

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PLATEBNÍ INFRASTRUKTURY A AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET

Tato **Rámcová smlouva o poskytování platební infrastruktury a akceptaci platebních karet** (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), mezi následujícími smluvními stranami:

ČLÁNEK I. PREAMBULE A ÚČEL SMLOUVY

1.1 Poskytovatel:

Název: CROSS Zlín, a.s.
IČ: 607 15 286
Sídlo: Průmyslová 1395, PSČ 763 02 Zlín-Malenovice
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka č. 6274
Zastoupena: Tomáš Juřík, MA MEng., předseda představenstva
Bank. spojení:
E-mail: info@cross.cz
IDDS: c6r2qkd

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**Cross Zlín**“)

a

1.2 Klient

Název: Správa železnic, státní organizace
IČ, DIČ: 70994234, CZ70994234
Sídlo: Dlážďená 1003/7, 110 00 Praha 1 - Nové Město
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 48384
Zastoupena: Ing. Jiří Macho, ředitel Oblastního ředitelství Ostrava na základě pověření 3146 ze dne 15.12.2021
Bank. spojení:
E-mail: ePodatelnaOROVA@spravazeleznic.cz
IDDS: uccchjm

Korespondenční adresa:
Správa železnic, státní organizace
Oblastní ředitelství Ostrava, Muglinovská 1038/5, 702 00 Ostrava (dále jen „**Klient**“ nebo „**Obchodník**“)

(Poskytovatel a Klient společně dále označováni jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

ČLÁNEK II. PREAMBULE A ÚČEL SMLOUVY

2.1 Poskytovatel je renomovanou technologickou společností v oblasti inteligentních dopravních systémů a parkovacích řešení. V rámci své strategie komplexních služeb („**All-in-One**“) disponuje Poskytovatel

oprávněním, technologickým zázemím a smluvními vztahy s bankami a technickými integrátory (včetně společnosti Global Payments s.r.o. a SONET), které mu umožňují zajistit pro své zákazníky akceptaci platebních karet.

- 2.2 Klient je provozovatelem obchodních míst (např. parkovišť, dobíjecích stanic, maloobchodních prodejen), ve kterých má zájem umožnit svým zákazníkům („**Držitelé karet**“) bezhotovostní úhrady za zboží a služby prostřednictvím platebních terminálů.
- 2.3 Výslovným účelem této Smlouvy je nastavení právního rámce, který umožní Klientovi využívat služby akceptace platebních karet, aniž by musel vstupovat do přímých separátních smluvních vztahů s akceptačními bankami nebo poskytovateli technických služeb (jako je SONET). Poskytovatel přebírá roli centrálního integrátora, který vůči Klientovi vystupuje jako jediný smluvní partner odpovědný za dodání hardwaru, konektivity i finančního vypořádání transakcí.

ČLÁNEK III. **DEFINICE POJMŮ**

Pro účely této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Klientovi komplexní služby platební infrastruktury (dále souhrnně „**Služby**“), které zahrnují zejména:

- **Acquirer (Zúčtovací banka):** Finanční instituce s licencí pro akceptaci platebních karet, se kterou má Poskytovatel uzavřenou rámcovou smlouvu.
- **Autorizace:** Proces ověření platnosti Platební karty a disponibilního zůstatku na účtu Držitele karty, realizovaný prostřednictvím Terminálu v reálném čase.
- **Ceník Banky:** Oficiální sazebník poplatků Zúčtovací banky nebo karetních asociací (Visa, Mastercard), určující výši mezibankovních poplatků (MIF) a systémových poplatků (Scheme Fees).
- **Chargeback (Zpětné zúčtování):** Finanční nárok Zúčtovací banky vůči Obchodníkovi vzniklý na základě oprávněné reklamace Držitele karty nebo z důvodu podvodné transakce.
- **Master Merchant (Hlavní obchodník):** Model spolupráce, kdy Poskytovatel vystupuje vůči Bance jako hlavní partner a zastřešuje síť podřízených obchodníků (Klientů).
- **MIF (Multilateral Interchange Fee):** Mezibankovní poplatek regulovaný Nařízením EU 2015/751, který je součástí transakčního poplatku a je odváděn bance, která vydala platební kartu.
- **PCI DSS:** Payment Card Industry Data Security Standard – mezinárodní bezpečnostní standardy pro nakládání s daty držitelů karet.
- **Terminál (POS):** Elektronické zařízení (hardwarový terminál) včetně softwarového vybavení, které slouží k načítání dat z Platebních karet a provádění Transakcí.
- **Transakce:** Bezhotovostní operace iniciovaná Držitelem karty prostřednictvím Terminálu za účelem úhrady ceny zboží nebo služeb Klienta.

ČLÁNEK IV. **PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 4.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Klientovi komplexní služby platební infrastruktury (dále souhrnně „**Služby**“), které zahrnují zejména:

- a) **Technický provoz a Integrace:** Instalace, konfigurace, zajištění datové konektivity, pravidelná údržba, aktualizace software a servis Terminálů.
- b) **Zpracování Transakcí:** Zajištění autorizace a zúčtování platebních transakcí prováděných kartami Visa, Visa Electron, V Pay, Mastercard, Maestro
- c) **Finanční vypořádání:** Zprostředkování převodu finančních prostředků z Transakcí na účet Klienta dle modelu AGREGATOR (viz čl.5.1.), včetně předání podkladů pro průúčtování tržeb na straně klienta, kde bude jasně uvedena identifikace jednotlivých terminálů pro spárování odvodů. Podklady budou předány nejpozději do 5 pracovních dní následujícího měsíce.

- d) **Podpora a Reporting:** Poskytování technické podpory (HelpDesk) a přístupu k detailním přehledům transakcí pro účely kontroly.

4.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Klienta:

- a) Převzít Terminály a užívat je výhradně v souladu s touto Smlouvou,
- b) Hradit Poskytovateli sjednanou odměnu (provize, poplatky) řádně a včas.
Poskytovat součinnost nezbytnou pro plnění zákonných povinností, zejména v oblasti identifikace a kontroly klienta (AML) dle zákona č. 253/2008 Sb.

4.3 **Vylučnost vztahu:** Klient bere na vědomí, že veškeré technické a obchodní záležitosti spojené s provozem Terminálů řeší výhradně s Poskytovatelem. Klient není oprávněn zasahovat do nastavení Terminálů ani kontaktovat přímo technické partnery (SONET) bez vědomí Poskytovatele, není-li v SLA stanoveno jinak.

ČLÁNEK V. ZÚČTOVÁNÍ A TOK PLATEB

Smluvní strany si pro účely této Smlouvy zvolily následující způsob finančního vypořádání, který je dále specifikován v Příloze č. 1,

5.1 AGREGÁTOR (Payment Facilitator)

Platí následující podmínky:

- 1. **Tok prostředků:** Finanční prostředky z Transakcí provedených na Terminálech Klienta jsou Zúčtovací bankou připisovány na centrální sběrný účet Poskytovatele.
- 2. **Svěřená správa:** Poskytovatel přijímá tyto prostředky do své správy a zavazuje se je vést odděleně od svých provozních prostředků. Poskytovatel není oprávněn tyto prostředky použít pro vlastní potřebu
- 3. **Výplata:** Poskytovatel přeposílá prostředky na Účet Klienta ve frekvenci sjednané v Příloze č. 1 měsíčně a to do 3 pracovních dnů od odsouhlasení klientem.
- 4. **Zánik dluhu:** Klient souhlasí s tím, že okamžikem úspěšné autorizace Transakce a následným připsáním prostředků na sběrný účet Poskytovatele je dluh zákazníka (Držitele karty) vůči Klientovi považován za uhrazený. Riziko prodlení při převodu z účtu Poskytovatele na účet Klienta nese Poskytovatel.

ČLÁNEK VI. FINANČNÍ PODMÍNKY A PROVIZE

6.1 Struktura odměny. Klient se zavazuje hradit Poskytovateli za Služby odměnu specifikovanou v Ceníku (Příloha č. 1):

- Kombinace fixního poplatku za provoz HW a procentuální a fixní sazby za každou Transakci.

6.2 Složení transakčního poplatku. Klient bere na vědomí, že transakční poplatek se skládá z následujících komponent 1:

- **MIF (Interchange Fee):** Poplatek vydavateli karty.
- **Scheme Fee:** Poplatek karetním asociacím (Visa/Mastercard).
- **Acquirer Fee & Cross Margin:** Poplatek Zúčtovací bance a marže Poskytovatele za technické a administrativní služby.

6.3 Automatická úprava poplatků (Passthrough doložka). V souladu s požadavkem na flexibilitu se Smluvní strany výslovně dohodly na následujícím mechanismu úpravy cen:

- Pokud dojde ke změně výše externích nákladů vstupujících do ceny Služby (zejména změna MIF, Scheme Fees, poplatků Zúčtovací banky nebo zavedení nových regulatorních poplatků), je Poskytovatel oprávněn jednostranně upravit výši provize účtované Klientovi.
- **Účinnost změny:** Taková úprava je účinná automaticky k datu účinnosti změny externího ceníku nebo předpisu, a to bez nutnosti uzavírat písemný dodatek k této Smlouvě.
- Poskytovatel je povinen o této změně Klienta informovat (e-mailem, ve vyúčtování nebo v Portálu obchodníka) bez zbytečného odkladu.

6.4 Fakturace a splatnost. Vyúčtování Služeb probíhá měsíčně. Poskytovatel vystaví daňový doklad (fakturu) do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Splatnost faktury je 30 dní.

ČLÁNEK VII. **TECHNICKÉ PODMÍNKY A PROVOZ TERMINÁLŮ**

7.1 Dodání a instalace. Poskytovatel zajistí instalaci Terminálů na místech určených Klientem (viz Seznam provozoven v Příloze č. 2). O předání bude sepsán Předávací protokol, kterým přechází na Klienta nebezpečí škody na zařízení. Vlastnické právo k Terminálům zůstává po celou dobu trvání Smlouvy Poskytovateli (nebo jeho leasingovému partnerovi).

7.2 Servis a SLA (Service Level Agreement). Poskytovatel garantuje dostupnost a servisní podporu v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 3 (SLA). Standardní parametry zahrnují:

- **Hotline:** Technická podpora dostupná v pracovní dny 8:00 – 17:00. Mimo tuto dobu budou závady hlášeny emailem na
- **Reakční doba:** Zahájení řešení incidentu do 4 hodin od nahlášení.
- **Fix Time:** Výměna vadného Terminálu do následujícího pracovního dne (Next Business Day) v případě kritické vady bránící akceptaci karet

7.3 Konektivita a součinnost. Klient je povinen zajistit na místě instalace přívod elektrické energie a v případě stacionárních terminálů bez GPRS modulu i datovou konektivitu (Ethernet/WiFi). Pokud je Terminál vybaven GPRS SIM kartou dodanou Poskytovatelem, hradí náklady na datové přenosy Klient v rámci paušálu.

ČLÁNEK VIII. **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

8.1 Povinnosti Klienta:

- **Řádné užívání:** Užívat Terminál výhradně k účelům akceptace plateb za vlastní služby. Je přísně zakázáno provádět transakce pro třetí osoby (factoring) nebo fiktivní transakce (cash advance).
- **Akceptace karet:** Přijímat všechny platné karty označené logy dle specifikace bez diskriminace a bez účtování dodatečných poplatků (surcharging), pokud to platná legislativa (PSD2) neumožňuje.
- **Bezpečnost:** Pravidelně kontrolovat Terminál, zda nejeví známky manipulace (skimming) a chránit jej před poškozením.
- **AML Identifikace:** Na výzvu Poskytovatele neprodleně doložit aktuální údaje o skutečných majitelích (UBO) a struktuře společnosti v souladu se zákonem č. 253/2008 Sb.

8.2 Povinnosti Poskytovatele:

- Zajistit funkčnost autorizačního centra a zpracování transakcí.
- Chránit citlivá data o transakcích v souladu se standardy PCI DSS a GDPR.

- Předání podkladů pro proúčtování tržeb na straně klienta, kde bude jasně uvedena identifikace jednotlivých terminálů pro spárování odvodů. Podklady budou předány nejpozději do 5 pracovních dnů následujícího měsíce. Podklady budou předány elektronicky na adresy

ČLÁNEK IX. **SANKČNÍ USTANOVENÍ**

9.1 Prodlení s úhradou. V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoliv dlužné částky (faktury, chargebacku) je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

ČLÁNEK X. **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR) A MLČENLIVOST**

- 10.1 Zpracování osobních údajů. Smluvní strany se zavazují při plnění Smlouvy dodržovat Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Vztah stran se řídí Smlouvou o zpracování osobních údajů, která tvoří nedílnou součást VOP Poskytovatele.
- Poskytovatel vystupuje v roli Zpracovatele (vůči datům zákazníků Klienta) a v roli samostatného Správce (pro účely plnění zákonných povinností AML a řízení rizik).
 - Klient uděluje souhlas se zapojením dalších zpracovatelů, zejména Zúčtovací banky, společnosti Global Payments s.r.o. a servisních organizací (SONET), za účelem technické realizace plateb.
- 10.2 Mlčenlivost. Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, technických řešeních a cenových ujednáních, o kterých se dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou. Tato povinnost trvá i po ukončení Smlouvy.

ČLÁNEK XI. **TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 11.1 Doba trvání. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou (pokud Příloha č. 1 nestanoví dobu určitou vázanou na zvýhodněné cenové podmínky).
- 11.2 Výpověď. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 11.3 Okamžité odstoupení. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností (a dálkově deaktivovat Terminály), pokud:
- Klient je v prodlení s úhradou závazků déle než 30 dnů.
 - Bylo rozhodnuto o úpadku Klienta nebo vstupu do likvidace.
 - Dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a Zúčtovací bankou, která je nezbytná pro poskytování Služeb.

ČLÁNEK XII. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 12.1 Rozhodné právo. Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Spory, které se nepodaří vyřešit smířně, budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem v České republice.
- 12.2 Změny Smlouvy. Změny a doplňky této Smlouvy vyžadují písemnou formu, s výjimkou automatické úpravy poplatků dle čl. 6.3. Za písemnou formu se považuje i výměna dokumentů opatřených uznávaným elektronickým podpisem nebo komunikace prostřednictvím datové schránky.

12.3 Přílohy:

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1: Ceník služeb a Specifikace provizi
- Příloha č. 2: Technická specifikace Terminálů a Seznam provozoven
- Příloha č. 3: SLA – úroveň podpory a reakční doby
- Příloha č. 4: Reklamační řád a proces Chargebacku
- Příloha č. 5: Schéma toku transakcí

Poskytovatel

Tomáš Juřík
MA MEng

Digitálně podepsal
Tomáš Juřík MA MEng
Datum: 2026.01.21
10:40:39 +01'00'

CROSS Zlín, a.s.
Tomáš Juřík, MA MEng.,
předseda představenstva

Klient



Ing. Jiří Macho
21.01.2026 09:49
Podepsáno elektronicky

Správa železnic, státní organizace,
Ing. Jiří Macho
ředitel Oblastního ředitelství Ostrava

PŘÍLOHA Č. 1: CENÍK SLUŽEB A PROVIZÍ (Šablona)

Tato příloha definuje konkrétní finanční parametry spolupráce.

I. ZVOLENÝ MODEL VYPOŘÁDÁNÍ:

- Kombinace fixního poplatku dle Přílohy č. 1 bodu II. a transakčních poplatků dle Přílohy č. 1 bodu III.

II. PRAVIDELNÉ MĚSÍČNÍ POPLATKY (FIXNÍ ČÁST)

Položka	Cena (bez DPH)	Interval	Počet kusů	Cena celkem (bez DPH)
Provoz HW terminálu (vč. servisu)		Měsíčně / ks		-Kč
Provoz HW terminálu (tokenizace) (vč. servisu)		Měsíčně / ks		č
Poplatek za vedení obchodního účtu a administraci	Kč	Měsíčně / ks		Kč

III. TRANSAKČNÍ POPLATKY (VARIABILNÍ ČÁST – MSC):

- Poplatky se automaticky upravují dle čl. 6.3 Smlouvy.

Typ karty	Sazba pro spotřebitelské karty (Consumer)	Sazba pro komerční karty (Business)	Sazba pro karty mimo EHP (Non-EEA)
Debetní karty (Debit)			
Kreditní karty (Credit)			
Fixní poplatek			

IV. FREKVENCE VÝPLAT

- Převod prostředků na účet Klienta probíhá: Měsíčně

PŘÍLOHA Č. 2: TECHNICKÁ SPECIFIKACE A SEZNAM PROVOZOVEN

Typy dodávaných zařízení:

1. Samoobslužný terminál (Unattended):

- Určení: Parkovací automaty, závory, kiosky.
- Modely: Ingenico Self, PAX IM30 (nebo ekvivalent).
- Specifikace: Odolnost proti vandalismu (IK09/10), krytí IP54/65, čtečka čipová + bezkontaktní + mag. proužek.
- Komunikace: MDB, RS232, Ethernet. Integrace s parkovacím systémem Cross.

Seznam míst instalace:

Název provozovny: Parkovací dům Vsetín

Adresa Vsetín, ulice Nádražní, 686 00

Kontaktní osoba ve věcech ekonomických:

Typ terminálu: Ingenico Self

Počet ks: Ingenico Self2000 - 6ks

Ingenico Self4000 - 3ks

PŘÍLOHA Č. 3: SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Tato příloha definuje kvalitativní parametry služeb a sankce za jejich nedodržení.

1. Definice incidentů

- Kritický incident (A): Terminál je zcela nefunkční, nelze přijímat platby. Závada není způsobena výpadkem internetu na straně Klienta ani výpadkem proudu.
- Nekritický incident (B): Snižovaná funkčnost (např. nefunguje tiskárna, ale platby prochází elektronicky; nefunguje čtení mag. proužku, ale čip funguje).

2. Garantované časy zásahu:

Priorita incidentu	Reakční doba (Response Time)	Doba vyšetření / Výměny (Fix Time)
Kritický (A)	do 8 hodin (v pracovní době)	Následující pracovní den (NBD)
Nekritický (B)	do 12 hodin (v pracovní době)	do 3 pracovních dnů

Pracovní doba: Po-Pá 8:00 – 17:00 (mimo státní svátky).

Hlášení poruch: Poruchy se hlásí na centrální HelpDesk Cross Zlín (email:

3. Podmínky servisu:

- Výměna kus za kus (Swap): V případě HW závady technik dodá náhradní terminál.
- Klient je povinen zajistit součinnost (přístup k zařízení). Marrý výjezd technika z důvodu nepřítomnosti Klienta je zpoplatněn částkou

PŘÍLOHA Č. 4: PROCES REKLAMACÍ A CHARGEBACK

1. Reklamace vyúčtování:

Klient má právo reklamovat nesrovnalosti ve vyúčtování (faktuře nebo přehledu transakcí) do 30 dnů od doručení. Po uplynutí této lhůty se vyúčtování považuje za schválené.

2. Chargeback (Zpětné zúčtování): Chargeback nastává, když Držitel karty zpochybní transakci u své banky (např. zboží nebylo dodáno, terminál strhl částku dvakrát, karta byla zneužita).

PŘÍLOHA Č. 5: SCHÉMA TOKU TRANSAKČÍ

1. Držitel karty přikládá kartu k Terminálu.
2. Terminál (Cross Zlín) -> Sonet/Global Payments (Autorizační centrum).
3. Autorizační centrum -> Karetní asociace -> Banka držitele (Issuer).
4. Issuer blokuje prostředky -> Odesílá "OK" zpět na Terminál.
5. Tisk účtenky (Služba dodána).
6. Settlement (noc): Zúčtovací banka posílá souhrnnou částku na Sběrný účet Cross Zlín.
7. Výplata (D+X): Cross Zlín provádí rozúčtování a posílá peníze na Účet Klienta.

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 6269726

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 17cf5603-5a65-4c34-9e54-9f66bebf3df3

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 21.01.2026 09:38:07

Hash komponenty: 5ed68f907bf3c1511b4036ecdb96ce495147a200f354d15ac5661e5f8e6c4300

Hashovací funkce: sha256Hex



83d3e626-886b-4166-ac79-3db1f3864887