za rezervované ubytování a částce transakce, sdělit mu přesný název a umístění ubytovacího místa, potvrdit úmysl rezervovat ubytování na počet zaplacených nocí a informovat ho o pravidlech zrušení hotelové rezervace.
- j) Smluvní partner je povinen poskytnout rezervační kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- k) Smluvní partner je povinen poskytnout požadavky na zálohu a pravidla pro zrušení hotelové rezervace včetně data a času, kdy právo na zrušení zanikne.
- l) Podmínky pro zrušení rezervace musejí být předány klientovi **v době rezervace a musejí být klientem prokazatelně od-souhlaseny**. Klient má právo zrušit rezervaci bez jakéhokoliv poplatku do 24 hodin od jejího potvrzení.
- m) Požaduje-li držitel platební karty písemné potvrzení provedené změny hotelové rezervace, je smluvní partner povinen mu ho poskytnout.
- n) Smluvní partner je povinen upozornit držitele platební karty na to, že je oprávněn ponechat si část nebo celou částku transakce, pokud se držitel platební karty nezaregistruje do termínu „Check-out time“ dne následujícího po předem určené první noci ubytování (držitel platební karty bude odečtena od zaplacené zálohy částka za nevyužitou část hotelové rezervace) nebo pokud nedojde ke zrušení hotelové rezervace v průběhu časového limitu předem určeného smluvním partnerem.
- o) Smluvní partner bere na vědomí, že transakci „Advance Deposit“ provádí jednostranně, bez prokazatelného souhlasu držitele platební karty, a banka za takovou transakci neručí a přijme ji pouze k inkasu. Pokud držitel platební karty transakci odmítne uznat a uhradit, není banka povinna tuto transakci zúčtovat. Uhradí-li banka takovou transakci, je oprávněna takto uhrazenou částku zúčtovat z následujících plateb k tíži smluvního partnera bez jeho předchozího souhlasu, a to z jakýchkoliv transakcí, které obdrží v jeho prospěch (transakce následující po dni, kdy se o neuznání transakce držitelem platební karty dozvěděla).
- p) Podle pravidel služby „Advance Deposit“ může držitel platební karty odmítnout uhradit zálohu, avšak smluvní partner není oprávněn účtovat „No Show“ transakci.
- q) Smluvní partner je povinen vyhotovit prodejní doklad, který musí obsahovat následující údaje:
  - jméno držitele, číslo a dobu platnosti platební karty, které jsou na ní vyraženy,
  - telefonní číslo a poštovní adresu držitele platební karty,
  - slova „Advance Deposit“ na místě určeném pro podpis držitele platební karty,
  - částku zálohy,
  - rezervační kód,
  - plánované datum příjezdu,
  - datum a čas, kdy právo na zrušení bez propadnutí zálohy na nevyužití ubytování (existuje-li) zanikne.
- r) Smluvní partner je povinen provést autorizaci částky zálohy dle Produktových podmínek a pokynů. Je-li autorizace zamítnuta, je smluvní partner povinen na tuto skutečnost upozornit držitele platební karty, ale není oprávněn předložit předmětný prodejní doklad k proplacení.
- s) Je-li transakce povolena, je smluvní partner oprávněn předložit prodejní doklad k zúčtování dle Produktových podmínek a pokynů.
- t) Smluvní partner je povinen do 3 bankovních dnů od data transakce zaslat držiteli platební karty kopii předmětného prodejního dokladu a pravidla pro zrušení hotelové rezervace.
- u) Smluvní partner je povinen akceptovat všechna zrušení provedená držitelem platební karty v rámci časových limitů stanovených pravidly pro zrušení hotelové rezervace.
- v) V případě řádného zrušení hotelové rezervace je smluvní partner povinen poskytnout stornovací kód a upozornit držitele platební karty, aby ho pečlivě uschoval pro případnou reklamaci.
- w) Smluvní partner je povinen vyhotovit kreditní prodejní doklad, který musí obsahovat následující údaje:
  - částku transakce,
  - jméno držitele, číslo a datum platnosti platební karty, které jsou na ní vyraženy,
  - poštovní adresu držitele platební karty,
  - stornovací kód,
  - slova „Advance Deposit“ na místě určeném pro podpis držitele platební karty.
- x) Smluvní partner je povinen do 3 bankovních dnů předložit kreditní prodejní doklad k zúčtování a zaslat držiteli platební karty kopii účtenky určenou pro držitele platebních karet.
- y) Pokud rezervované ubytování není k dispozici, je smluvní partner povinen poskytnout držiteli platební karty bezplatně následující služby:
  - vyhotovit kreditní prodejní doklad na celou částku transakce, předložit jej k zúčtování a zaslat držiteli platební karty kopii účtenky určenou pro držitele platebních karet,

- zajistit srovnatelné ubytování v náhradním ubytovacím zařízení na počet nocí specifikovaných v rezervaci (nepřesahující 14 nocí) nebo do té doby, než bude k dispozici rezervovaná ubytování v původním ubytovacím zařízení,
- umožnit, je-li to požadováno, 3minutový telefonický hovor a zaslání zprávy do náhradního ubytovacího zařízení,
- zajistit dopravu do náhradního ubytovacího zařízení a zpět do původně rezervovaného ubytovacího zařízení; je-li to požadováno, smluvní partner je povinen poskytnout denně dopravu do a z náhradního ubytování.

### 13.3 Výplata hotovosti (Cash Disbursement)

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

## 14 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO PŮJČOVNY VOZIDEL

**14.1** Smluvní partner je povinen získat od držitele platební karty VISA, Mastercard, Maestro a Diners Club / Discover (dále jen platební karty) jeho jméno, číslo a platnost platební karty, trvalé bydliště a telefonní číslo.

**14.2** Smluvní partner může provést odhad částky transakce pro účely předautorizace platební transakce na základě následujících údajů:

- délky výpůjční doby udané držitelem platební karty,
- výpůjční sazby,
- aplikovatelné daně,
- sazby za ujetý kilometr a předpokládané ujeté vzdálenosti.

Částka transakce předběžně vypočtená smluvním partnerem nesmí zahrnovat náklady pokrývající potenciální dopravní nehodu nebo částku spoluúčasti na pojistném plnění.

**14.3** Smluvní partner je oprávněn předložit bance k zúčtování dodatečné nebo upravené poplatky zahrnující pouze daně, pohonné hmoty, pojištění, půjčovné, poškození vypůjčeného vozidla či pokuty za nesprávné parkování a jiné dopravní přestupky, pokud držitel platební karty souhlasil s odpovědností za dodatečné nebo upravené poplatky. Smluvní partner je povinen zaslat držiteli platební karty

na adresu uvedenou v nájemní smlouvě dokumentaci a vysvětlení k zúčtování těchto poplatků.

**14.4** Dodatečné nebo upravené poplatky musejí být zúčtovány na vrub účtu držitele platební karty do 90 kalendářních dnů od data příslušné transakce.

**14.5** V případě zaúčtování úhrady pokuty za nesprávné parkování nebo dopravní přestupek je smluvní partner povinen poskytnout bance dokumentaci od příslušného státního orgánu včetně registračního čísla vypůjčeného vozidla, času a místa přestupku, porušeného zákona a částky pokuty v místní měně.

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

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

**14.7** Smluvní partner je povinen na dodatečné poplatky (např. za parkování, které nebyly v původní faktuře/vyúčtování zahrnuty) nebo upravené poplatky (např. na faktuře byla zaúčtována nižší spotřeba benzínu než ve finálním vyúčtování) vyhotovit prodejní doklad, kde na místě pro podpis držitele platební karty uvede slova „Signature On File“ (popř. „S. O. F.“), a kopii, včetně dokumentace a vysvětlení k zúčtování těchto poplatků, poslat držiteli platební karty na adresu uvedenou v nájemní smlouvě nebo v obchodní knize.

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

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

## 15 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ PRO E-COMMERCE

### Opakované transakce (recurring transakce)

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

### Omezení dostupnosti alkoholických nápojů a tabákových výrobků osobám mladším 18 let

**15.2** Smluvní partner se zavazuje ke dni zahájení přijímání platebních karet upravit své obchodní podmínky v tom smyslu, že při prodeji alkoholických nápojů nebo tabákových výrobků nebudou kupní smlouvy uzavírány s osobami mladšími 18 let a před předáním předmětu koupě bude zjišťovat (např. prostřednictvím pracovníků zásilkové služby) datum narození kupujícího (resp. osoby přebírající zásilku). Nebude-li takto prokázán dostatečný věk kupujícího, bude se kupní smlouva považovat za zrušenou a zboží se vrátí smluvnímu partnerovi.

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

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

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

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

## ČÁST V – ZÁVĚR

### 16 ZÁNIK SMLOUVY

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

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

a) obdrží-li banka stížnost držitele platební karty, že smluvní partner u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu,

b) nedodržuje-li smluvní partner stanovené lhůty a postupy,

c) vyskytnou-li se opakované reklamace nebo opakovaná hlášení o podvodných transakcích vůči smluvnímu partnerovi ze strany držitelů či vydavatelů platebních karet nebo ze strany kartových asociací; od smlouvy může být taktéž okamžitě odstoupeno na pokyn příslušné kartové asociace s tím, že banka písemně informuje smluvního partnera o datu, ke kterému bude ukončena možnost přijímat platební karty příslušné kartové asociace,

d) nebyla-li u smluvního partnera v průběhu předchozích 6 měsíců provedena žádná transakce prostřednictvím platební karty nebo aplikace.

**16.3** Banka je oprávněna s okamžitou účinností odstoupit od smlouvy v případě, že smluvní partner přestane splňovat podmínky kladené na smluvní partnery kartovými asociacemi nebo bezpečnostní kritéria banky, např. z důvodu obsazení svých statutárních orgánů nebo složením společníků atd. Smluvní strana bere na vědomí, že banka je oprávněna odstoupit od této smlouvy dle příslušných ustanovení obecných obchodních podmínek.

**16.4** Banka je dále oprávněna odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností bez udání důvodu ve lhůtě do tří měsíců od uzavření smlouvy.

**16.5** Při zániku smlouvy je smluvní partner povinen bance bez zbytečného odkladu vrátit všechny dokumenty, tiskopisy, propagační materiály a všechna zapůjčená nebo pronajatá zařízení pro přijímání platebních karet.

### 17 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**17.1** Tyto Produktové podmínky v plném rozsahu nahrazují Produktové obchodní podmínky smlouvy o přijímání platebních karet platné od 1. září 2021.

**17.2** Tyto Produktové podmínky jsou účinné od 1. října 2022.