

Všeobecné obchodní podmínky pro přijímání karet

Verze 04.2022 (EULUX)

1	Rozsah použití, vymezení zákonných požadavků, týkajících se platebních služeb a definice	9	Poplatky
1.1	Rozsah použití	9.1	Obecně
1.2	Vyloučení zákonných požadavků, týkajících se platebních služeb	9.2	Poplatky „Interchange“
1.3	Definice	9.3	Poplatky za platby třetí straně
2	Smluvní strany	9.4	Porušení platby
2.1	Obchodník (Identifikace Obchodníka – Přidružení prodejních míst a internetových obchodů – Přidělení sektoru – Změny na straně Obchodníka)	9.5	Daně
2.2	Worldline Financial Services (Europe) S.A.	10	Zpětné účtování a monitoring podvodů
3	Infrastruktura Obchodníka	10.1	Zpětné účtování (Chargeback)
3.1	Obecně	10.2	Důvody zpětného účtování v presenčním obchodování
3.2	Povinnosti Obchodníka (Obecné povinnosti náležitě péče – Povinnosti, týkající se hardwarových terminálů – Povinnosti, týkající se virtuálních terminálů – Povinnost informovat/ právo na informace – Zakázané transakce – Směrování transakcí třetími stranami – Akceptace karty prostřednictvím více nabyvatelů – Používání log produktů)	10.3	Důvody zpětného účtování v distančním obchodování
4	Systém vyrovnání a autorizace Worldline	10.4	Monitorování podvodů
4.1	Obecně	10.5	Dodržování limitů
4.2	Autorizace	11	Funkční poruchy a nouzové postupy
4.3	Zpracování transakce a vyrovnání	11.1	Obecně
4.4	Webová služba „myPortal“	11.2	Nouzové postupy pro funkční poruchy systému/terminálu
5	Přijetí karty	11.3	Nouzové postupy pro funkční poruchy karty
5.1	Povinnosti Obchodníka (Obecné povinnosti – Speciální povinnosti pro akceptaci Alipay)	12	Dodatečná ustanovení pro rezervace hotelů a pronájem aut
5.2	Vyloučení akceptace karty	13	Dodatečná ustanovení pro dynamickou konverzi měny (DCC)
5.3	Akceptace karty v prezenčních transakcích	14	Ochrana dat
5.4	Akceptování karty v distančních transakcích (Obecně – Bezpečná e-komerce v internetovém obchodě – Distanční transakce, realizované poštou, telefonem nebo faxem)	14.1	Zpracování osobních údajů
5.5	Realizace kreditů	14.2	PCI DSS norma pro bezpečnost dat
5.6	Silné ověření klienta	15	Odpovědnost
5.7	Výjimky ze silného ověření klienta	16	Oznámení
5.8	Vynětí ze silného ověření klienta	17	Modifikace a dodatky do Smluvních modulů, včetně poplatků
5.9	Ekosystém elektronických plateb	18	Vstoupení v platnost, doba trvání a ukončení
6	Stvrzení	18.1	Vstoupení v platnost
6.1	Obecně	18.2	Doba trvání
6.2	Předání držiteli karty	18.3	Řádné ukončení
6.3	Povinnost zachování bezpečnosti	18.4	Mimořádné ukončení
7	Dodání transakce	18.5	Automatické ukončení
7.1	Lhůty dodání	18.6	Důsledky ukončení smlouvy
7.2	Měna dodávky	19	Důvěrnost
7.3	Následné zadání	20	Závěrečná ustanovení
8	Úhrada	20.1	Právo vydávat pokyny Worldline
8.1	Nárok Obchodníka na úhradu	20.2	Zprostředkovatelská činnost Worldline
8.2	Účet pro přijímání plateb	20.3	Zákaz postoupení
8.3	Měna úhrady	20.4	Účast třetích stran/Postoupení na společnosti ve skupině
8.4	SEPA platební transakce	20.5	Zřeknutí se práv
8.5	Oznámení o úhradě a předběžné oznámení	20.6	Klausule o oddělitelnosti
		20.7	Rozhodné právo a místo jurisdikce
		20.8	Postup při mimosoudním řešení sporů

Tento dokument je nezávazným překladem anglického zdrojového textu. Pokud by nastal rozpor ve výkladu, je rozhodující anglická verze.

1 Rozsah použití, vymezení zákonných požadavků, týkajících se platebních služeb a definice

1.1 Rozsah použití

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) se vztahují na všechny produkty a služby, dohodnuté mezi Obchodníkem a Worldline Financial Services (Europe) S.A. (dále jen „Worldline“) v modulech pro přijímání karet, např. „Přijetí karty na prodejním místě“ nebo „Přijetí karty pro bezpečné elektronické a mailové/telefonní objednávky“ (dále samostatně uváděny jako „Smluvní modul“ nebo souhrnně „Smluvní moduly“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást uzavřených Smluvních modulů. Uzavřené Smluvní moduly tvoří nedílnou součást „Rámcové smlouvy o bezhotovostních platbách“ (dále jen „Rámcová smlouva“), uzavřené mezi Obchodníkem a Worldline.

1.2 Vyloučení zákonných požadavků, týkajících se platebních služeb

Dle článku 38 a 61 Směrnice EU 2015/2366 z 25. listopadu 2015 (dále uváděna jako „Směrnice o platebních službách“) a národních prováděcích zákonů, se smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace veškerých nepovinných předpisů, obsažených ve Směrnici o platebních službách a v národních zákonech o převodech.

1.3 Definice

Následující definice odpovídají použití odpovídajících termínů v těchto VOP.

Autorizace	V rámci procesu autorizace vydavatel karty ověřuje, zda je karta platná/není blokována a zda je částka transakce ve stanoveném limitu.
Bezkontaktní (bezkontaktní karta, bezkontaktní čtečka, bezkontaktní transakce)	Provedení transakcí pomocí „komunikace v blízkém poli“ (NFC), mezinárodní normy pro přenos dat radiovou technologií. To vyžaduje terminál s bezkontaktní čtečkou a kartu s NFC-kompatibilním čipem, např. Visa s funkcí „PayWave“ nebo Mastercard s funkcí „PayPass“. Data čipu jsou načítána podržením karty u bezkontaktní čtečky.
Debetní karta	Karta, používaná k platbě za zboží a služby, přičemž částka je okamžitě záúčtována na vrub držitele karty (např. V PAY, Maestro).
Distanční transakce	Transakce, kde držitel karty ani karta nejsou fyzicky přítomni v místě prodeje. K těmto transakcím dochází především přes Internet, telefon, fax nebo korespondenčně.
Držitel karty	Zákazník, který nakupuje zboží a/nebo služby, nabízené Obchodníkem a platí za ně bezhotovostně pomocí karty (transakce).
Elektronické zpracování	Realizace a předání transakce s použitím hardwarového nebo virtuálního terminálu a elektronického předání do systému.

EMV (EMV karta, EMV čip, EMV terminál)	Specifikace pro karty, které jsou vybaveny procesorovým čipem a také souvisejícím zařízením pro čtení čipových karet (např. POS terminály, přístroje na jízdenky, bankomaty, systémy pro čerpací stanice). EMV transakce jsou platby, které jsou zpracovávány na základě elektronického načtení dat karty na EMV terminálu z procesorového čipu karty.
Infrastruktura	Technické instalace, které náleží Obchodníkovi a jsou určeny pro přijímání a provádění kartových plateb prostřednictvím elektronického zpracování, t.j. hardwarové nebo virtuální terminály, včetně periferních zařízení, jako jsou registrační pokladny nebo telekomunikační zařízení, routery, servery, atd.
Kartová společnost	Poskytovatel licence (jako je Visa International, Mastercard International) na vydávání a přijímání karet.
Karty	Obecný termín pro platební karty, které se používají k provádění bezhotovostních plateb, t.j. kreditní/debetní karty.
Komerční karta	Karta, která je vydána společností, subjektům veřejné správy nebo výhradním vlastníkům a je omezena k obchodnímu nebo oficiálnímu použití; kde transakce provedené kartou jsou zatíženy na vrub účtu společnosti, subjektu sektoru veřejné správy nebo výhradního vlastníka.
Kreditní karta	Karta, používaná k platbě za zboží a služby, přičemž částka je následně zaúčtována na vrub držitele karty (např. Visa, Mastercard, Diners Club/Discover, Union-Pay, JCB).
mPOS terminál	Mobilní čtečka karet, která je provozována pomocí kompatibilního koncového zařízení (např. smartphone nebo tablet) a aplikace.
Nabyvatel	Nabyvatel umožňuje svým obchodníkům přijímat karty jako prostředky bezhotovostních plateb (v rámci prezenční či distanční realizace) a zajišťuje zpracování takto generovaných transakcí. Aby tak mohl činit, má v držení licence od příslušných kartových společností.
(Worldline)	Nabyvatel umožňuje svým obchodníkům přijímat karty jako prostředky bezhotovostních plateb (v rámci prezenční či distanční realizace) a zajišťuje zpracování takto generovaných transakcí. Aby tak mohl činit, má v držení licence od příslušných kartových společností.
Obchodník	Norma Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) představuje PCI normu, která se zaměřuje na to, aby bylo zajištěno, že společnosti implementují bezpečnostní standardy.
kód kategorie (MCC)	Kategorizace, specifikovaná kartovými společnostmi, která umožňuje přiřazení obchodních aktivit Obchodníka nabyvatelem do jedné nebo více sektorových kategorií.
PCI DSS	Norma Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) představuje PCI normu, která se zaměřuje na to, aby bylo zajištěno, že společnosti implementují bezpečnostní standardy.
PCI standardy	Bezpečnostní normy pro kartový průmysl, definované Radou Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC), jejichž aplikace je stanovena kartovými společnostmi. Podrobnější informace lze najít na pcisecuritystandards.org .
PIN (osobní identifikační číslo)	Osobní kombinace číslic, která ověřuje držitele karty jako oprávněného uživatele karty.
Platforma Alipay	Alipay.com Co Ltd. (dále jako «Alipay») provozuje mezinárodní elektronickou platební platformu. Smlouva o spolupráci uzavřená mezi Alipay a Worldline umožňuje smluvnímu partnerovi akceptaci bezhotovostních plateb uživateli platformy Alipay.
Poskytovatel platebních služeb (PSP)	PSP nabízí řešení plateb, například aplikaci (virtuální terminál), která umožňuje akceptování elektronických platebních prostředků pro platbu v internetovém obchodu.

Prezenční transakce	Transakce, kde jsou jak držitel karty, tak karta fyzicky přítomni v místě prodeje.
SEPA: jednotná evropská platební oblast	Standardizovaná oblast plateb v Euro, v níž lze vyrovnávat přeshraniční platby stejně účinně jako domácí platby v jednotlivých zemích.
Silné ověření klienta	Silné ověření klienta (neboli v angl. SCA) bylo stanoveno Směrnicí (EU) č. 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu („PSD2“) a implementováno prostřednictvím nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 („RTS“) a rozumí se jím ověření založené na použití dvou nebo více navzájem nezávislých prvků z kategorie znalost (to, co ví pouze uživatel), držení (to, co drží pouze uživatel) a inherence (to, čím uživatel je), kdy nesplněním jednoho z nich není ovlivněna spolehlivost ostatních, přičemž tento postup je navržen tak, aby byla chráněna důvěrnost ověřovacích údajů.
Spotřebitelská karta	Karta vydaná fyzické osobě, jejíž používání nemůže být vztahováno k jejím obchodním, firemním nebo profesním aktivitám; přičemž transakce provedené kartou jsou natěžovány přímo na vrub účtu fyzické osoby.
Stvrzenka	Fyzické nebo elektronické potvrzení realizace transakce, generované terminálem nebo internetovým obchodem.
Systém	Systém elektronických autorizací a vyrovnání, provozovaný Worldline pro zpracování transakcí. Služba „myPortal“ dle bodu 4.4 tvoří jeho součást.
Terminál (hardwarový nebo virtuální terminál)	Hardwarové terminály jsou pevná nebo mobilní zařízení, používaná pro zpracování transakcí. Softwarové komponenty, které umožňují připojení hardwarových terminálů k dalším periferním zařízením (systémy registračních pokladen, hotelové rezervační systémy, systémy čerpacích stanic, atd.), jsou přiřazovány k hardwarovému terminálu.
	Virtuální terminály jsou aplikace, které umožňují provedení distanční transakce a její zpracování. Softwarové terminály jsou obvykle provozovány a prodávány poskytovateli platebních služeb (tedy Worldline).
Transakce	Procedura bezhotovostní platby, realizovaná Obchodníkem prostřednictvím elektronického zpracování, přičemž data transakce jsou následně zpracována systémem Worldline.
Úvěr/kredit	Plné či částečné proplacení transakcí na kartě, které byly původně zaúčtovány na vrub.
Verifikační kód karty	Sekvence číslic, vytištěná na kreditní kartě (např. Visa [CVV2], Mastercard [CVC2]), která se používá jako dodatečný bezpečnostní prvek při distančních operacích.
Vydavatel karty	Společnost oprávněná kartovým systémem k vydávání karet držitelům karet.
Zpětná platba	Zrušení transakce, zadané Obchodníkem nebo úhrady již odeslané, a to v důsledku oprávněné reklamace, týkající se transakce, a to držitelem karty nebo vydavatelem karty. Nárok na úhradu na straně Obchodníka propadá.

2 Smluvní strany

2.1 Obchodník

2.1.1 Identifikace Obchodníka

Worldline je povinen identifikovat Obchodníka, jeho právní zástupce a oprávněné majitele a také zaznamenávat obchodní aktivity Obchodníka a správně je alokovat do odpovídající kategorie sektoru (MCC). Za tímto účelem poskytne Obchodník Worldline kopie dokumentů, specifikované v Rámcové smlouvě a také – případ od případu – veškeré další vyžadované dokumenty.

Worldline si vyhrazuje právo, v souladu s legislativou, vztahující se k boji proti praní špinavých peněz, vyžadovat v intervalech, požadovaných Worldline za adekvátní, aktualizaci dokumentů, poskytnutých pro účely identifikace Obchodníka.

Worldline je pro účely řízení rizik oprávněna posoudit obchodní aktivity (produkty a služby) a finanční situaci obchodníka. Obchodník poskytne Worldline požadované informace (včetně účetní závěrky) do 10 dnů od žádosti Worldline.

2.1.2 Přidružení prodejních míst a internetových obchodů

Prodejní místa a internetové obchody Obchodníka mohou být přidruženy k Rámcové smlouvě v okamžiku uzavření smlouvy. Následné přidružení prodejních míst a internetových obchodů bude odsouhlaseno Smluvními stranami samostatně.

2.1.3 Přidělení sektoru (kód kategorie obchodníka, MCC)

Obchodník pracuje v sektorových kategoriích, specifikovaných ve Smluvních modulech a prodává zboží a/nebo poskytuje služby držitelům karet, kdy tyto jsou výhradně alokovány k uvedeným sektorovým kategoriím. Samostatný Smluvní modul musí být uzavřen pro každou sektorovou kategorii.

2.1.4 Změny na straně Obchodníka

Změny na straně Obchodníka (například týkající se právní formy, obchodní činnosti, adresy, detailů účtu, právních zástupců, oprávněných vlastníků, prodejních míst nebo infrastruktury), nebo pokud smluvní partner ukončí svůj provoz nebo své provozy, budou Obchodníkem neprodleně oznámeny Worldline písemnou formou. Worldline má právo fakturovat Obchodníkovi náklady, spjaté se změnami.

V případě významné změny ve vlastnické struktuře a kontrole Obchodníka, je tento povinen písemně informovat Worldline alespoň jeden měsíc předem. Worldline bude oprávněn v takovém případě požadovat, aby byla aktualizována identifikace Obchodníka dle bodu 2.1.1. Pokud by z tohoto vyplývalo zvýšené riziko, je Worldline oprávněn ukončit Smluvní modul, a to s okamžitou účinností. Za dobu, kdy nebyl Worldline písemně informován o právním nástupnictví, může připsat veškeré kompenzace s vylučujícím důsledkem na předchozího Obchodníka.

Pokud dojde k výraznému zhoršení úvěrového ratingu Obchodníka (například k zahájení insolvenčního řízení), bude Obchodník informovat Worldline. Worldline bude oprávněn – dle svého výhradního rozhodnutí – okamžitě přijmout vhodná opatření, jako je úprava podmínek kompenzací, zadržení kompenzací nebo požadování náležité jistiny. Obchodník bude neprodleně informován o všech přijatých opatřeních.

2.2 Worldline Financial Services (Europe) S.A.

Worldline Financial Services (Europe) S.A. je společnost se sídlem v Lucembursku ("Société Anonyme"), se sídlem na 10, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (Lucemburský obchodní rejstřík č. B144087). Jako licencovaná platební instituce (číslo licence 06/10) je Worldline pod dohledem lucemburského dozorového finančního úřadu (Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 110, route d'Arlon, L-1150 Lucembursko). Worldline je držitelem licencí od kartových společností, které jsou pro akceptaci karet nezbytné. Všechny transakce provedené kartami Visa, jako Visa, V Pay, Visa Debit a Visa Electron jsou procesovány v rámci hlavní členské licence karetního schématu Visa společnosti Worldline SA/NV. Worldline SA/NV je sesterskou společností Worldline Financial Services (Europe) S.A., se sídlem Chaussée de Haecht 1442, 1130 Brusel, Belgie.

3 Infrastruktura Obchodník

3.1 Obecně

Obchodník ponese plnou odpovědnost za získání, provozování a údržbu infrastruktury, která je vhodná pro elektronické provádění kartových transakcí a také za přijetí technických bezpečnostních opatření, aby se zabránilo jakémukoli zneužití infrastruktury; především dodržování PCI DSS dle bodu 14.2. Výše uvedené bude platit i na změny infrastruktury v důsledku úprav systému na straně Worldline v souladu s bodem 4.1, odst. 3. Pouze terminály (hardwarové a/nebo virtuální terminály), které byly certifikovány v souladu s platnou normou PCI a požadavky, stanovenými kartovými společnostmi, mohou být používány pro provádění kartových transakcí. EMV certifikace je povinným požadavkem pro hardwarové terminály. Dále, certifikované terminály vyžadují odsouhlasení jedním nebo několika Nabyvateli, v souladu se specifickými požadavky odpovědného orgánu v dané zemi.

3.2 Povinnosti Obchodníka

3.2.1 Obecné povinnosti náležitě péče

Obchodník je povinen zajistit prostřednictvím náležitých opatření, aby nebyla možná žádná manipulace, především žádné neoprávněné transakce a aby byly terminály chráněny proti neoprávněnému přístupu třetích stran. Obchodník proškolí svůj personál z hlediska správné manipulace a používání infrastruktury, a to v náležitých intervalech, především při zahájení provozu. Poučí personál také o opatřeních, která je třeba provádět v rámci prevence proti zneužití a podvodu.

3.2.2 Povinnosti, týkající se hardwarových terminálů

Obchodník umístí všechny hardwarové terminály do místa prodeje takovým způsobem, aby měl držitel karty přímý přístup k terminálu (především k displeji, klávesnici a čtečce karet) a nemohl být sledován v případě, že je vyžadováno zadání PIN.

3.2.3 Povinnosti, týkající se virtuálních terminálů

Obchodník bude s náležitou péčí chránit infrastrukturu, používanou k provozování virtuálních terminálů, především počítače (včetně všech souvisejících síťových komponent) a nosiče dat, které obsahují data z karet (především čísla karet, data platnosti nebo data o transakcích).

3.2.4 Povinnost informovat/právo na informace

Na žádost Worldline bude Obchodník poskytovat písemné informace o tom, které terminály jsou aktivně využívány. Dále Obchodník opravňuje Worldline, aby získával tyto informace přímo od koncových výrobců/poskytovatelů softwaru či dodavatelů jakékoli jiné infrastruktury. Obchodník poskytne v tomto ohledu pomoc Worldline. Obchodník bude okamžitě písemně informovat Worldline o jakýchkoli změnách, vztahujících se k hardwarovým terminálům nebo jeho internetovému obchodu, o veškerých odpojeních, výměnách nebo změnách umístění/URL.

3.2.5 Zakázané transakce

Obchodník zaručuje, že bude plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy. Pokud jsou právní transakce nebo jejich plnění podle platných zákonů zakázány, nemůže je Obchodník sjednávat. Pokud by právní transakce byly v rozporu s tímto zákazem sjednány, není společnost Worldline na základě této smlouvy povinna poskytovat žádné služby.

3.2.6 Směrování transakcí třetími stranami

Obchodník bude oprávněn vstupovat do smluv s třetími stranami, certifikovanými PCI DSS (jako jsou poskytovatelé platebních služeb, síťoví operátoři), které předávají transakce Worldline jménem Obchodníka. Worldline neodmítne uznání, přijetí takových třetích stran, pokud k tomu nemá dobré důvody. Veškeré náklady, vznikající ve spojitosti s třetí stranou a jejím zapojením, především za aktivaci, poplatky, zpoždění a neplnění, ponese Obchodník. Worldline bude oprávněn fakturovat Obchodníkovi takové náklady a poplatky nebo je započíst proti veškerým kreditům, splatným k úhradě Obchodníkovi.

Obchodník bude okamžitě písemně informovat Worldline o veškerých změnách ve vztahu k zpracování transakcí prostřednictvím třetích stran nebo o případech, kdy mění třetí využívanou stranu. Worldline bude oprávněn odmítnout takové změny či změnu třetí strany ze závažné příčiny.

3.2.7 Akceptace karty prostřednictvím více nabyvatelů

Při současném zajišťování získávání služeb od více než jednoho poskytovatele je třeba vždy zajistit, aby byly údaje o transakci, vztahující se ke každému Nabyvateli, ukládány samostatně. Při spolupráci s třetí stranou nesmí Nabyvatelé žádným negativním způsobem ovlivňovat realizaci a bezpečnost transakcí, které mají být zpracovány Worldline.

3.2.8 Používání log produktů

Obchodník je povinen jasně prezentovat loga produktů, získaná od Worldline. Kromě toho je Obchodník povinen získat písemný souhlas Worldline s dokumenty, které připravil, a to ještě před jejich vytištěním či jakýmkoli publikováním (např. na Internetu), pokud tyto dokumenty obsahují loga Worldline nebo výslovně uvádějí Worldline.

4 Systém vyrovnání a autorizace Worldline

4.1 Obecně

Worldline provozuje a podporuje systém z technického, organizačního a administrativního hlediska.

Obchodník nebude mít právo na to, aby byl systém neustále k dispozici a v činnosti bez přerušení. Worldline neposkytuje v tomto ohledu žádnou záruku. Worldline bude oprávněn přerušit – dle svého rozumného posouzení – provoz systému, pokud bude považovat takové přerušení za nezbytné z nezbytných podstatných důvodů, jako jsou například úpravy a aktualizace systému, přerušení, riziko zneužití.

Worldline si vyhrazuje právo provádět technické nebo organizační změny či doplňky do systému. Pokud tyto přinesou modifikace do infrastruktury, Obchodník je bude implementovat v souladu s pokyny od Worldline na své vlastní náklady. Obchodník je rovněž povinen akceptovat úpravy a aktualizace systému, především za účelem zvýšení standardů bezpečnosti, které provádí Worldline a dodavatelé systému/infrastruktury nebo výrobci terminálů.

4.2 Autorizace

Pokud není výslovně dohodnuto jinak, Obchodník je povinen získat oprávnění od Worldline pro jakoukoli formu akceptace karet prostřednictvím postupu, specifikovaného Worldline. To se nevztahuje na výjimky, výslovně schválené Worldline (např. přijímání bezkontaktní karty pomocí offline transakcí).

Obchodník potvrzuje, že v kontextu autorizačního postupu si lze pouze ověřit, zda karta není blokována a zda nebyl překročen nějaký limit. Udělená autorizace tedy nedává Obchodníkovi jakýkoli nárok na proplacení transakce od Worldline.

4.3 Zpracování transakce a vyrovnání

Transakce, dodané Obchodníkem, jsou zpracovány a vyrovnány systémem. Výsledné nároky na úhrady jsou započteny ve prospěch Obchodníka a banka Worldline dostane pokyn, aby převedla splatnou částku do finanční instituce Obchodníka.

4.4 Webová služba "myPortal"

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí pro služby, které nabízí Worldline Financial Services (Europe) S.A. (dále jen "Worldline") pod názvem "myPortal". Tyto služby zahrnují elektronické poskytování zpráv o vrácené úhradě, informací o transakci a terminálu, stejně jako zpráv a funkcí samoobslužnosti v souvislosti s přijímáním bezhotovostních plateb.

Obchodník musí pro Worldline specifikovat osoby, kterým budou poskytnuta přístupová práva k oblasti správy Platformy myPortal. Personalizované přihlašovací údaje (dále jen „Přihlašovací údaje“) poskytnuté ze strany Worldline tyto osoby opravňují k provádění změn nakoupených služeb a konfigurace jménem Obchodníka.

Obchodník odpovídá za řádnou ochranu Přihlašovacích údajů před přístupem neoprávněných třetích osob. Kromě toho se pravidelně mění hesla. Jakákoli osoba, která se identifikuje vůči Worldline jako uživatel Přihlašovacích údajů, se považuje za osobu, které dal Obchodník svolení s používáním Platformy myPortal. Worldline Přihlašovací údaje pouze ověřuje, žádné další prokazování platnosti se neprovádí.

Jestliže existuje důvod k podezření, že k Přihlašovacím údajům získaly přístup neoprávněné třetí osoby, musí Obchodník neprodleně požádat Worldline (kontaktní údaje viz worldline.com/merchant-services/contacts) o zablokování Přihlašovacích údajů. Obchodník je odpovědný za veškeré kroky učiněné třetími osobami používajícími Přihlašovací údaje jako za své vlastní jednání.

Obchodník má přístup k datům uloženým na platformě myPortal po dobu minimálně šesti měsíců. Worldline však není odpovědná za pravost a neměnnost dat po jejich stažení, zaznamenání a uložení Obchodníkem.

5 Přijetí karty

5.1 Povinnosti Obchodníka

5.1.1 Obecné povinnosti

Bez ohledu na částku, o kterou se jedná, Obchodník je povinen přijímat všechny karty dohodnutých značek a všechny typy karet (kreditní, debetní nebo předplacené karty) jako platební prostředek za zboží a/nebo služby. Výjimkou z této povinnosti jsou komerční obchodní karty (Commercial Cards), vydávané v rámci EEA – pokud jsou v zemi vydání karty uplatňována ustanovení předpisu (EU) 2015/751 – a také karty z kartového platebního systému třetí strany.

Obchodníci, kteří nepřijímají všechny typy karet dohodnutých značek, oznámí tuto skutečnost držitelu karty, a to jasně, nepochybnitelně a současně budou držitele karty také informovat o ostatních typech karet téže značky- to vše v každém případě před provedením transakce. Při prezenční transakci musí být tato informace jasně uvedena u vstupu a současně také na pokladně. Při distanční transakci musí být tato informace zobrazena na webovém obchodě Obchodníka či na jiném elektronickém či mobilním médiu.

Ve všech případech v kontextu použití platí, že Obchodník

- nebude dělit transakce mezi několik karet nebo do několika částek na téže kartě; pokud
 - se nejedná u první platby o zálohu a u druhé o konečnou platbu za službu nebo zboží, které jsou dodány později,
 - se nejedná o splátkovou platbu, které splatnost a jednotlivé částky jsou písemně dohodnuty mezi prodejcem a držitelem karty,
 - držitel karty nezaplatí část celkové částky kartou a zbývající částku kupní ceny v jiné formě (např. hotovost nebo šek).
- nebude znevýhodňovat spotřebitelské karty vydané v EU ve srovnání s jinými způsoby platby, zejména nepožadovat příplatek za platbu.
- nebude zatěžovat kartu výměnou nepožadovat příplatek za platbu poskytnuté úvěry; hotovostní platby (Cash Advance/hotovostní záloha, Purchase with Cash Back/nákup s vyplacením částky) vyžadují (tam, kde jsou k dispozici) doplňkovou dohodu;
- bude přijímat kartu za služby, které nemohou být poskytnuty okamžitě, pokud držitel karty obdrží písemnou informaci (také e-mailem), že služba bude poskytnuta později;
- nezmění/neopraví žádná data na stvrzence poté, co byla podepsána; pokud je vyžadována oprava, je třeba vydat novou stvrzku;
- přijme očekávaná opatření Obchodníka pro prevenci zneužití karty a neprodleně oznámí Worldline jakékoli podezření na zneužití.

5.1.2 Speciální povinnosti pro akceptaci Alipay

Smluvní partner se v rámci akceptace Alipay zavazuje poskytnout Worldline následující marketingové údaje:

- ID smluvního partnera;
- druh podnikání (jídlo, nákupy, služby, jiné);
- jméno, adresa a otevírací doba každého prodejního místa;

- popis prodejních míst.

Toto umožní smluvnímu partnerovi propagovat své podnikání na platformě Alipay a jsou předpokladem pro akceptaci Alipay.

5.2 Vyloučení akceptace karty

Obchodník nesmí přijmout karty za

- transakce, které zahrnují zboží a/nebo služby, které nejsou nabízeny nebo poskytovány Obchodníkem, ale třetí stranou (zákaz sub-získávání);
- transakce, které neodpovídají dohodnutým sektorovým kategoriím: musí být uzavřeny dodatečný Smluvní modul za účelem realizace transakcí mimo sektorové kategorie, specifikované ve Smluvních modulech;
- transakce, které jsou nelegální nebo nemorální v jeho zemi, v místě přijetí a/nebo dle zákona, platného pro zákonné transakce s držitelem karty nebo které vyžadují oficiální schválení, které Obchodník nemá;
- transakce, přiřaditelné do sektoru zábavy pro dospělé (pornografie, erotika), tabáku, farmaceutik, her a hráčství nebo aukcí; transakce v těchto sektorových kategoriích mohou být prováděny pouze na základě dodatečné smlouvy;
- transakce, používané k dobítí jiných platebních prostředků (např. předplacené karty, dárkové karty nebo elektronické peněženky či elektronická řešení); provádění těchto transakcí požaduje uzavření dodatečné smlouvy.

5.3 Akceptace karty v prezenčních transakcích

Při přijímání karet na základě elektronického provádění prostřednictvím hardwarových terminálů Obchodník zajistí, aby mohlo být čtení dat karty a tam, kde je to nezbytné i zadávání autentizace (např. zadáním PIN kódu), provedeno osobně držitelem karty na terminálu – tohoto se nesmí účastnit ani Obchodník ani žádná třetí strana. Obchodník nesmí v žádném případě požadovat, aby držitel karty sdělil svůj PIN.

Pokud terminál nevyžaduje autentizaci (např. zadáním PIN kódu), musí být stvrzenka, generovaná terminálem, v každém případě vlastnoručně podepsána držitelem karty na zvláštním řádku, určeném pro podpis. Při používání mPOS terminálu se držitel karty podepisuje přímo na obrazovku mobilního koncového zařízení. Následující platí pro UnionPay transakce: Kód PIN/kombinace šesti číslic je vyžadován pro každou transakci. Kromě toho musí být každá stvrzenka podepsána držitelem karty. Pro bezkontaktní transakce se platný bezpečnostní standard řídí prostřednictvím hardwarového terminálu. Pokud do bezpečnostní parametry, uložené na kartě a/nebo hardware terminálu umožní, není podle technických regulačních standardů vydaných Evropskou komisí v rámci Směrnice o platebních službách vyžadována autentizace (např. zadáním PIN kódu). Jinak bude po držiteli karty vyžadováno, aby se autentizoval např. zadáním PIN kódu.

Pokud je pro akceptaci karty vyžadován podpis držitele karty, smí Obchodník přijmout kartu pouze pokud

- je předložena v průběhu platnosti, která je na ní vytištěna;
- nejde o rozpoznatelný padělek;
- karta má všechny relevantní bezpečnostní prvky; a
- byla podepsána držitelem karty.

Dále platí, že pro transakce, které jsou potvrzovány podpisem, musí Obchodník zajistit, aby

- držitel karty vlastnoručně podepsal stvrzku v jeho přítomnosti;
- podpis na papírové stvrzence nebo obrazovce (pro mPOS terminály) odpovídal podpisu na zadní straně karty; a
- poslední čtyři číslice z čísla karty byly shodné s posledními čtyřmi číslicemi, vytištěnými na stvrzence.

V případě pochybností Obchodník zkontroluje identitu držitele karty na základě průkazu totožnosti (kontroluje, zda se shoduje jméno a příjmení) a uvede poznámku, že identifikační údaje na průkazu totožnosti a na kartě byly porovnány a ověřeny. Tato (mPOS terminály) poznámka musí být zapsána s odkazem na odpovídající ID transakce. U některých karet UnionPay není jméno držitele karty a doba její platnosti uvedeno na kartě. V těchto případech není Obchodník povinen provádět kontroly s ohledem na dobu platnosti karty a průkaz totožnosti držitele karty.

Pokud držitel karty nemá možnost autentizace (např. držitel karty zapomněl PIN kód nebo systém nedovoluje žádná další zadání PIN kódu), karta nesmí být přijata v souladu s ochrannými postupy, popsány v kapitolách 11.2 a 11.3.

5.4 Akceptování karty v distančních transakcích

5.4.1 Obecně

Pro provádění distančních obchodních transakcí musí Obchodník vždy získat jméno, příjmení a adresu bydliště držitele karty a také číslo karty a platnost karty nebo, si nechat potvrdit u předem uložených údajů, a ověřit si věrohodnost daných informací; to platí především v případě odlišné adresy dodání a adresy bydliště. Obchodník musí uvést jméno společnosti používané v internetovém obchodě na všech dokumentech předávaných držiteli karty (např. objednávka, potvrzení dodávky a transakce, faktura).

5.4.2 Bezpečná e-komerce v internetovém obchodě (3-D bezpečnostní procedura)

Tím, že si ověří držitele karty v rozsahu takzvaných "bezpečných" elektronických obchodních transakcí, může Obchodník snížit riziko nezákonných transakcí následně rozporovaných držitelem karty. Podle národních zákonů pro realizaci Směrnice o platebních službách se musí Obchodník postarat o to, aby se mohl držitel karty autentizovat. Za tímto účelem je do Obchodníkovy e-shopu integrován virtuální terminál s přípojkou (dále označován jako "MPI"). Tento virtuální terminál lze získat od Worldline nebo jiného poskytovatele platebních služeb s certifikací dle PCI DSS. Terminál MPI je vyžadován pro provádění transakcí v souladu s 3-D bezpečnostními standardy kartových společností (např. "Verified by Visa", "Mastercard SecureCode" nebo "ProtectBuy"). V průběhu transakce naváže MPI kódované spojení se serverem vydavatele karty a ověří autentizační údaje držitele karty pro bezpečné internetové transakce, což umožňuje ověření a následné schválení transakce vydavatelem karty. Výjimky v souvislosti s autentizací držitele karty jsou možné podle technických regulačních standardů vydaných Evropskou komisí: Worldline se postará o to, aby mohl Obchodník z těchto výjmek pokud možno profitovat. Transakce e-komerce, které jsou uskutečněny bez MPI (např. ruční zadání údajů karty na virtuálním terminálu) jsou povoleny pouze ve výjimečných případech a jsou spojeny s vyšším rizikem zpětného zúčtování odměny v souladu s bodem 10.3.

5.4.3 Distanční transakce, realizované poštou, telefonem nebo faxem (telefonické/poštovní objednávky)

Pro přijímání karet při "telefonických/poštovních objednávkách" je zapotřebí použít certifikovaný virtuální terminál. Obchodník musí zničit všechny ručně zaznamenané údaje z karty (především číslo karty, datum platnosti a verifikační číslo karty) poté, co byla transakce provedena.

Poštovní a telefonické objednávky bez MPI a 3-D bezpečné procedury. Proto je riziko zpětného účtování úhrady dle sekce 10.3 vždy vyšší.

5.5 Realizace kreditů

Pokud má být transakce plně nebo částečně refundována držiteli karty poté, co byla provedena, Obchodník vydá kredit na tutéž kartu. Kredit může být realizován s ohledem na dříve vyrovnaný debet a částka kreditu nesmí překročit původní strženou částku.

Při elektronické realizaci bude kreditní transakce iniciována a vytištěna stvrzenka. Pro mPOS terminály, nabízené Worldline, je Obchodník schopen vyžádat si následný úplný/částečný kredit pro transakci písemnou formou od Zákaznického servisu Worldline.

Poté, co Obchodník realizoval kredit, je Worldline oprávněn požadovat od Obchodníka splacení nebo započtení transakce dříve vyrovnané nebo vyplacené.

Pro akceptaci Alipay platí:

Alipay umožňuje technickou realizaci dobropisů ve lhůtě do 365 dnů. Po skončení této lhůty již není dobropis možný. Smluvní partner zajistí, aby byl uživatel Alipay informován v okamžiku transakce o 365-denní lhůtě pro dobropis tím, že poskytne příslušné podmínky zákaznických služeb nebo vhodným písemným oznámením.

5.6 Silné ověření klienta

5.6.1 Veškeré karetní transakce realizované zákazníkem, ať už se jedná o transakce v místě prodeje nebo transakce bez fyzické přítomnosti karty (CNP) smí být zahájeny pouze s pomocí silného ověření klienta (SCA), pokud taková karetní transakce nespadá mimo působnost směrnice PSD2 (Vynětí z oblasti působnosti – bodu 5.7) nebo spadají pod některou z výjmek uvedených ve směrnici PSD2 (Výjimky – bodu 5.8).

5.6.2 Obchodník bere na vědomí, že uplatnění výjimky nebo vynětí vztahujícího se k silnému ověření klienta (SCA) vyžaduje předem písemný souhlas společnosti Worldline Financial Services (Europe) S.A. (dále jako „Worldline“) a že takový souhlas uděluje společnost Worldline výhradně na základě vlastního uvážení.

5.7 Výjimky ze silného ověření klienta

5.7.1 Směrnice PSD2 stanovila případy, na které se silné ověření klienta u držitele karty nevztahuje:

5.7.1.1 Poštovní/telefonická objednávka (MPO): transakce, kdy jsou údaje o kartě předány telefonicky nebo poštou.

5.7.1.2 Transakce zahájené obchodníkem (MIT): Jeli karetní platební transakce zahájena obchodníkem nebo jeho prostřednictvím, silné ověření klienta (SCA) se na transakci nevztahuje pod podmínkou, že: (i) držitel karty nejprve udělil mandát s pomocí silného ověření klienta (SCA), čímž oprávnil obchodníka, aby zahájil transakci nebo několik transakcí prostřednictvím karty, a (ii) mandát se zakládá na smlouvě mezi obchodníkem a držitelem karty upravující poskytnutí produktů nebo služeb a (iii) transakce zahájené obchodníkem nevyžadují, aby jim předcházela jiná konkrétní úkon držitele karty za účelem jejich zahájení obchodníkem.

5.8 Vynětí ze silného ověření klienta

5.8.1 Směrnice PSD2 umožňuje určitá vynětí, kdy držitel karty nemusí projít silným ověřením klienta (SCA).

5.8.1.1 Vynětí v místě prodeje

5.8.1.1.1 Bezkontaktní platby: ze silného ověření klienta (SCA) jsou vyloučeny bezkontaktní karetní transakce, u nichž (i) částka jednotlivé karetní transakce nepřesahuje výši 50,00 EUR, (ii) souhrnná hodnota platebních transakcí od posledního uplatnění silného ověření klienta (SCA) (držitelem karty) nepřesahuje 150,00 EUR a (iii) počet po sobě jdoucích bezkontaktních karetních transakcí od posledního uplatnění silného ověření klienta (SCA) (držitele karty) nepřekročí pět transakcí.

5.8.1.1.2 Jízdné a parkovné: ze silného ověření klienta (SCA) jsou vyloučeny transakce provedené v místě prodeje nebo na bezobslužných platebních terminálech, a to konkrétně za účelem úhrady jízdného (např. mýtného za použití zpoplatněné silnice) nebo parkovného.

5.8.1.2 Vynětí týkající se transakcí bez fyzické přítomnosti karty (CNP)

5.8.1.2.1 Transakce nízké hodnoty: společnost Worldline se může povinnosti silného ověření klienta (SCA) vzdát v případě, že (i) částka karetní transakce nepřesahuje výši 30,00 EUR, (ii) souhrnná hodnota platebních transakcí od posledního uplatnění silného ověření klienta (SCA) (držitelem karty) nepřesahuje 100,00 EUR a (iii) počet karetních transakcí bez fyzické přítomnosti karty (CNP) od posledního uplatnění silného ověření klienta (SCA) (držitele karty) nepřekročí pět transakcí.

5.8.1.2.2 Opakující se transakce: Jeli silné ověření klienta (SCA) uplatněno u první z řady opakujících se karetních transakcí ve stejné výši, pak následné transakce během období v maximální délce 12 měsíců po uplatnění silného ověření klienta (SCA) mohou být z povinnosti uplatnění silného ověření klienta (SCA) vyjmuty, jsou-li splněny všechny ostatní požadavky na ověření a jsou-li identifikátory původní transakce připojeny k následným karetním transakcím.

5.8.1.2.3 Analýza transakčních rizik: Společnost Worldline může dle vlastního uvážení povolit obchodníkovi neuplatňovat silné ověření klienta (SCA) u transakcí bez fyzické přítomnosti karty (CNP). Posouzení rozhodnutí o udělení takové výjimky se bude zakládat na několika kritériích, jako např. celková míra podvodů a limit výjmek (jak je stanoveno v pravidlech nařízení RTS a karetních systémů), transakční historie obchodníka, transakční vzorce obchodníka, podnikatelské činnosti obchodníka, zeměpisná poloha obchodníka, průměrný zákazník obchodníka, úroveň zabezpečení systémů obchodníka, solventnost a finanční likvidita obchodníka a celková finanční situace. I když byla analýza transakčních rizik úspěšná, společnost Worldline může odmítnout transakci na základě analýzy v reálném čase a rizikového hodnocení dané transakce.

Obchodník chápe, že výjimka z analýzy transakčních rizik a maximální částka transakce u takové výjimky závisí na celkové míře podvodů a limitu výjmek společnosti Worldline. Obchodník bere na vědomí, že v případě, kdy celková míra podvodů společnosti Worldline překročí limity stanovené v nařízení RTS nebo pravidlech karetního systému, společnost Worldline již nebude moci tuto výjimku nabízet vůbec nebo bude moci tuto výjimku nabízet pouze omezeným způsobem. Společnost Worldline vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby obchodníka o takových okolnostech předem informovala.

5.8.1.2.4 Důvěryhodný příjemce: Jeli obchodník držitelem karty označen jako důvěryhodný příjemce, pak může společnost Worldline zpracovávat transakce bez uplatnění silného ověření klienta (SCA) a musí předat tuto informaci vydavateli dotyčné karty, který vyhodnotí, zda je obchodník uveden v seznamu důvěryhodných příjemců a zda chce příslušnou transakci schválit.

5.9 Ekosystém elektronických plateb

5.9.1 Obchodník bere na vědomí, že i v případě, kdy transakce spadá do parametrů popsanych v člancích 2 nebo 3, může být transakce zamítnuta jiným subjektem v platebním řetězci (jako např. vydavatelem karty). Společnost Worldline neponese odpovědnost za zamítnutí ze strany těchto třetích stran.

5.9.2 Obchodník ponese odpovědnost za správné provádění silného ověření klienta (SCA) na fyzických i virtuálních místech prodeje a musí zajistit, aby byly transakce odesílané společnosti Worldline správně označeny (např. obchodník nebude odesílat transakci jako MIT nebo MPO, není-li to v souladu se skutečností, a obchodník nebude uplatňovat výjimku vztahující se na parkovné, pokud tímto způsobem nelze danou aktivitu klasifikovat). Společnost má právo, ovšem ne povinnost, ověřit dodržování souladu jednotlivých transakcí, při kterých byla uplatněna výjimka nebo vynětí. Na první žádost společnosti Worldline a nejdříve do 2 pracovních dnů od takové žádosti musí obchodník předložit společnosti Worldline veškeré nezbytné podklady, kterými odůvodní uplatnění výjimky nebo vynětí.

5.9.3 Obchodník bere na vědomí, že společnost Worldline může dle vlastního uvážení kdykoliv zrušit jakoukoli výjimku z použití silného ověření klienta (SCA) udělenou obchodníkovi.

6 Stvrzenky

6.1 Obecně

V případě nedodržení povinností dle bodů 6.2 a 6.3 bude vyšší riziko zpětného účtování úhrady dle bodu 10.3.

6.2 Předání držiteli karty

V prezenčních transakcích si originální kopii stvrzenky, vytištěnou termínalem, ponechá Obchodník ("Stvrzenka pro obchodníka"). Obchodník předá kopii ("Stvrzenka pro zákazníka") držiteli karty. Při používání mPOS terminálu je stvrzenka převedena na držitele karty prostřednictvím e-mailu, pokud je to vyžadováno.

V distančních transakcích poskytuje Obchodník držiteli karty písemné potvrzení o transakci.

6.3 Povinnost zachování bezpečnosti

Obchodník je povinen ukládat všechny originální papírové stvrzenky a kopie elektronických stvrzenek, všechna data o transakcích a každodenní uzávěrky (včetně dat o jednotlivých transakcích) a také veškerá další související data a dokumentaci na bezpečném místě, nejméně sedmi let od konce obchodního roku.

Elektronická data musí být uložena v kódovaném formátu a chráněna proti neoprávněnému přístupu. V tomto ohledu je Obchodník povinen dodržovat relevantní pokyny, vydané Worldline (dle bodu 14.2).

7 Dodání transakce

7.1 Lhůty dodání

Obchodník je povinen dodat transakce Worldline do 48 hodin po jejich realizaci.

Pro transakce, které přijdou do systému Worldline později, než je stanoveno ve výše uvedených ustanoveních, si Worldline vyhrazuje právo zamítnout Obchodníkovi nárok na úhradu či vymáhat/započíst úhrady dříve poukázané.

V distančních transakcích (bezpečná e-komerce, mailové/telefonické objednávky) bude Obchodník povinen předat transakce v průběhu 48 hodin, i pokud nebude schopen odeslat/dodat předmětné zboží okamžitě nebo okamžitě poskytnout službu.

Obchodník nese výhradní riziko, týkající se přenosu dat z infrastruktury Obchodníka do systému, provozovaného Worldline, bez ohledu na to, zda jej provádí sám Obchodník nebo třetí strana, kterou pro tento účel najal.

7.2 Měna dodávky

Obchodník dodá transakce v měnách, stanovených ve Smluvním modulu.

7.3 Následné zadání

Za předpokladu, že Obchodník splní termín předání, uvedené v bodě 7.1, bude možné ručně znovu zadat ztracené, nesprávné nebo neúplně dodané transakce v případech, způsobených technickou poruchou přenosu dat či zpracování. Nesprávné zaúčtování (např. účtovaná částka je příliš vysoká či nízká) nemohou být znovu zadány.

Transakce, které jsou předány po více než 60 dnech (debitní karty) nebo 180 dnech (kreditní karty) nemohou být znovu zadány. Totéž platí pro transakce, jejichž údaje nejsou zadány do systému Worldline.

8 Úhrada

8.1 Nárok Obchodníka na úhradu

Worldline provede úhradu Obchodníkovi ve vztahu k dodané transakci – po stržení dohodnutých poplatků a na základě následné zpětné výplaty – v dohodnuté frekvenci úhrad. Detaily vyrovnání jsou uvedeny na potvrzení o úhradě.

O státních svátcích Worldline nezpracovává žádné platby. Obchodník akceptuje jakákoli prodloužení v převodech, vyplývající z výše uvedeného. Společnost Worldline neručí za jakékoli z toho vzniklé škody. Specifické svátky jiných zemí nebo regionální svátky mohou vést k dalším prodloužením.

8.2 Účet pro přijímání plateb

Obchodník bude mít otevřený účet u finanční instituce na jméno společnosti nebo majitele za účelem přijímání plateb. Pro náležitě zpracování je vyžadován IBAN a BIC daného účtu.

Obchodník potvrzuje, že pokud budou poskytnuty nesprávné nebo neúplné údaje o účtu, nemusí být převody/vklady na účet provedeny nebo může dojít k převodu na jiného příjemce. Veškeré náklady a poplatky za zjišťování nebo jiné související výdaje plně ponese Obchodník.

Worldline bude přispívat úhradě, vyplývající ze Smluvních modulů, na Obchodníka formou souhrnné platby. Pokud Obchodník požaduje převody pro každou značku karty, ponese veškeré dodatečné náklady, které v tomto ohledu vzniknou.

8.3 Měna úhrady

V zásadě platí, že úhrady jsou Obchodníkovi poukazovány v místní měně, platné v místě platného sídla Obchodníka. Pokud Obchodník požaduje úhradu v jiné měně, je měna, dodaná Obchodníkem konvertována přes EUR na požadovanou měnu úhrady. Platí mezinárodní směnné kurzy, specifikované Worldline. Obchodník bude akceptovat směnné kurzy, aplikované Worldline.

8.4 SEPA platební transakce

V případě, že má Obchodník v úmyslu využívat výhod platebních transakcí SEPA, zajistí, aby se finanční instituce, kterou si zvolil, účastnila SEPA platebních transakcí a měla účet v Eurech. Pokud nebudou tyto požadavky splněny, mohou vznikat vyšší poplatky za zpracování, které je povinen nést Obchodník. Účet, vyhovující SEPA kritériím, může být používán jak pro přijímání úhrad, tak i pro výběr přímých úhrad mezi podniky SEPA.

8.5 Oznámení o úhradě a předběžné oznámení

Oznámení o úhradě je poskytováno Obchodníkovi ve formě, dohodnuté ve Smluvním modulu. V každém případě bude oznámení o úhradě dostupné ve webové aplikaci "myPortal".

Obchodník bude písemně informovat Worldline v průběhu 30 dnů od poskytnutí v rámci WebService nebo v případě jiných forem dodání po přijetí, o jakýchkoli námitkách ve vztahu k oznámení o úhradě; jinak bude oznámení o úhradě, včetně všech informací které obsahuje, považováno za správné a úplné a za schválené bez výhrad.

Pokud jsou reklamace vůči Obchodníkovi (např. v případě zpětných úhrad nebo záporného zůstatku) vyrovnány prostřednictvím SEPA bezhotovostní úhrady mezi subjekty, dostává Obchodník žádost o úhradu na zbývající částky ve formě předběžného oznámení. Bezhotovostní vyrovnání bude provedeno k avizovanému datu splatnosti. Pokud je k datu vyrovnání na účtu Obchodníka nedostatečná hotovost a je zahájena procedura zpětného zúčtování, dostane se Obchodník do prodloužení od data zpětného účtování.

9 Poplatky

9.1 Obecně

Všechny poplatky, které má platit Obchodník Worldline, jsou stanoveny ve Smluvním modulu. Tyto poplatky se stanou splatnými poté, co bude poskytnuta služba Worldline a budou započteny v rozsahu úhrad a uvedeny na oznámení o vyrovnání (bod 8.1).

Pokud je dohodnuto použití plánu úhrady poplatků ve Smluvním modulu, verze platná při uzavření Smluvního modulu (je k dispozici na worldline.com/merchant-services/downloads) tvoří nedílnou součást Smluvního modulu.

Nároky Obchodníka vůči Worldline mohou být započteny pouze s předchozím souhlasem Worldline. Worldline je oprávněn kdykoli započíst nároky vůči Obchodníkovi. Takové započtení nároků se bude řídit lucemburským právem pro finanční kolaterální dohody z 5. srpna 2005, ve znění pozdějších dodatků.

9.2 Poplatky „Interchange“

Obchodník může od Worldline požadovat informace, týkající se částky interchange poplatků, a to písemně nebo se na ně podívat na worldline.com/merchant-services/interchange.

9.3 Poplatky za platby třetí straně

Obchodník ponese poplatky za převod nebo poplatky za platby v cizí měně, účtované finanční institucí Obchodníka nebo jakoukoli korespondenční (zprostředkující) bankou a tyto budou přímo účtovány po provedení platby. V případě zákonných změn a/nebo změn poplatků, účtovaných třetími stranami, si Worldline vyžaduje právo změnit své postupy úhrady.

9.4 Porušení platby

Pokud započtení částek, které dluží Obchodník, nevede k jejich úplnému vyrovnání, Worldline předá Obchodníkovi žádost o úhradu zbývajících částek. Termín úhrady je 10 dnů; po jeho vypršení se Obchodník bez dalšího upozornění dostane do prodloužení.

V případě, že se Obchodník dostane do prodloužení, Worldline bude oprávněn účtovat Obchodníkovi standardní úrok z prodloužení v zákonné sazbě ze zbývajících částek plus všechny náklady na upomínky a vymáhání dluhů.

9.5 Daně

Poplatky, specifikované ve Smluvních modulech za produkty a služby Worldline jsou – pokud není specifikováno jinak – uváděny bez nepřímých daní (např. DPH), srážkových daní a dalších povinností. Všechny daně a povinnosti dle legislativy země Obchodníka, které jsou nebo mohou být v budoucnu splatné ve vztahu k plnění služeb, poskytovaných Worldline v rozsahu Smluvních modulů, ponese Obchodník. V každém případě platí, že Obchodník je povinen dodržovat ustanovení, platná v jeho zemi ve vztahu k nepřímým daním (např. zpětné účtování), srážkovým daním a dalším povinnostem. Obchodník bude plně chránit Worldline proti veškerým nárokům, vzneseným proti Worldline třetími stranami.

10 Zpětné účtování a monitoring podvodů

10.1 Zpětné účtování (Chargeback)

Držitel karty a vydavatel karty jsou oprávněni vznést stížnost na transakci za předpokladu splnění předpokladů pro otevření postupu zpětné úhrady (chargeback), především při existenci důvodu pro zpětnou výplatu.

Pokud je otevřena procedura zpětného vyúčtování, Obchodník na žádost Worldline předá Worldline – do 10 dnů a prostřednictvím doporučeného dopisu – kopie všech stvrzenek a dokumentace (dle kapitoly 6), vhodné pro vyvrácení nároku na zpětné vyúčtování. Pokud nelze nárok na zpětné vyúčtování vyvrátit stvrzenkami, dodanými Obchodníkem, nebo pokud nejsou požadované stvrzenky dodány včas, je Worldline oprávněn nárokovat transakce již vyplacené nebo tyto započítat formou kreditu obchodníkovi („zpětné účtování“). To platí i v případech, kdy nedochází k dodání/ poskytnutí zboží nebo služeb přímo smluvním partnerem, nýbrž třetí osobou, například pokud smluvní partner vystupuje jako zprostředkovatel nebo agent těchto třetích stran.

Pokud obchodník po otevření procedury zpětného vyúčtování chce realizovat kredit ve prospěch karty, použité v rozporované transakci, bude informovat Oddělení zpětného účtování v Worldline o tomto svém záměru. Po schválení ze strany Worldline Obchodník zrealizuje kredit v souladu s ustanovením, uvedeným v bodě 5.5.

V průběhu procedury zpětného vyúčtování se Obchodník zdrží jakýchkoli právních postupů proti držiteli karty.

10.2 Důvody zpětného účtování v presenčním obchodování

Ve vztahu k akceptaci karty v presenčním obchodování bude mít Worldline právo zpětného účtování především tehdy, pokud držitel karty zpochybní transakci a Obchodník nemůže prokázat, že karta byla přítomna v místě prodeje v okamžiku transakce. To platí především tehdy, pokud Obchodník – při přijímání EMV karet načítá data karty prostřednictvím „non-EMV terminálu“ (bez čipové čtečky EMV); nebo

- nechte data karty z EMV čipu nebo magnetického pásku, ale zadává je manuálně prostřednictvím klávesnice terminálu (v souladu s postupy, uvádanými v kapitolách 11.2 a 11.3.).

Tento seznam důvodů pro zpětné účtování není úplný.

10.3 Důvody zpětného vyúčtování v distančním obchodování

Ve vztahu k akceptaci karty v distančním obchodování platí především následující důvody zpětného účtování:

- držitel karty zpochybní objednávku a/nebo přijetí zboží nebo služeb;
- držitel karty odmítne přijaté zboží jako vadné nebo jako odlišné od toho, které specifikoval v objednávce;
- držitel karty vypoví koupi zboží a/nebo služeb v rámci zákonné doby pro odstoupení od smlouvy;
- držitel karty uplatňuje nároky vůči Obchodníkovi či z jakéhokoli jiného důvodu odmítne splnit nároky, vyplývající z transakce;
- transakce byla realizována bez procedury 3-D Secure.

Tento seznam důvodů pro zpětné vyúčtování není úplný.

10.4 Monitorování podvodů

V kontextu monitorování podvodů je Worldline oprávněn kdykoli vydat pokyn pro Obchodníka, zaměřený na prevenci případů podvodu (např. povinnost držitelů karet poskytnout ID). Tyto pokyny vstupují v platnost ihned poté, co je o nich Obchodník informován a Obchodník je povinen je plně dodržovat.

V případě odůvodněného podezření na podvod je Worldline oprávněn zadržet úhrady Obchodníkovi do okamžiku vyjasnění podezření. Toto i nadále podléhá bodům 10.2 a 10.3. V případě vysokého počtu případů podvodu si Worldline rovněž vyhrazuje právo ukončit Smluvní moduly s okamžitou platností.

10.5 Dodržování limitů

Každý měsíc Obchodník zajistí, aby byly pro dohodnuté značky karet dodržovány následující limity:

- poměr celkového objemu zpětných účtování plus kreditů k hrubému měsíčnímu obratu nepřekročí 2%;
- poměr počtu zpětných účtování plus kreditů k počtu transakcí za měsíc nepřekročí 1%.
- poměr celkového objemu transakcí zpětných účtování k hrubému měsíčnímu obratu nepřekročí 0,75%;
- poměr počtu podvodných transakcí k počtu transakcí za měsíc nepřekročí 3% a méně než 3 podvodné transakce.

Pokud je kterýkoli z těchto limitů překročen, je Worldline oprávněn účtovat Obchodníkovi výdaje, specifické pro každý případ, za každé zpětné účtování/kredit/podvodnou transakci nad tyto limity. Dále je Worldline oprávněn předat dále jakoukoli pokutu a/nebo poplatky za zpracování, uložené kartovými společnostmi, na Obchodníka, zadržet úhradu předaných transakcí až na 180 dnů a ukončit Smluvní moduly s okamžitou účinností/ platností.

11 Funkční poruchy a nouzové postupy

11.1 Obecně

Mohou nastat následující funkční poruchy:

- Funkční porucha systému;
- Funkční porucha infrastruktury nebo terminálu;
- Funkční porucha karty (poškozená karta).

V případě funkčních poruch může Obchodník použít ruční nouzové postupy dle bodů 11.2 a 11.3. Obchodník akceptuje, že pro transakce, realizované nouzovými postupy, nese vyšší riziko zpětného účtování úhrady dle bodu 10.3.

Při použití nouzových postupů bude Obchodník v každém případě vyžadovat od držitele karty oficiální ID a porovná data z ID (příjmení a jméno) proti údajům na kartě. Po provedení nouzového postupu je Obchodník povinen okamžitě zničit všechna manuálně zapsaná data karty. Za žádných okolností si Obchodník nesmí nechat nebo ukládat verifikační číslo karty ani žádná data, načtená a uložená z magnetických pásků karet poté, co byla transakce schválena.

Neexistuje žádný nouzový postup pro transakce s Visa Electron, V PAY, Maestro a UnionPay, a ani na transakce dynamické konverze měn (DCC). Pro transakce v oblasti působnosti PSD2 RTS SCA (nabyvatel z EU a vydavatel karty z EU+UK) neexistuje žádný nouzový postup.

11.2 Nouzové postupy pro funkční poruchy systému/terminálu

Pokud plně či částečně selže systém či terminál Obchodníka, bude Obchodník autorizovat každou transakci se Worldline po telefonu, dokud nebude chod systému obnoven/dokud nebude terminál opět funkční. Poté, co byla činnost systému obnovena, budou data transakce a také číslo oprávnění zadávány ručně Obchodníkem na terminálu, pomocí funkce „Platba schválena telefonem“.

V případě funkčních poruch na mPOS terminálu není k dispozici žádný nouzový postup.

11.3 Nouzové postupy pro funkční poruchy karty

Pokud je funkční porucha výsledkem poškození karty, může Obchodník ručně zadat data karty na terminálu. Obchodník bude takové transakce předem autorizovat se Worldline po telefonu. Ruční zadávání dat formou zápisu dat karty na terminálu musí být provedeno pomocí funkce „Ruční zadání dat karty“. Terminálem vytištěnou stvrzenku musí vlastnoručně podepsat držitel karty.

12 Dodatečná ustanovení pro rezervace hotelů a pronájmu aut

Ve vztahu k přijímání kreditních karet pro rezervace hotelového ubytování či pronájmu auta bude Obchodník dále dodržovat ustanovení, uvedená na odpovídajícím listu „Garance hotelové rezervace s kreditní kartou“/„Hotelová rezervace platbou na místě pomocí kreditní karty (Zálohový depozit pro hotel)“/„Rezervace pronájmu auta s kreditní kartou“. Daný datový list tvoří nedílnou součást Smluvního modulu.

13 Dodatečná ustanovení pro dynamickou konverzi měny (DCC)

Služba dynamické konverze měny (DCC) umožňuje dynamickou směnu měny na terminálu. Přehled dostupných cizích měn si lze vyžádat od Worldline.

Obchodník zajistí, aby držitel karty ve všech případech nezávisle zvolil, zda si přeje provést transakci v měně karty (DCC transakce) nebo v místní měně. Pro DCC transakce bude pro držitele karty platit směnný kurs zahraniční měny (místní měna/měna karty), specifikovaný Worldline pro akceptované zahraniční karty. Obchodník bude akceptovat směnný kurs, specifikovaný Worldline.

Worldline bude oprávněn – dle svého rozumného rozhodnutí – přerušit provádění služby DCC nebo jednotlivých zahraničních měn, pokud bude takové přerušení považovat za nezbytné z vážných a podstatných důvodů, jako jsou například závady, riziko zneužití či mimořádná nestálost na trzích zahraničních měn.

14 Ochrana dat

14.1 Zpracování osobních údajů

Společnost Worldline jako správce údajů zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy. Zpracování osobních údajů je blíže popsáno v Oznámení o ochraně osobních údajů společnosti Worldline (worldline.com/merchant-services/data-privacy).

14.2 PCI DSS norma pro bezpečnost dat

Údaje o kartě (především čísla karet, data platnosti) budou chráněny proti ztrátě a přístupu neoprávněných třetích stran. Ustanovení kartových společností o bezpečnosti dat, která musí být v tomto ohledu splněna, jsou definována v normě PCI DSS. V tomto ohledu bude Obchodník vždy dodržovat a kompletně plnit aktuálně platnou verzi „bezpečnostních norem PCI DSS pokyny pro shodu“, vydaných Worldline, která tvoří nedílnou součást těchto VOP. Především je Obchodník povinen provádět certifikační opatření, např. sebe-hodnotící dotazník, a potvrdí Worldline dodržování PCI DSS ze své strany.

V případě, že by byla data karty zcizena nebo pokud by existovalo podezření, že byla data karty zcizena, Obchodník bude okamžitě informovat Worldline. V takovém případě Obchodník výslovně opravňuje Worldline, aby zmocnil společnost, akreditovanou kartovými společnostmi pro provádění auditu k vytvoření takzvané "PCI Zprávy o auditu". Ta bude zahrnovat prozkoumání okolností, za nichž nastala škoda a ověření, zda Obchodník splnil PCI DSS. Obchodník je povinen plně spolupracovat s auditorskou společností; především poskytne auditorské společnosti neomezený přístup do svých prostor a své infrastruktury. Poté, co byla vytvořena Zpráva o auditu PCI Audit Report, Obchodník na své vlastní náklady dokonale vyřeší všechny zjištěné bezpečnostní závady, a to v termínu, oznámeném Worldline. Pokud šetření ukáže, že nebyly splněny bezpečnostní normy v souladu s PCI DSS v okamžiku, kdy byla data zcizena, náklady na vytvoření Zprávy o auditu PCI Audit Report ponese rovněž Obchodník.

Worldline bude oprávněn předat veškeré nároky na škodu, předložené kartovými společnostmi Obchodníkovi a/nebo ukončit Smluvní modul s okamžitou platností, pokud Obchodník nesplňuje PCI DSS nebo pokud Obchodník na požádání nepotvrdí, že splňuje PCI DSS. Toto bude stejně platit i v případě, kdy byla data karty ukradena nebo když existuje podezření, že byla data ukradena.

15 Odpovědnost

Bez ohledu na doplňková zákonná ustanovení, a pokud není výslovně stanoveno jinak, Obchodník bude odpovědný především za škody, které Worldline utrpí v důsledku toho, že výše uvedený nebo jakákoli jiná jím zjednaná třetí strana, nesplní své povinnosti, a to především v technickém, organizačním a administrativním ohledu. Worldline je především oprávněn přenést na Obchodníka jakékoli možné nároky na škody, vyplývající ze zaviněného porušení povinností Obchodníka nebo jakékoli jím zjednané třetí strany a stejně tak předat jakoukoli pokutu a/ nebo poplatky za zpracování, uložené kartovými společnostmi nebo jakékoli další výdaje, vztahující se k dané záležitosti. Obchodník bude plně chránit Worldline před veškerými závazky v tomto ohledu a ponese odpovědnost za takové nároky a veškeré související dodatečné výdaje, spjaté s případem.

Pokud není výslovně regulováno jinak, Worldline či jakákoli jiná jím najatá strana, ponese odpovědnost v případě úmyslného chybného chování či hrubé nedbalosti v souladu se zákonnými ustanoveními.

Odpovědnost každé smluvní strany za zaviněné poškození na životě, těle nebo zdraví a také zákonná odpovědnost za produkt zůstávají nedotčeny.

16 Oznámení

Veškerá oznámení budou vydávána v písemné formě, pokud nebyla jiná forma výslovně dohodnuta ve Smluvním modulu. Písemná forma zahrnuje i elektronicky přenášené zprávy (např. prostřednictvím e-mailu nebo prostřednictvím platformy, poskytnuté Worldline v rámci servisu).

17 Modifikace a dodatky do Smluvních modulů, včetně poplatků

Modifikace a dodatky do Smluvních modulů, především do VOP a dalších nedílných součástí, musí být provedeny v písemné formě (a také v elektronické formě), aby vstoupily v účinnost.

Worldline si vyhrazuje právo modifikovat či provádět dodatky do Smluvních modulů, především do VOP a dalších nedílných součástí, stejně jako i poplatky, a to kdykoli. Tyto modifikace či dodatky budou oznámeny Obchodníkovi písemně alespoň 60 dnů před vstupem v platnost, ledaže jsou tyto změny, resp. doplňky předepsány ze zákona a vyžadují kratší lhůtu. Pokud není Obchodník ochoten akceptovat oznámenou modifikaci či dodatek, bude oprávněn ukončit Smluvní modul, dotčený modifikací či dodatkem, a to doporučeným dopisem v průběhu 30 dnů po obdržení oznámení o modifikaci nebo dodatku, s účinností k okamžiku vstupu modifikace či dodatku v platnost. Pokud Obchodník opomene ukončení, bude tato skutečnost považována za akceptaci modifikace nebo dodatku.

Přijetí bezpečnostních opatření v souladu s ustanovením bodu 2.1.4, odst. 3, provádění změn v systému v souladu s bodem 4.1, odst. 3 a modifikace poplatků v rámci dohodnutého rozsahu plateb, nejsou považovány za modifikace ve významu tohoto bodu a nepředstavují tedy důvod pro ukončení.

18 Vstoupení v platnost, doba trvání a ukončení

18.1 Vstoupení v platnost

V zásadě vstupuje Smluvní modul v platnost poté, co Worldline odešle potvrzení o aktivaci Obchodníkovi. Pokud ovšem Smluvní modul explicitně předpokládá podepsání ze strany Worldline, Smluvní modul vstoupí v platnost poté, co bude podepsán oběma Smluvními stranami.

18.2 Doba trvání

Smluvní modul je uzavírán na dobu neurčitou.

18.3 Řádné ukončení

Smluvní modul může být ukončen ke konci měsíce doporučeným dopisem. Pokud je Smluvní modul ukončen Obchodníkem, výpovědní lhůta je

jeden měsíc. Pokud je ukončen ze strany Worldline, platí dvouměsíční výpovědní lhůta.

Právo Obchodníka na ukončení dle bodu 17 a právo na okamžité ukončení z náležité příčiny Smluvních stran dle bodu 18.4 zůstává vyhrazeno.

Oznámení o ukončení jednoho Smluvního modulu nezpůsobí ukončení ostatních zbývajících smluvních modulů. Pokud už neexistují žádné další smluvní moduly, ukončení posledního/jediného Smluvního modulu automaticky vede k ukončení Rámcové smlouvy.

18.4 Mimořádné ukončení

Pokud existuje náležitá příčina, Smluvní strany budou oprávněny kdykoli ukončit Smluvní moduly s okamžitou účinností. Náležitá příčina zahrnuje především následující:

- závažná či opakovaná porušení ustanovení Smluvního modulu některou ze Smluvních stran;
- opakované stížnosti/vrácené platby a/nebo transakce, nahlášené vydavatelům karet jako podvodné (dle bodu 10.2);
- jiné nesoulady v uskutečněných transakcích;
- významná změna vlastnické struktury a kontroly nad Obchodníkem
- zahájení insolvenčního řízení vůči aktivům Obchodníka.

Mimořádné ukončení Smluvního modulu o akceptaci karet opravňuje Worldline okamžitě zrušit všechny existující smluvní moduly, Okamžité ukončení všech smluvních modulů vede k automatickému zrušení Rámcové smlouvy.

18.5 Automatické ukončení

Všechny existující Smluvní moduly jsou automaticky ukončeny bez nutnosti písemného oznámení, pokud Obchodník nedodá žádnou transakci po dobu 2 let.

Automatické ukončení Smluvních modulů o akceptaci karet vede také k automatickému ukončení rámcové smlouvy.

18.6 Důsledky ukončení smlouvy

Závazky, vyplývající z bodů 6.3 (Závazek bezpečného uložení), 14 (Ochrana dat), 15 (Odpovědnost), 18.6 (Důsledky ukončení smlouvy), 19 (Důvěrnost), 20.3 (Zákaz postoupení) a 20.7 (Rozhodné právo a místo jurisdikce), zůstanou v platnosti po ukončení Smluvního modulu.

Po ukončení Smluvního modulu odstraní Obchodník veškeré reference na odpovídající služby Worldline, viditelné pro zákazníky.

Po oznámení o ukončení Smluvního modulu, je Worldline oprávněn a to s účinností ihned, zadržet kompenzace pro Obchodníka na dobu 180 dnů po datu ukončení Smluvního modulu, aby započtl všechny následné nároky, a to především zpětné úhrady, proti těmto odměnám.

Pokud je proti obchodníkovi zahájeno trestní či jiné zákonné řízení, nebo pokud proti němu byla vznesena obvinění, vyhrazuje si Worldline právo zpozdit převod kompenzací alespoň do okamžiku, kdy bylo dané řízení ukončeno.

19 Důvěrnost

Smluvní strany se vzájemně zavazují držet v tajnosti dohodnuté smluvní podmínky a také veškeré informace, dokumentaci, data a postupy zpracování – označené nebo identifikovatelné jako důvěrné nebo takové, které nejsou veřejně ani obecně přístupné – o kterých se dozví při plnění Smluvních modulů a také všechny dohodnuté podmínky; směřjí je dát k dispozici třetím stranám pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany. To nebrání žádné ze Smluvních stran v prozrazení důvěrných informací, pokud to představuje povinné naplnění zákonných ustanovení.

20 Závěrečná ustanovení

20.1 Právo vydávat pokyny Worldline

Obchodník je povinen plnit technické, organizační a administrativní pokyny a instrukce, vydané Worldline a také dodavateli terminálu a infrastruktury.

20.2 Zprostředkovatelská činnost Worldline

Worldline rovněž působí jako prostředník pro ostatní vlastníky a poskytovatele infrastruktury a při této činnosti uzavírají své smlouvy pod svým jménem, na své riziko a na svůj účet. Smluvní strany pro služby, poskytované tímto způsobem, jsou jednotlivými poskytovateli služeb a Obchodník.

20.3 Zákaz postoupení

Obchodník může postoupit kterékoli ze svých práv nebo povinností, kterými disponuje, vůči a ve vztahu k Worldline, pouze s předchozím písemným souhlasem Worldline.

20.4 Účast třetích stran/Postoupení na společnosti ve skupině

Worldline si vyhrazuje právo převést plnění svých smluvních závazků na třetí strany, a to kdykoli, aniž by musel informovat Obchodníka.

Worldline je oprávněn postoupit Smluvní modul na jiné společnosti ve Skupině. V takovém případě musí být Obchodník vhodně informován.

20.5 Zřeknutí se práv

Pokud nejsou jakákoli práva, vyplývající ze Smluvních modulů, zajištěna ze strany Worldline, pak toto žádným způsobem nepředstavuje zřeknutí

se těchto práv, pokud Worldline nevydal výslovné písemné prohlášení o zřeknutí se v tomto ohledu.

20.6 Klausule o oddělitelnosti

Pokud bude ustanovení Smluvních modulů (včetně poplatků) prohlášeno za neplatné, zbývající ustanovení tímto nebudou dotčena a budou sepsána takovým způsobem, jako kdyby byl daný Smluvní modul uzavřen bez neplatného ustanovení. Totéž se vztahuje na jakákoli smluvní opomenutí.

20.7 Rozhodné právo a místo jurisdikce

Všechny právní vztahy mezi Obchodníkem a Worldline, vznikající z Rámcové smlouvy a všech uzavřených Smluvních modulů, podléhají lucemburským zákonům, s výjimkou Konvence SN o obchodu. Výhradním místem jurisdikce je Lucembursko.

20.8 Postup při mimosoudním řešení sporů

CSSF může řešit mimosoudně spory týkající se práv a povinností podle hlav III a IV Směrnice o platebních službách a národních prováděcích předpisů, pokud tato práva a povinnosti nebyla vyloučena v souladu s oddílem 1.2.

Další informace o CSSF a podmínky pro uplatnění naleznete na internetových stránkách CSSF [Worldline.com/merchant-services](https://www.worldline.com/merchant-services).