

SMLOUVA O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET A POSKYTNUTÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU



Došlo dne 8.9.2017

1064/2017

uzavřena dle § 1746, odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a dále v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění číslo: 00064327 POS

(dále jen „Smlouva“)

PODOBA SMLOUVY K UVEŘEJNĚNÍ

Smluvní strany:

**V REGISTRU
SMLOUV DLE ZÁKONA Č.
340/2015 SB., O REGISTRU
SMLOUV**

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO/DIČ: 00001350/CZ699000761
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46
(dále jen „Banka“)

Zastoupená: **NEZVEŘEJŇUJE SE**

odní podporu akceptace platebních karet

a

Obchodní firma/název/příjmení, jméno, titul, rodné číslo:	Švandovo divadlo na Smíchově, příspěvková organizace
Sídlo / trvalý pobyt (vč. PSČ):	Štefánikova 6/57, 150 00 Praha 5
IČO:	00064327
Zapsaná/á v obchodním rejstříku:	/, Oddíl /, vložka /
Identifikace evidence / oprávnění k podnikání:	/, vydaný dne /

(dále jen „Obchodník“)

Zastoupená:	Mgr. Danielem Hrbkem, Ph.D. - <i>Fedáček</i>
Korespondenční adresa:	Štefánikova 6/57, 150 00 Praha 5
E-mail:	Info@svandovodivadlo.cz

Čl. I Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je vymezení podmínek, za kterých bude Obchodník přijímat k platbám za zboží či služby platební karty mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International a JCB (dále jen „Platební karty“) a podmínek, za kterých bude Banka tyto úhrady zpracovávat a zúčtovávat.
- Dále je předmětem Smlouvy vymezení podmínek, za kterých poskytne, za účelem dosažení předmětu Smlouvy uvedeném v odstavci 1. tohoto článku, Banka Obchodníkovi k dočasnému užívání jeden či více kusů stacionárních nebo mobilních POS terminálů nezbytných pro příjem (akceptaci) Platebních karet a následné zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami, a to včetně aplikačního programového vybavení a příslušenství pro přijímání Platebních karet (dále jen „POS terminál“) specifikovaných v Příloze č. 3 Smlouvy a dále v Příloze č. 4 Instalačních a odinstalčních protokolech, které jsou při instalaci či odinstalaci podepsány ze strany Obchodníka a pracovníka - technika, Bankou určené, servisní organizace a které jsou součástí této Smlouvy. Smluvní ujednání týkající se POS terminálů se pro tento smluvní vztah použijí pouze v případě, že POS terminály budou poskytovány Obchodníkovi Bankou.

Čl. II Místo plnění

Místem plnění se rozumí sídlo Banky, kde je prováděno zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami a dále sídlo Obchodníka a veškerá jeho obchodní místa, kde se transakce provádí, avšak vždy jen a pouze na území České republiky (viz Příloha č. 3).

Čl. III Závazky a oprávnění smluvních stran

A/ v souvislosti s akceptací Platebních karet

1. Závazky a oprávnění Banky

- Banka se zavazuje provádět pro Obchodníka autorizaci, tj. ověření platnosti Platební karty a krytí transakce, a dále zúčtování transakcí provedených Platebními kartami, tj. služby spojené s proplácením částek v CZK za transakce realizované Platebními kartami mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International a JCB (dále jen „asociace“) při využití POS terminálu, a je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz Příloha č. 3) i v USD, GBP, EUR, PLN či HUF (dále jen „Multicurrency“) za transakce realizované Platebními kartami MasterCard a VISA při využití POS terminálu, za předpokladu dodržení podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách ze strany Obchodníka. V souvislosti s uvedením Banka Obchodníkovi přidělí a vhodným způsobem předá oprávněnému zástupci Obchodníka uvedenému v záhlaví Smlouvy heslo pro přístup do aplikace POS Merchant.
- Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v CZK, pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly (viz Příloha č. 3), bude pro přepočítání použít kurz ČSOB deviza nákup ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne přede dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v jiné cizí měně bude pro přepočítání použít nejprve do CZK kurz ČSOB deviza nákup a následně do měny účtu kurz ČSOB deviza prodej ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne před dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Pokud je měna transakce a měna účtu Obchodníka shodná, k přepočtu nedochází. Informace o směnných kurzech (kurzový listek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a rovněž jsou uveřejněny na internetových stránkách www.csob.cz.
- Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (účtenky, stvrzenky z POS terminálu), které nebyly

strana 1 z 6

ver 2017_regulace_obchodni_sml

vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této Smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem Platební karty nebo data planosti karty (expirace).

- d) Nedojde-li ze strany Obchodníka k úhradě částek dle Čl. III. A, odst. 2., písm. j) a l) Smlouvy je Banka oprávněna uhradit si tyto pohledávky vůči Obchodníkovi následujícími způsoby:
- i) Pokud Obchodník nemá u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku/y v rámci zúčtování transakcí (úhrad provedených Platebními kartami dle Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním zúčtováním. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
 - ii) Pokud Obchodník má u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku provedením inkasa dlužné částky z účtu Obchodníka vedeného v CZK a uvedeného v Čl. IV. 2. Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním inkasem. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- e) Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejich příloh odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) Obchodníkovi proplacení transakce, Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této Smlouvy a jejich příloh (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze POS terminálu či imprinteru),
 - držitel karty, vydavatel Platební karty nebo asociace vnesou námitku (reklamací) vůči transakci provedené Platební kartou, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výší transakce a Banka ji shledá jako oprávněnou, dále Obchodník nebude schopen na žádost Banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele karty na dané transakci,
 - Obchodník Bance nepředal ve lhůtě 5 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamací,
 - Banka, držitel karty, vydavatel Platební karty nebo asociace označili danou transakci za podvodnou, neuskutečněnou oprávněným držitelem karty,
 - při podezření z protiprávního jednání Obchodníka,
 - na pokyn asociace.

Banka si vyhrazuje právo uhradit si svoji pohledávku v rámci zúčtování transakcí provedených Platebními kartami či provedením inkasa ve výši částky předmětné transakce i v případě, že platba byla Obchodníkovi poukázána na účet, a až dodatečně se zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka či byla-li platba poukázána na účet Obchodníkovi omylem.

- f) Banka je oprávněna předávat na základě vyžádání nezbytné informace o Obchodníkovi soudům, státním zastupitelstvím, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi ČR a Policii ČR. Dále v případě podezření z neoprávněné či podvodné transakce provedené Platební kartou, je Banka oprávněna ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení, vydavatelí Platební karty a příslušné karetní asociaci.

2. Závazky a oprávnění Obchodníka

- a) Obchodník se zavazuje, že ve svém obchodním místě (resp. obchodních místech) bude přijímat Platební karty k úhradám za zboží či poskytované služby pouze v rámci druhu obchodní činnosti definované v Příloze č. 3 Smlouvy.
- b) Platební karty VISA a MasterCard bude Obchodník přijímat kromě výše uvedeného také za účelem případného poskytování služby CashBack – výběru hotovosti, pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly (viz Příloha č. 3 této Smlouvy). V souvislosti s poskytováním služby CashBack se Obchodník zavazuje vhodným způsobem upozorňovat své zákazníky – držitele karet na možnost využití služby CashBack a poskytování této služby vůči těmto držitelům karet nezpoplatňovat. Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům karet z finančních prostředků Obchodníka, bude Banka přispívat na účet Obchodníka vedený v CZK (viz Čl. IV. 2. Smlouvy) částky odpovídající výši provedených transakcí, včetně částek odpovídajících výběru hotovosti v rámci služby CashBack. Ve výjimečných případech je Obchodník oprávněn poskytnout služby CashBack svému zákazníkovi – držiteli karet na určitém POS terminálu či určitém obchodním místě odmítnout, zejména pokud nebude v pokladně, ke které takový POS terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služeb CashBack, pokud nebude moci provádět autorizace transakcí dle této Smlouvy.
- c) Obchodník se zavazuje, že transakce Platebními kartami bude provádět pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- d) Obchodník je povinen si ponechat/zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů, a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetí osobám. Tyto kopie je Obchodník povinen Bance předat ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit Obchodník. Povinnost archivace účtenek neplatí v případě využívání elektronické archivace stvrzenek, tzv. POS Merchant, vyjma účtenek autorizovaných podpisem držitele karty, které je Obchodník povinen na vyžádání Bance předložit.
- e) Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet Bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování Platebních karet. Nezaúčtované transakce obchodního místa doručené Bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna.
- f) V případě nesouhlasu Obchodníka s Bankou provedeným zúčtováním platebních transakcí, je Obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně, e-mailem, případně faxem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamací či stížností je 30 dnů od doručení reklamací či stížností útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamací se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet Obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamací či stížností.
- g) Jestliže držitel karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, Obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila Platební kartou. Při vrácení zboží anebo reklamací sjednaných služeb je Obchodník povinen provést na POS terminálu (resp. imprinteru) tzv. CREDIT (návrát platby) s tím, že není oprávněn v žádném případě částku vrátit, a to ani v hotovosti, ani bezhotovostně. Banka je oprávněna v takovém případě provést odúčtování předmětné částky z účtu Obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- h) Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací Platebních karet, které mu Banka poskytne s tím, že Obchodník není povinen akceptovat Platební karty všech karetních asociací. O této skutečnosti, tj. nepřijímání veškerých karet je Obchodník povinen informovat srozumitelným a jednoznačným způsobem držitele karty, a to na viditelném místě u vchodu do obchodního místa a u pokladny.
- i) Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
- o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoli změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této Smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce,
 - o zahájení insolvenčního řízení, vedeného na Obchodníka, a to písemně, případně e-mailem,
 - o změně svého původního požadavku na nabízení, účtování, zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích v jednotné (souhrnné) výši a to na nový požadavek nabízení, účtování a zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích dle jednotlivých kategorií a různých značek Platebních karet s různou výší smluvního poplatku.
- Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany Obchodníka vznikne Bance škoda, zavazuje se Obchodník tuto škodu na písemnou výzvu Banky uhradit v plné výši.
- j) Obchodník je dále povinen do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy Banky poskytnout Bance veškerou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro šetření reklamací, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené Platební kartou (např. kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů apod). Pokud Obchodník Bankou požadovanou součinnost do uvedené lhůty Bance neposkytne a v důsledku toho bude reklamací uznána za oprávněnou (i

- v neprospěch Obchodníka), zavazuje se Obchodník uhradit Bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byla součinnost vyžádána.
- k) Obchodník se zavazuje, že provede všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standardu, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a <http://www.pcisecuritystandards.org/> - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
- (i) V souvislosti s výše uvedeným se Obchodník zavazuje zejména:
- splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je Obchodníkovi na vyžádání oznámena písemně Bankou,
 - spolupracovat s Bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro Obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích Platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením Smlouvy Obchodníka s novým poskytovatelem služeb Banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire dotazníku, dále jen „SAQ dotazník“. Poskyvatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku,
 - umožnit Bance, případně asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.
- (ii) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o držitelích karet ze systému Obchodníka nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně Banky. Obchodník se zavazuje Bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů Banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu Bankou.
- (iii) V případě, že Obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích karet je povinen neprodleně informovat Banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které Obchodník, Banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany Obchodníka, ručí v plné výši Obchodník.
- (iv) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo Platební karty, datum expirace karty a PIN držitele karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
- (v) Obchodník není oprávněn požadovat po Bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI- DSS standardy.
- (vi) Obchodník je povinen zajistit, aby nejen on, ale i jím využívaní poskytovatelé služeb byli v souladu s PCI- DSS, v případě že pracují s daty o držitelích karet a na písemné vyžádání Banky poskytnout informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.
- l) Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele karty, vydavatele Platební karty nebo asociace (tj. v neprospěch Obchodníka) uhradí spornou, Bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy Banky.
- m) Obchodník se zavazuje, že nebude:
- (i) sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o Platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - (ii) žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na Platebních kartách,
 - (iii) předávat třetím stranám jakékoli údaje o Platebních kartách nebo o držitelích karet.
- n) Obchodník souhlasí s tím, že po dobu platnosti této Smlouvy, mohou být údaje o něm v rozsahu jméno, příjmení/obchodní firma/logo/název, sídlo/místo podnikání uvedeny v materiálech Banky – reference, o spolupráci v oblasti akceptace Platebních karet, seznamech obchodních míst akceptujících Platební karty, statistických a jiných výkazech a dále že je Banka oprávněna předávat je včetně anonymizovaných informací o dosaženém obratu Obchodníka asociacím.
- o) Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě vznikne Bance škoda, např. úhradou částky oprávněně reklamované transakce, zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů apod., zavazuje se Obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) Bance uhradit.

B/ v souvislosti s poskytnutím POS terminálu

1. Banka se zavazuje:

- a) zajistit, na své náklady, instalaci POS terminálů prostřednictvím jí zajištěné servisní organizace (dále jen "servisní firma"), která provede instalaci POS terminálu do 20-ti pracovních dnů po nabytí účinnosti Smlouvy, pokud celkový počet instalovaných POS terminálů pro Obchodníka nepřesáhne 10 ks. Při vyšším počtu instalovaných POS terminálů se sjedná mezi Bankou, resp. servisní firmou, a Obchodníkem písemně a individuálně. Servisní firma je uvedena v Servisních podmínkách, které jsou součástí této Smlouvy (Příloha č. 5). Banka má právo servisní firmu a servisní podmínky jednostranně změnit v souladu s ustanovením čl. VII., odst. 3, (ii) Smlouvy.
- b) předat Obchodníkovi POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání v České republice, a to na základě písemného předávacího protokolu/instalačního protokolu,
- c) provést zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu POS terminálů,
- d) zajistit, na své náklady, telefonickou hot-line poradenskou službu,
- e) udržovat POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání,
- f) zprostředkovat zajištění záručního a pozáručního servisu.

Banka je oprávněna:

- a) provádět jednostranně změny software u POS terminálů,
- b) kontrolovat stav a umístění POS terminálů,
- c) zablokovat na dobu nezbytně nutnou POS terminál, a to zejm. na pokyn jedné z asociací, dále v případě podezření z protiprávního jednání Obchodníka, pokud Obchodník neprovede po dobu více než 6 měsíců žádné transakce, při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejích příloh a v případě zahájení insolvenčního řízení na Obchodníka,
- d) písemně vyzvat Obchodníka k vrácení POS terminálu za podmínek uvedených ve Smlouvě.

2. Obchodník se zavazuje:

- a) připravit obchodní místo k instalaci POS terminálu a to tak, aby funkční síťová zásuvka (230 V) a telefonní / datová přípojka zřízená v souladu s telekomunikačními předpisy nebyla ve vzdálenosti větší než 2 metry. Dále umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní firmy, kteří budou instalaci provádět,
- b) v případě terminálu s GPRS komunikací, si zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky,
- c) v případě Wi-Fi POS terminálů, si zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu. Wi-Fi POS terminál bude nakonfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo),
- d) umožnit Bance instalaci POS terminálů a správu software (včetně vzdálené správy),
- e) převzít instalovaný POS terminál a jeho převzetí potvrdit podpisem Instalačního protokolu. Podpisem Instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době převzetí byl POS terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání, dále že byl Obchodník poučen o tom jak POS terminál užívat, a že okamžikem převzetí přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý POS terminál. Převzetí je platné pokud jej učiní jakákoliv osoba/zaměstnanec (personál) Obchodníka přítomna na obchodním místě. Uvedené neplatí v případě, že pověřený pracovník servisní firmy, vzhledem k okolnostem, musí vědět, že k tomu není tato osoba zjevně oprávněna,
- f) v případě instalace mobilního POS terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně určenou servisní firmu,
- g) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do POS terminálu, nedekomponovat a nepožítovat kopele programového vybavení ani jinak do něj zasahovat,
- h) neprovozovat na POS terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky,
- i) nezastavit POS terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob,
- j) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držitel karty či jakékoli třetí straně neodbornou či neoprávněnou manipulací s POS terminálem a dále i případnou škodu vzniklou v důsledku nedodržení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě.

- k) v případě poškození či jiného znehodnocení POS terminálu kontaktovat bezodkladně servisní firmu a Banku.
- l) umožňovat technickou péči o POS terminál podle servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 Smlouvy a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost servisní firmě,
- m) objednávat u servisní firmy na svůj náklad odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení POS terminálu a uhrazovat faktury vystavené v této souvislosti servisní firmou. Cena za služby poskytované servisní firmou je stanovena podle ceníku, který je součástí servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Banka může rozhodnout, že náklady na odstraňování poruch POS terminálu (s výjimkou poruch či poškození způsobených obsluhou třetí osobou, nebo použitím POS terminálu v rozporu s uživatelským manuálem) bude hradit servisní firmě za Obchodníka. Toto rozhodnutí oznámí Banka písemně Obchodníkovi a servisní firmě s uvedením data jeho účinnosti. Banka má právo toto rozhodnutí, s přihlédnutím k nově zjištěným okolnostem, stejnou formou jednostranně kdykoliv odvolat, pak platí povinnost Obchodníka uvedená v tomto odstavci.
- n) zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny),
- o) v případě ztráty nebo odcizení POS terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na CALL Centrum ČSOB na telefonní číslo +420 495 800 116. Do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR) na adresu Bance uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně faxem na číslo +420 224 119 607,
- p) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit POS terminál z provozu či jej neprovozovat na jiném místě (vyjma mobilních POS terminálů, které nejsou svázané s jedním obchodním místem), než je uvedeno v instalačním protokolu,
- q) dohodnout se (i bez výzvy) na odinstalování a vrácení POS terminálu Bance, v případě, nebude-li Obchodník schopen na POS terminálu dosáhnout minimálního měsíčního obratu například proto, že Obchodník zruší obchodní místo ve kterém je POS terminál nainstalován, rozhodne se POS terminál neuzít atp.,
- r) akceptovat na POS terminálech pouze Platební karty asociací,
- s) umožnit odinstalaci POS terminálů servisní firmou nebo Bankou či jinou oprávněnou osobou (společně dále jen „oprávněná osoba“) s tím, že veškeré související náklady s odinstalací POS terminálu hradí Obchodník dle aktuálně platného ceníku servisní firmy. Obchodník je povinen umožnit pracovníkům oprávněné osoby odinstalaci a převzetí POS terminálu a to na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin,
- t) v případech uvedených ve Smlouvě a dále po zániku závazku z této Smlouvy umožnit Bance odinstalaci POS terminálů nebo vrátit Bance všechny POS terminály ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení,
- u) vrátit na výzvu Banky POS terminál Bance, tj. na své náklady doručit nejpozději do 15 kalendářních dnů od okamžiku, kdy Obchodníkovi tato povinnost vznikla,
- v) uhradit Bance smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý POS terminál v případě neumožnění Obchodníkem jeho odinstalaci oprávněnou osobou anebo nevrátit-li ve stanovené lhůtě POS terminál Bance. Tím není dotčeno právo Banky na náhradu škody v plné výši, zejména na úhradu pořizovací ceny POS terminálu. Pokuta je splatná do 14-ti kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě Obchodníkovi,
- w) po zániku závazku z této Smlouvy umožnit Bance odinstalaci POS terminálů, resp. vrátit Bance všechny POS terminály ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení.

Obchodník je oprávněn

- a) pořídit na vlastní náklady POS terminály, které jsou předmětem této Smlouvy,
- b) používat POS terminály pouze v souladu s uživatelským manuálem k POS terminálu a touto Smlouvou.

Obchodník si je vědom a souhlasí s tím, že v případě, kdy bude využívat POS terminál, který není dodán Bankou, odpovídá za veškeré škody vzniklé na lakovém POS terminálu a zároveň i škody způsobené lakovým POS terminálem Obchodníkovi, Bance i třetí stranám. Zároveň si je Obchodník vědom a výslovně souhlasí s tím, že v případě, kdy bude Banka poskytovat Obchodníkovi doplňkovou službu EET – Elektronická evidence tržeb (viz Příloha č.3 Smlouvy), nese Obchodník plnou odpovědnost za plnění veškerých povinností plynoucích pro něho jako poplatníka, ze zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb. Blíže informace a pokyny, včetně povinností Obchodníka, vztahující se ke službě EET jsou uvedeny v Příloze č.5 Smlouvy.

Čl. IV Smluvní poplatky

1. Smluvní strany sjednávají v souvislosti s Nařízením Evropského Parlamentu a Rady EU 2015/751 ze dne 29.4.2015, o mezibankovních poplatcích (dále jen „Regulace“) a na základě předchozí žádosti Obchodníka, že výše smluvního poplatku nebude účtována ani zobrazována na výpisech z karetých transakcí, specifikovaně pro jednotlivé kategorie a různé značky platebních karet s různou výší mezibankovních poplatků, ale v jednotné výši.

Obchodník bere na vědomí, že schéma smluvního poplatku zahrnuje mezibankovní sazbu poplatku, sazbu poplatku karetní Asociace, náklady banky na zpracování transakcí včetně marže.

V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy vymezeným v Čl. I. výše se Obchodník zavazuje hradit Bance Smluvní poplatek za Patební karty asociací v níže uvedené výši.

Asociace *	Smluvní poplatek
VISA	0,70 %
MasterCard	0,70 %
Diners Club/Discover	1,90 %
JCB	1,90 %

* zahrnuje Patební karty všech značek a kategorií vydávaných asociací

2. Obchodník souhlasí s tím, že za provádění a zúčtování úhrad plateb za zboží či služby v rámci předmětu této Smlouvy, je Banka oprávněna zúčtovat výše uvedený Smluvní poplatek, a to tak, že z celkové, denní proplacené částky za transakce realizované Patebními kartami odečte částku Smluvního poplatku. Částka snížená o Smluvní poplatek bude připsána na účet Obchodníka uvedený níže (dle příslušné měny transakce), a to bez dalšího souhlasu Obchodníka.

Číslo účtu a kód banky pro zaúčtování transakcí :

měna transakce	účet	kód banky	měna účtu
CZK	2000760009	6000	CZK
EUR		0300	EUR
USD		0300	USD
GPB		0300	GPB
PLN		0300	PLN
HUF		0300	HUF

3. Obchodník se zavazuje hradit Bance měsíčně, vždy za předchozí kalendářní měsíc, Poplatek za poskytnutí POS terminálu ve výši 0 Kč + DPH / za každý POS terminál a každý i započatý měsíc.
Dále se Obchodník zavazuje hradit Bance jednorázový Poplatek za aktivaci doplňkové služby - aplikace EET (elektronická evidence tržeb) na POS terminálu ve výši / Kč + DPH za Obchodníka (IČO).

Smluvní strany v této souvislosti sjednávají a Obchodník souhlasí s tím, že je Banka oprávněna uhradit si pohledávku vůči Obchodníkovi, vzniklou z titulu Poplatku za poskytnutí POS terminálu a jednorázového Poplatku za aktivaci doplňkové služby - aplikace EET, jedním z následujících způsobů:

- (I) Pokud Obchodník nemá u Banky veden účet, je Banka oprávněna započítat svoji pohledávku v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených Platebními kartami dle Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním zúčtováním. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- (II) Pokud Obchodník má u Banky veden účet, je Banka oprávněna měsíčně inkasovat svoji pohledávku z účtu Obchodníka vedeného v CZK (viz Čl. IV, 2. Smlouvy), vždy do sedmi pracovních dnů počítaných od data výročí podpisu Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním inkasem. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.

V rámci Poplatku za poskytnutí POS terminálu vystaví a zašle Banka na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ze strany Obchodníka v Příloze č.3 Smlouvy každý měsíc příslušný daňový doklad.

Čl. V Ujednání o náhradě škod

Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu při porušení platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvíjení maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Povinností k náhradě škody se smluvní strana, která škodu způsobila, zpronekává pouze za předpokladu, prokáže-li, že jí ve splnění povinností ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. dočasné, druhé smluvní straně bezodkladně avizované, technické problémy způsobené telekomunikačními službami, neprovozuschopností platebního systému - autorizace, zúčtování, apod.).

Čl. VI Ukončení smlouvy

1. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí smluvních stran či odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.
2. Výpověď závazek z této Smlouvy lze pouze písemnou výpovědí jedné či druhé strany a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je v případě výpovědi podané ze strany Obchodníka 1 měsíc a v případě výpovědi podané ze strany Banky 2 měsíce. V obou uvedených případech počíná tato doba běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
Kromě výše uvedeného je Banka oprávněna vypovědět závazek z této Smlouvy s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi z důvodu výskytu oprávněných opakovaných reklamací vůči Obchodníkovi ze strany držitelů karet, vydavatelů Platebních karet nebo ze strany asociace, z důvodů provádění činnosti Obchodníka, která je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a která by mohla poškodit dobré jméno Banky, důvodného podezření zaměstnanců Obchodníka z podvodného jednání a opuštění posledního, Bance známého, obchodního místa, a to aniž by Bance tato skutečnost předem oznámil a případně jí vrátil POS terminál.
Banka si dále vyhrazuje právo požádat Obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vedeném na Obchodníka, o okamžité ukončení Smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení Smlouvy nedojde z důvodů na straně Obchodníka a bude tím, na straně Banky, hrozit vznik finančních ztrát, je Banka oprávněna Smlouvu s okamžitou účinností taktéž vypovědět.
3. Výpověď Smlouvy nezanklá plnění dosud vzniklých smluvních závazků.
4. Od Smlouvy může odstoupit každá ze smluvních stran s okamžitou platností, počínaje dnem doručení písemného výrozumění druhé smluvní straně, a to ve lhůtě do 14. kalendářních dnů ode dne podpisu Smlouvy (bez uvedení důvodů) a dále v případě podstatného porušení Smlouvy. Podstatným porušením Smlouvy na straně Obchodníka je opakované porušení jakékoliv jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy (včetně příloh). Podstatným porušením Smlouvy na straně Banky je opakované porušení jakékoliv její povinností vyplývajících z této Smlouvy.
5. V případě, že se výpověď či výrozumění o odstoupení od Smlouvy nepodaří doručit z důvodů na straně Obchodníka (např. nepřebírá zásilku), a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena Bance.
6. Při zániku Smlouvy je Obchodník povinen vrátit Bance všechny dokumenty, doklady zapůjčené či pronajaté zařízení pro přijímání Platebních karet a propagační materiály, a to nejpozději do 15 kalendářních dnů. Dále je Obchodník povinen si zajistit a ponechat kopie všech prodejních, sumárních dokladů a účtenek (stvrzenek) z terminálů po dobu nejméně 10 let od data uskutečnění příslušné transakce a to i po ukončení platnosti Smlouvy. Vše, co by poukazovalo na příjem Platebních karet v obchodním místě, příp. obchodních místech Obchodníka, musí být neprodleně odstraněno.

Čl. VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Smlouva je vypracována ve 2 vyhotoveních v českém jazyce s tím, že každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
3. Jakékoliv změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze na základě souhlasu obou smluvních stran formou písemného číslovaného dodatku, který bude součástí této Smlouvy. Výjimkou z uvedeného ujednání jsou:
 - (i) snížení Smluvního poplatku Banky uvedeného v čl. IV. Smlouvy, tj změna výhradně ve prospěch Obchodníka s tím, že návrh změny zašle Obchodníkovi formou e-mailu na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Obchodník je v takovém případě povinen s touto změnou projevit souhlas a to opět formou e-mailu na adresu akceptacekaret@csob.cz. Nestane-li se tak, tj. Obchodník neprojeví souhlas se změnou smluvního poplatku v jeho prospěch, zůstává Smlouva beze změny,
 - (ii) zvýšení Smluvního poplatku uvedeného v čl. IV., odst.1, Smlouvy, který je oprávněna jednostranně měnit Banka s tím, že s návrhem změny seznamuje Obchodníka nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti e-mailovou či písemnou formou na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pokud Obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne nabytí její účinnosti, platí, že ji přijal. Jestliže Obchodník změnu odmítne, má právo tuto Smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět,
 - (iii) změny výše Poplatku za poskytnutí POS terminálu uvedeného v čl. IV., odst.3 Smlouvy, který je oprávněna jednostranně měnit Banka s tím, že s návrhem změny seznamuje Obchodníka nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti e-mailovou či písemnou formou na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pokud Obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne nabytí její účinnosti, platí, že ji přijal. Jestliže Obchodník změnu odmítne, má právo tuto Smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět,
 - (iv) změny Příloh č. 1, 2 a 5, které je oprávněna jednostranně měnit Banka s tím, že s návrhem změny seznamuje Obchodníka nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti na www.csob.cz. O změnách ve stejné lhůtě informuje Banka Obchodníka rovněž e-mailovou či písemnou formou na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pokud Obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne nabytí její účinnosti, platí, že ji přijal. Jestliže Obchodník změnu odmítne, má právo tuto Smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět,

- (v) změna Přílohy č. 3, kterou je oprávněn, po předchozí e-mailové dohodě s Bankou, měnit Obchodník s tím, že aktuální verzi přílohy doručí na adresu Banky uvedenou v záhlaví této Smlouvy (útvár Akceptace platebních karet) nebo zašle formou e-mailu na adresu akceptacekaret@csob.cz. Příloha č. 3 musí být řádně datována. Banka zašle následně Obchodníkovi, z její strany odsouhlasenou, řádně podepsanou a datovanou Přílohu č. 3 v listinné podobě formou doporučené zásilky na adresu sídla Obchodníka.
4. Banka a Obchodník sjednávají, že součástí Smlouvy jsou Pokyny pro akceptaci platebních karet (Příloha č. 1), Manuál pro obchodníky (Příloha č. 2), Formulář pro registraci Obchodníka (Příloha č. 3), instalační a odinstalační protokoly (Příloha č. 4) a Uživatelský manuál a servisní podmínky (Příloha č. 5) Obchodník si je vědom toho, že vzhledem k tomuto ujednání jsou smluvní strany vázány nejen touto Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažená v Přílohách č. 1 - 5 a že nesplnění povinností vyplývajících z těchto Příloh má stejné důsledky jako nesplnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, která na ně odkazuje. Aktuální znění Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 je dále k dispozici na Internetových stránkách www.csob.cz.
 5. Banka a Obchodník dále sjednávají, že bude-li jakékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část shledáno soudem či jiným kompetentním orgánem z jakéhokoli důvodu neplatným nebo nevymahatelným, bude se aplikovat s nezbytnou minimální úpravou tak, aby bylo platné a účinné a platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy nebude nijak dotčena ani oslabena.
 6. Je-li Obchodník tzv. povinným subjektem ve smyslu § 2 zákona o registru smluv a dopadá-li na tuto Smlouvu nutnost jejího zveřejnění v registru smluv podle příslušných ustanovení cit. zákona, je Obchodník povinen na své náklady zajistit řádné uveřejnění této Smlouvy v registru smluv, a to bez zbytečného odkladu po jejím uzavření, v rozsahu dohodnutém s Bankou, včetně jejích případných dodatků a souvisejících dokumentů.
 7. Obchodník souhlasí s tím, že podpisy na Smlouvě jsou za Banku naskenované.
 8. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinností okamžikem aktivace služby ze strany Banky, o čemž bude Obchodník bezodkladně informován formou doporučeného dopisu zasláného na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Nejpозději však tato účinnost nastane 20. pracovním dnem následujícím po dni podpisu Smlouvy.
 9. Touto Smlouvou se ruší platnost všech předchozích smluv pro přijímání platebních karet, týkajících se přímých plateb, uzavřených mezi Bankou a Obchodníkem.

V Praze

dne 29.8.2017

V Praze

dne 29.8.2017

Za Československou obchodní banku, a. s.:

U T V

C

POKYNY PRO AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET

Závazné podmínky a pokyny pro akceptaci platebních karet

1. Provádění transakcí se řídí podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 – Manual pro obchodníky
2. Obchodníkovi je ze strany banky doporučeno prodávat zboží nebo poskytovat služby držitelé platební karty za stejných podmínek a za stejnou cenu jako zákazníkovi, který platí v hotovosti.
3. V případě, že bude obchodník za transakce provedené platebními kartami, na rozdíl od plateb v hotovosti, požadovat poplatek nebo naopak umožnit čerpat slevu, zavazuje se o této skutečnosti informovat předem a zejména prokazatelným způsobem (vývěskou umístěnou na viditelném místě u pokladny, tak i ústní formou) držitele platebních karet a (písemně/e - mailem na adresu akceptacekaret@csob.cz) banku. Banku se zavazuje obchodník bezodkladně informovat výše uvedeným způsobem i v případě jakékoli následné změny výše poplatku. V souvislosti se stanovením výše poplatku bere obchodník na vědomí, že tato výše poplatku odpovídá maximální výši nákladů za zpracování transakce, které obchodník nese.
4. Obchodník je oprávněn umožnit ve svých provozovnách použití platební karty k výběru hotovosti (CashBack) pouze v případě, je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz příloha č. 3 Smlouvy).
5. Při každé platbě, jejíž úhrada je zprostředkována platební kartou, je obchodník povinen, vystavit na veškeré zboží či služby týkající se jedné transakce, jeden prodejní doklad či jednu stvrzenku, u inkriminovaného použít pouze formuláře dodané bankou. Prodejní doklad či stvrzenku z terminálu se zavazuje obchodník vystavit pouze na zboží nebo poskytnutou službu, která je uvedena jako „předmět činnosti obchodníka“ uvedený v Příloze č. 3.
6. Obchodník je povinen si ponechat / zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, stvrzenek z terminálů a formulářů (tato povinnost se rovněž vztahuje v případě využívání elektronické archivy stvrzenek, tzv. POS Merchant), a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetí osobám. Tyto kopie je obchodník povinen bance předat ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit obchodník. Pokud obchodník vyžádané kopie bance do uvedené lhůty nepředá, je povinen uhradit bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byly kopie vyžádány. Obchodník souhlasí s tím, že mohou být tyto doklady ze strany banky poskytnuty třetí osobám (zejména soudům, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi, Policii ČR, vydavatelé platební karty či karetní asociaci).
7. Peněžní prostředky budou připsány na účet obchodníka vedený u banky na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí příkazu, kterým je den doručení účtovací zprávy o provedení karetní transakce do banky od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. V případě, že nemá obchodník u banky veden účet, budou peněžní prostředky nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu připsány na účet jeho peněžního ústavu s tím, že za včasné připsání peněžních prostředků na účet obchodníka, nese odpovědnost již peněžní ústav obchodníka.
8. Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování platebních karet. Nezáúčtované transakce obchodníka místa doručené bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna. V případě nesouhlasu obchodníka s bankou provedeným zúčtováním platebních transakcí, je obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně, případně e-mailem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace či stížnosti útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
9. Jestliže držitel platební karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila prostřednictvím platební karty. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb obchodník danou částku nevrací v hotovosti ani platebním příkazem k bankovnímu převodu, ale danou transakci zruší (viz Příloha č. 2).
10. Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací platebních karet, které mu banka poskytne, s tím, že obchodník není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací.
Obchodník je povinen banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
 - o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoliv změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce.
 - o zahájení insolvenčního řízení, resp. o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo úrozdící úpadek obchodníka a způsob jeho řešení, a to písemně, případně e-mailem.
 - o změně svého původního požadavku na nastavení shodné výše smluvního poplatku (provize) dle úrovně jednotlivých karetních produktů (Credit, Debet, Commercial) s tím, že dále již požaduje nastavení rozdílné výše smluvního poplatku (provize) dle jednotlivých produktů.
 Poruší-li obchodník tuto informační povinnost, je banka oprávněna dočasně odpojit terminál nebo nezáúčtovat transakce. Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany obchodníka vznikne bance škoda, zavazuje se obchodník tuto škodu na písemnou výzvu banky nahradit v plné výši.
11. Komunikace mezi bankou a obchodníkem se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to písemně, elektronicky, telefonicky, nebo osobně, návštěvou pobočky banky.
Písemnosti doručované poštou zasílá banka na adresu sídla společnosti/místa podnikání uvedené ve smlouvě, popř. na jinou dohodnutou adresu (dohodnutá adresa nemůže být adresa pobočky banky a PO BOX). Banka zasílá písemnosti jako obyčejnou zásilku, doporučené psaní nebo doporučené psaní s dodejkou. Pokud je písemnost zasílána bankou jako obyčejná zásilka, považuje se za doručenu 5. pracovní den po odeslání.
12. Pokud svým jednáním nebo opomenutím obchodník zmařil doručení písemnosti a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti obchodník odmítne.
13. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém jazyce je banka oprávněna požadovat po obchodníkovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
14. Obchodník je dále povinen do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy banky poskytnout bance veškerou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro řešení reklamace, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené platební kartou. V případě, že se tak nestane, je obchodník povinen uhradit bance veškerou vzniklou škodu.
15. Banka rozhoduje o oprávněnosti reklamace vznesené držitelem platební karty nebo vydavatelem platební karty.
16. Obchodník se zavazuje, že nebude ve své provozovně stanovovat žádný cenový limit, tj. minimální ani maximální částku, od které bude přijímat k platbám platební karty. Pracovníci banky jsou oprávněni provádět u obchodníka „kontrolní nákupy“, při kterých si ověří, zda obchodník dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené smlouvou. Obchodník se zavazuje, že poté, co se pracovníci banky legitimuje a oznámí mu, že provedl kontrolní nákup, obchodník zboží vezme zpět ihned po provedení transakce a daná transakce bude zrušena kreditem.
17. Obchodník se zavazuje, že provede všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích platebních karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standard, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a www.pcistandard.cz - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
 - a) V souvislosti s výše uvedeným se obchodník zavazuje zejména:
 - splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je obchodníkovi oznámena písemně bankou.
 - spolupracovat s bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy obchodníka s novým poskytovatelem služeb banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire dotazníku, dále jen „SAQ dotazník“. Poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku.
 - umožnit bance, případně karetním asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.

- b) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o zákaznících ze systému obchodníka nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně banky. Obchodník se zavazuje bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu bankou.
- c) V případě, že obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích platebních karet musí neprodleně informovat banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které obchodník, banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany obchodníka, ručí v plné výši obchodník.
- d) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích platebních karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo platební karty, datum expirace karty a PIN držitele platební karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
- e) Obchodník není oprávněn požadovat po bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI-DSS standardy.
18. Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele platební karty, vydavatele platební karty nebo asociace uhradí spornou, bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy banky. Nedojde-li k úhradě této částky, je banka oprávněna započíst si tuto svoji pohledávku vůči obchodníkovi proti částce, kterou má obchodníkovi vyplatit v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených platebními kartami dle smlouvy v nejbližším zúčtovacím období následujícím po výzvě banky k úhradě a to bez jeho předchozího souhlasu. O takovém započtení bude banka obchodníka následně informovat.
19. Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností obchodníka plynoucích ze smlouvy a jejích příloh
- zablokovat terminál,
 - odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dnů) obchodníkovi proplacení transakce,
 - zatižít, a to i opakovaně, účet obchodníka (i do debetního zůstatku) až do výše této transakce v případě, že již tato platba byla obchodníkovi poukázána na účet, a to i omylem.
- Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této smlouvy (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze terminálu či imprinteru uvedených v Přílohách č. 1 a 2),
 - držitel platební karty, vydavatel platební karty nebo asociace vznesou námítku (reklamaci) vůči transakci provedené platební kartou, případně stížnost, je obchodník u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu a banka ji sledá jako oprávněnou, dále obchodník nebude schopen na žádost banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele platební karty na dané transakci,
 - obchodník bance nepředal ve lhůtě 5 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamace.
 - banka, držitel platební karty nebo vydavatel banka držitele platební karty nebo asociace označily danou transakci za podvodnou, neuskutečnou oprávněným držitelem platební karty
 - při podezření z protiprávního jednání obchodníka
 - na pokyn asociace.
- Banka si vyhrazuje právo inkasovat zpět částku předmětné transakce i v případě, že se až dodatečně zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností obchodníka, a to i po ukončení platnosti smlouvy.
20. V případě, že v době trvání smlouvy dojde k události, kterou nemohla banka vzít v úvahu v době podpisu této smlouvy a která by objektivně vedla ke vzniku finančních ztrát na straně banky v důsledku původního nízkého nastavení procentuelní výše smluvního poplatku (provize), uvedené ve smlouvě, je banka oprávněna s cílem zajištění zásad poctivého obchodního styku smluvní poplatek (provizi) jednostranně navýšit. O chystaném navýšení bude banka obchodníka informovat alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti této změny.
21. Obchodník se zavazuje, že nebude:
- sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na platebních kartách,
 - předávat třetím stranám jakékoli údaje o platebních kartách nebo o držitelích karet.
- Pokud v případě porušení tohoto ustanovení vznikne bance škoda, např. zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů atd., zavazuje se obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) bance uhradit.
22. Aktuální sazby mezinárodních poplatků („interchange fee“) a další nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet má obchodník k dispozici na internetových stránkách karetních asociací www.mastercard.com a www.visa.com.
23. Pokud obchodník provede na terminálu (resp. imprinteru) CREDIT (návrat platby), je banka oprávněna provést odúčtování předmětné částky z účtu obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude banka obchodníka následně informovat standardním způsobem ve výpisu o transakcích.
24. Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (stvrzenky z terminálu), které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem platební karty nebo data platnosti karty (expirace).
25. Banka si vyhrazuje právo požádat obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi, o okamžité ukončení smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení smlouvy nedojde z důvodů na straně obchodníka a bude tím, na straně banky, hrozit vznik finančních ztrát, je banka oprávněna od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Dále je ve výše uvedeném případě (tj. zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi) banka oprávněna zablokovat obchodníkovi provádění veškerých transakcí realizovaných na základě této smlouvy prostřednictvím elektronického terminálu, případně imprinteru.
26. Orgánem dohledu nad činností banky v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
27. Obchodník je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
28. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na obchodníka, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
29. Banka je povinna provádět identifikaci obchodníka dle Zákona č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
30. V rámci smluvního vztahu s obchodníkem banka zpracovává jeho osobní údaje v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Blíže informace jsou k dispozici v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na stránkách www.csob.cz nebo na obchodních místech banky.
31. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího mezinárodní poplatky za karetní transakce má obchodník právo požádat banku o uzavření smlouvy o rozhodci.
32. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto pokynů. Banka seznamuje obchodníka s návrhem změny pokynů na www.csob.cz nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje banka obchodníka rovněž písemnou formou nebo emailem či jiným vhodným způsobem. Pokud obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne, kdy má změna nabýt účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže obchodník návrh na změnu do dne nabytí její účinnosti odmítne, má právo smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět.
33. Tyto pokyny nabývají účinnosti dnem 1.5.2017.

Příloha č. 3 - FORMULÁŘ REGISTRACE OBCHODNÍKA KE SMLouvĚ O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET A POSKYTNUTÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU



Nová smlouva
 Rozšíření o obchodní místo (OM)
 Rozšíření o POS

IČO* 0 0 0 6 4 3 2 7
 DIČ* C Z 0 0 0 6 4 3 2 7

Název společnosti/obchodní firmy* **ŠVANDOVO DIVADLO NA SMÍCHOVĚ**

(dle Obchodního rejstříku nebo Zvláštního listu)

Zastoupená / Funkce **Mgr. Daniel Hrbek, Ph.D.** Mobil**

E-mail** **hrbek@svandovodivadlo.cz**

*kontakt musí být vždy uveden na odpovědnou osobu, tzn. Právnícká osoba - statutární zástupce; Fyzická osoba podnikající - podnikatel

Účet pro zaúčt. transakcí CZK	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>														CZK
Účet pro zaúčt. transakcí EUR	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>														EUR
Účet pro zaúčt. transakcí USD	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>							0	3	0	0			Měna účtu	USD
Účet pro zaúčt. transakcí GBP	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>							0	3	0	0			Měna účtu	GBP
Účet pro zaúčt. transakcí PLN	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>							0	3	0	0			Měna účtu	PLN
Účet pro zaúčt. transakcí HUF	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>							0	3	0	0			Měna účtu	HUF

Druh obchodní činnosti
(např. oděvy, obuv,

pořádání divadelních představení

Korespondenční adresa se shoduje

s adresou sídla společnosti
 jiná
 s adresou obchodního místa

Obchodní místo (OM) pro instalaci platebních terminálů Počet terminálů

Název OM* (maximální) **Š V A N D O V O D I V A D L O**

Ulice a č.p.* **Štefánikova 6/57** Město* **Praha 5** PSČ* **1 5 0 0 0**

www/fax/e-mail* **www.svandovodivadlo.cz pokladna@svandovodivadlo.cz** Telefon* **2 5 7 3 1 8 6 6 6**

* tyto údaje budou zobrazeny na účtence z platebního terminálu

Kontaktní osoba na OM **Kateřina Vodáková** Telefon/mobil **2 5 7 3 2 4 2 1 9**

Nastavení - technické parametry

Typ terminálu	Přípojení terminálu				POS Merchant
<input type="checkbox"/> Přenosný <input checked="" type="checkbox"/> Nepřenosný	<input type="checkbox"/> Internet/dial-up bluetooth (např. restaurace) <input checked="" type="checkbox"/> Internet/dial-up	<input type="checkbox"/> Wi-Fi <input type="checkbox"/> Pevná linka	<input type="checkbox"/> GPRS/mobilní (např. taxi) <input type="checkbox"/> SIM vlastní <input type="checkbox"/> GPRS/stacionární <input type="checkbox"/> SIM vlastní	ANO	Čas uzávěrky <input type="checkbox"/> Automaticky (HH:MM) <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Ručně
<input type="checkbox"/> CashBack <input type="checkbox"/> Variabilní symbol <input type="checkbox"/> Dobíjení kreditů mobilních telefonů <input type="checkbox"/> Multicurrency <input type="checkbox"/> Multiaplikace <input type="checkbox"/> AMEX <input type="checkbox"/> SODEXO <input type="checkbox"/> Benefit Plus <input type="checkbox"/> Spropitné <input type="checkbox"/> EET TETRA					

Propojení s pokladnou

Název pokladního systému

Elektronický výpis	Frekvence výpisu		
<input checked="" type="checkbox"/> Formát PDF <input type="checkbox"/> Formát TXT <input type="checkbox"/> Formát XML	<input type="checkbox"/> Denní	<input type="checkbox"/> Týdenní	<input checked="" type="checkbox"/> Měsíční <input type="checkbox"/> Měsíční <input type="checkbox"/> Měsíční

E-mail pro zaslání výpisů a faktur **souckova@svandovodivadlo.cz**

Vysvětlivky - "Příloha č. 3 - Formulář pro registraci obchodníka"

AMEX - akceptace platebních karet American Express. V případě zájmu obchodníka o akceptaci těchto karet ČSOB zprostředkuje akceptační smlouvu a zajistí implementaci na platební terminál.

Benefit Plus - ČSOB platební terminály umožňují akceptaci Benefit karet, pouze za předpokladu, že má Obchodník s danou společností uzavřenu smlouvu

CashBack - výběr hotovosti prostřednictvím platebních karet na pokladních obchodních míst. Služba je poskytována držitelům domácích platebních karet VISA, VISA Electron, MasterCard a Maestro. Podmínkou vydání hotovosti je úhrada nákupu platební kartou v minimální výši 300,- Kč. Výběr hotovosti je umožněn maximálně do výše 1.500,- Kč. Nelze kombinovat se službou Multicurrency.

Contactless - akceptace bezkontaktních plateb prostřednictvím bezkontaktních karet či mobilních telefonů na platebním terminálu - vyplňuje ČSOB.

Čas uzávěrky - nastavení doby automatické uzávěrky terminálu. Pro zúčtování karetních transakcí je nutné, aby uzávěrka byla provedena každý den do 23:50 hod.

Dobíjení kreditů mobilních telefonů - dobíjení předplacených kupónů mobilních operátorů (O2, Vodafone, T-Mobile) prostřednictvím platebního terminálu. ČSOB zprostředkuje smlouvu se společností Global Payments Europe, s.r.o. a zajistí implementaci na platební terminál. Za každou dobíjecí transakci získává obchodník sjednanou provizi.

Elektronický výpis - přehled o jednotlivých uskutečněných karetních transakcích, který je zasílán elektronicky na obchodníkem uvedenou kontaktní emailovou adresu.

Formát PDF - výpis určený k tisku

Formát TXT - výpis určený k elektronickému zpracování (např. export do účetního systém, nelze používat v případě rozdělené provize)

Formát XML - výpis určený k elektronickému zpracování (např. export do účetního systému)

Frekvence výpisů - frekvence generování a zasílání výpisů.

Multiaplikace - aplikace v platebním terminálu, která umožňuje obchodníkovi poukázat úhrady za karetní transakce z jednoho platebního terminálu na více bankovních účtů (až 10). Obchodník má možnost tímto během platby odlišit, na jaký účet mu budou připsovány úhrady za karetní transakce, například v rozdělení podle produktů či služeb, které nabízí.

Multicurrency - možnost akceptace bezhotovostních plateb nejen v CZK, ale také v EUR, USD či GBP prostřednictvím jednoho platebního terminálu. Nelze kombinovat se službou CashBack.

POS Merchant - webová aplikace poskytující přehled nainstalovaných platebních terminálů, přehled uskutečněných karetních transakcí a elektronickou archivaci účtenek. Přihlašovací údaje do aplikace budou zaslány po podpisu smlouvy bankou, zástupci společnosti/obchodníka - vyplňuje ČSOB.

Propojení s pokl. - propojení platebního terminálu s pokladním systémem. V případě zájmu o propojení, ČSOB poskytne obchodníkovi technickou dokumentaci a nezbytnou součinnost. Implementace musí být zajištěna ze strany dodavatele pokladního systému.

Předautorizace - autorizace předem stanovené částky, tj. rezervace finančních prostředků držitele platební karty ve prospěch obchodníka. Předautorizace je určena pro hotely a půjčovny automobilů, zúčtování transakce je provedeno po dokončení předautorizace - vyplňuje ČSOB.

Připojení terminálu - typ komunikace pro připojení platebního terminálu, dle dispozice na obchodním místě - vyplňuje ČSOB.

SIM vlastní - možnost zajištění a využití vlastní SIM karty s aktivovaným datovým tarifem (Vodafone, O2, T-Mobile), určeno pouze pro terminály s konektivitou GPRS.

Sodexo - ČSOB platební terminály umožňují akceptaci Sodexo karet, pouze za předpokladu, že má Obchodník s danou společností uzavřenu smlouvu

Spropltné - možnost zadat na platebním terminálu částku spropltného. Služba je určena pro restaurační zařízení - vyplňuje ČSOB.

Typ terminálu:

Přenosný - platební terminál vhodný pro obchodníky, kteří požadují přenesení terminálu k držitel platební karty (např. restaurace či hotely). Terminál Bluetooth (BT) má dvě části - základnu a vlastní terminál. Konektivita: pevná linka (Dial-up), internet (ethernet). BT přenosný terminál má signál s dosahem cca 150 m (bez bariér). Terminál mobilní vhodný pro obchodníky, kteří poskytují své zboží či služby "v terénu" (např. rozvázkové služby, vystavovatelé na veletrzích apod.). Konektivita: GPRS (prostřednictvím SIM karty všech mobilních operátorů).

Nepřenosný - stacionární platební terminál. Konektivita: internet (ethernet), pevná linka (Dial-up) či GPRS (prostřednictvím SIM karty všech mobilních operátorů).

Var. symbol - funkcionální v platebním terminálu, která umožňuje obchodníkovi zadat během platby až 10místné číslo (např. číslo objednávky, faktury, smlouvy apod.). Tento symbol je uveden na elektronickém výpisu o uskutečněných karetních transakcích a je určen pro snadnější párování transakcí.

Poznámky:

servis Ingeuico, asist. samoúst.

V Praze

dne 29. 8. 2017

PŘÍLOHA č.5 (ke Smlouvě o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu)
SERVISNÍ PODMÍNKY (var.P1 a P2)

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

čl. I

Servisní organizace

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

čl. II

Rozsah servisní péče

1. Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:
 - 1.1.servis v místě instalace platebního terminálu,
 - 1.2.preventivní údržba (profylaxe),
 - 1.3.upgrade dodaných SW aplikací,
 - 1.4.poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.
2. Servisní zásah probíhá v místě instalace platebního terminálu uvedeném v instalačním protokolu, který je přílohou Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu. Servisním zásahem se odstraňuje porucha způsobující znemožnění přijímání plateb prostřednictvím terminálu. Odstranění poruchy je servisní firmou zajištěno v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu. Odstranění poruchy se řeší opravou terminálu na místě, nebo jeho výměnou za funkční tak, aby akceptace karet na obchodním místě mohla být co nejdříve obnovena. Výměna terminálu v tomto případě obsahuje rovněž jeho inicializaci a obnovu parametrů. Každý servisní zásah je zdokumentován vyplněním pracovního listu, ve kterém je uvedeno: Datum zásahu, doba trvání zásahu, popis provedených činností, výrobní číslo terminálu, popis závady a v případě, že závada byla způsobena nedbalostí obsluhy i podrobný popis této skutečnosti. Obchodník nebo pověřený zástupce přítomný na obchodním místě tento pracovní list potvrdí podpisem a razítkem. Originál tohoto dokladu patří servisní firmě a kopie je ponechána obchodníkovi.
3. Preventivní údržba (profylaxe) spočívá v kontrole správné funkčnosti terminálu, upevnění propojovacích kabelů, povrchové čištění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtecího zařízení karet a případně doplnění provozního materiálu. O provedení údržby je učiněn písemný záznam s popisem stavu terminálu a vykonaných činností.
4. Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v platebním terminálu.
5. Na telefonním čísle **495 800 116** má obsluha platebního terminálu obchodníka k dispozici poradenskou službu (HOT-LINE), která je poskytována non-stop.

čl. III

Termín a způsob plnění

1. Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděn pověřenými pracovníky servisní firmy. Servisní firma bude rovněž zajišťovat dodávky náhradních dílů, upgrade dodaného SW a HOT-LINE.
2. Poruchy budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky na číslo **495 800 116**. Porucha bude odstraněna v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu od nahlášení závady. Pracovní doba servisních techniků je od 08:00 do 18:00 hodin, servisní zásahy probíhají výhradně v pracovní době technika. V případě nahlášení závady po 17:00hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod. následujícího dne. V případě nahlášení závady mezi 00:00 a 07:59 hod. hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod. Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady. V případě

dohody obchodníka se servisní firmou je možné servisní opravy provádět i mimo pracovní dobu.

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

čl. IV

Další ustanovení

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

čl. V

Ceník servisní péče

1. Cena servisních prací je stanovena níže uvedeným ceníkem servisních firem, který je platný do vydání nových servisních podmínek.
2. Ceny jsou platné pro obchodní místo se standardním připojením POS terminálu, tedy nezahrnují případné HW nebo SW úpravy na straně obchodníka (např. obchodní řetězce, terminál propojený s registrační pokladnou, speciální řešení komunikace, atd.).
3. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Úkon	Cena
Servisní zásah v místě instalace platebního terminálu	
Dopravní náklady	10,- Kč/km
Ztrátový čas technika (na cestě)	350,- Kč/h
Práce technika (min. 30 minut)	550,- Kč/h
Náhradní díly a spotřební materiál	dle ceníku
Preventivní prohlídka POS (na vyžádání)	
cena za každý POS	600,- Kč/h
k ceně se připočítávají dopravní náklady + ztrátový čas technika	10,-/350,-

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

Typ závady	Cena
Jednoduchá závada (zejména poškozený plast, vady tisku, chyba HW komunikace v oblasti Ethernet nebo modemu na POS atd.)	990,- Kč
Střední závada (zejména porucha čtení karet, POS tempered, nefunkční port COM2, chyba čtení magnetických nebo čipových karet, chyba displeje atd.)	2050,- Kč
Komplikovaná závada (zejména nefunkční klávesnice, nefunkční port COM1, nefunkční spojení bluetooth, nefunkční spojení GPRS/GSM atd.)	3750,- Kč