

# SMLOUVA NA SLUŽBU PŘI POSKYTOVÁNÍ A PROVOZU PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ PRO AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET




uzavřená dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o platebním styku

číslo: 00007064\_POS\_Odbor Správních Činností

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

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:  výkonným manažerem Acquiring a e-commerce, ATM a třetích stran manažerkou, Obchodní a metodická podpora akceptace karet

a

Obchodní firma/název/příjmení, jméno, titul, rodné číslo:	ČESKÁ REPUBLIKA - MINISTERSTVO VNITRA
Sídlo / trvalý pobyt (vč. PSČ):	Praha 7, Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34
IČO:	00007064

(dále jen „Ministerstvo“, v přílohách Smlouvy taktéž „Ministerstvo“)

Zastoupená:	JUDr. Zdeněk Němec
Funkce:	ředitel odboru správních činností
Korespondenční adresa:	nám. Hrdinů 1634/3, Praha 4 – 140 21
E-mail:	zdenek.nemec@mvcz.cz

## ČI. I Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je vymezení podmínek, za kterých bude Ministerstvo přijímat k platbám za úhrady správních poplatků za vydání osobních dokladů státních občanů ČR a dalších správních úkonů poskytovaných odborem správních činností platební karty mezinárodních společností VISA a MasterCard, (dále jen „Platební karty“) a podmínek, za kterých bude Banka tyto úhrady zpracovávat a zúčtovávat.
- Dále je předmětem Smlouvy vymezení podmínek, za kterých poskytne (zajistí instalaci a zabezpečí provoz), za účelem dosažení předmětu Smlouvy uvedeném v odstavci 1. tohoto článku, Banka Ministerstvu k dočasnému užívání pět či (na základě požadavku Objednatele) i více kusů platebních terminálů s tiskárnou, využívající mobilní datovou komunikaci (GPRS apod.) pro příjem (akceptaci) Platebních karet a následně 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 Ministerstva 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 Ministerstvu Bankou.

## ČI. II Místo plnění

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

## ČI. III Závazky a oprávnění smluvních stran

### A/ v souvislosti s akceptací Platebních karet

#### 1. Závazky a oprávnění Banky

- Banka se zavazuje provádět pro Ministerstvo autorizaci, tj. ověření platnosti Platební karty a krytí transakce, a dále souhrnné zúčtování transakcí provedených Platebními kartami mezinárodních společností VISA a MasterCard, (dále jen „Asociace“), tj. služby spojené s proplácením částek v CZK (v rozlišení za den, POS terminál, Asociaci) provedených vždy za předchozí pracovní den na účet Ministerstva uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy, při využití POS terminálu, za předpokladu dodržení podmínek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách ze strany Ministerstva. V souvislosti s uvedeným Banka Ministerstvu přidělí a vhodným způsobem předá oprávněnému zástupci Ministerstva uvedenému v záhlaví Smlouvy heslo pro přístup do aplikace POS Merchant.
- Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (účtenky, stvrzenky z POS 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).
- Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností Ministerstva plynoucích ze Smlouvy a jejich příloh odmítnout

ver. 0118\_platební terminál\_faktura\_upr.2018/10

strana 1 z 5

(popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) Ministerstvu 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 imprintu),
  - držitel karty, vydavatel Platební karty nebo Asociace vznesou námitku (reklamací) vůči transakci provedené Platební kartou, případně stížnost, že Ministerstvo odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výší transakce a Banka ji shledá jako oprávněnou, dále Ministerstvo nebude schopno na žádost Banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele karty na dané transakci,
  - Ministerstvo Bance nepředalo 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, neuskutečnou oprávněným držitelem karty,
  - při podezření z protiprávního jednání Ministerstva,
  - na pokyn Asociace.
- f) Banka se zavazuje bez zbytečného odkladu sdělit písemně Ministerstvu případnou změnu ve svých údajích uvedených v záhlaví smlouvy.

#### Technické požadavky, které se Banka zavazuje zajistit:

- Navržené technické řešení musí zaručit bezproblémový provoz přijímání platebních karet. Součástí dodávky budou platební terminály s tiskárnou, splňující PCI DSS požadavky karetních asociací.
- Požávaný počet platebních terminálů je 5 ks.
- Dostupnost autorizačního centra min. 99,5%.
- Zúčtování transakcí v D+1 (pracovní dny).
- Poukazování prostředků na účet ČNB uvedený v Příloze číslo 3.
- Zúčtování transakcí provede Banka v plné částce, tzn. bto (příklad platba kartou 6.000,- Kč bude připsána na určený bankovní účet u ČNB ve výši 6.000,- Kč).
- Poplatek bude vyúčtován 1 x měsíčně za předcházející kalendářní měsíc, ve kterém byly transakce provedeny, tj. ve kterém byly správní poplatky vybrány.
- Faktura musí být vystavena nejpozději do 10. dne měsíce následujícího se splatností 30 dnů.
- Strukturu poplatků za akceptaci nabídně Banka ve formátu splňujícím legislativu Evropské unie, tzn. MIF++. Banka zároveň v nabídce uvede příklad souhrnného poplatku (tzv. blend) v případě akceptace regulovaných a neregulovaných karet. Na výslovnou žádost Ministerstva se smluvní strany dohodou na účtování souhrnného poplatku.
- Avíza/výpisy bude možné získávat v elektronickém formátu požadovaném ze strany FPO (PDF, XML apod.). U každé transakce bude zobrazeno i číslo bloku. Avízo bude v hlavičce obsahovat název MV OSČ.
- Helpdesk 5x12 v ceně služby.
- Případnou výměnu vadného platebního terminálu do 48 hodin v pracovních dnech.
- Při každé platbě na platebním terminálu bude možné v rámci transakce manuálně zadat unikátní číslo bloku - min. 14 míst (vzor A1234567AA2011).
- Proškolení obsluhy platebního terminálu pro 10 osob bude součástí ceny. Uskuteční se na kontaktním místě před zahájením provozu platebních terminálů. Další proškolení zaměstnanců Ministerstva bude zajišťováno po vzájemné předchozí dohodě na základě požadavku Ministerstva.

## 2. Závazky a oprávnění Ministerstva

- a) Ministerstvo 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) Ministerstvo se zavazuje, že transakce Platebními kartami bude provádět pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- c) Ministerstvo je povinno si ponechat/zajistit po dobu minimálně 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 třetím osobám. Tyto kopie je Ministerstvo povinno 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 povinno na vlastní náklady zajistit Ministerstvo. Povinnost archivace účtenek neplatí v případě využívání elektronické archivace stvrzenek v aplikaci POS Merchant, vyjma účtenek autorizovaných podpisem držitele karty, které je Ministerstvo povinno na vyžádání Bance předložit. Po dobu platnosti Smlouvy má Ministerstvo oprávnění využít možnosti archivace stvrzenek prostřednictvím aplikace POS Merchant, do níž má Ministerstvo zajištěn přístup.
- d) Ministerstvo je vždy každý měsíc povinno kontrolovat si na jeho účet Bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování Platebních karet.
- e) V případě nesouhlasu Ministerstva s Bankou provedeným zúčtováním platebních transakcí, je Ministerstvo oprávněno podat reklamací či stížnost písemně nebo e-mailem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamací či stížností je 15 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 Ministerstvo písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamací či stížností.
- f) Ministerstvo se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací Platebních karet, které mu Banka poskytne s tím, že Ministerstvo není povinno akceptovat Platební karty všech karetních Asociací. O této skutečnosti, tj. nepřijímání veškerých karet je Ministerstvo povinno informovat srozumitelným a jednoznačným způsobem držitele karty, a to na viditelném místě u vchodu do obchodního místa a u pokladny.
- g) Ministerstvo je povinno 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 názvu 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 prodáváného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této Smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce,
  - o změně svého původního požadavku na účtování, zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích v jednotné (souhrnné) výši a to na nový požadavek 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 Ministerstva vznikne Bance škoda, zavazuje se Ministerstvo tuto škodu na písemnou výzvu Banky uhradit v plné výši.
- h) Ministerstvo 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.pcistandard.cz/> - český překlad. Ministerstvo je povinno se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Ministerstvo nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
- (i) V souvislosti s výše uvedeným se Ministerstvo zavazuje zejména:
- splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je Ministerstvu na vyžádání oznámena

- písemně Bankou,
  - spolupracovat s Bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro Ministerstvo zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích Platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením Smlouvy Ministerstva 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) Ministerstvo si je vědomo, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o držitelích karet ze systému Ministerstva nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně Banky. Ministerstvo 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 Ministerstvo 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 Ministerstvo, Banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany Ministerstva, ručí v plné výši Ministerstvo.
  - (iv) Ministerstvo si je vědomo, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích karet, za které jsou považovány zejména jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Ministerstvo v žádném případě nesmí ukládat číslo Platební karty, datum expirace karty a PIN držitele karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
  - (v) Ministerstvo není oprávněno požadovat po Bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI- DSS standardy.
  - (vi) Ministerstvo je povinno zajistit, aby nejen on, ale i jím využívání 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.
- i) Ministerstvo se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele karty, vydavatele Platební karty nebo Asociace (tj. v neprospěch Ministerstva) uhradí spornou, Bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy Banky.
  - j) Ministerstvo 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.
  - k) Ministerstvo 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 obrátu Ministerstva Asociacím.
  - l) Ministerstvo se zavazuje nepožadovat po držiteli karty, u Platebních karet, na něž se vztahuje regulace dle Čl. IV., odst. 1 Smlouvy (kreditní a debetní Platební karty vydané fyzickým osobám na území EU) poplatek za platbu. U Platebních karet, na něž se nevztahuje uvedená regulace, je Ministerstvo oprávněno požadovat poplatek pouze v maximální výši přímých nákladů.
  - m) Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Ministerstva 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 Ministerstvo tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) Bance uhradit.

## **B/ v souvislosti s poskytnutím POS terminálů**

### **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 pracovních dnů po nabytí účinnosti Smlouvy, nejpozději však ke dni 15. června 2018,
- b) zajistit na své náklady on-site servis a maintenance, případné úpravy SW v souladu s požadavky bankovních asociací, veškeré náklady připojení platebního terminálu ke zpracovatelskému centru poskytovatele a náklady na spotřební materiál (tj. dodávky papírových a barvicích pásek po celou dobu provozu platebních terminálů),
- c) předat Ministerstvu POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání v České republice, a to na základě písemného předávacího protokolu/installačního protokolu,
- d) provést zaškolení oprávněných pracovníků Ministerstva, kteří budou zajišťovat obsluhu POS terminálů,
- e) zajistit, na své náklady, telefonickou hot-line poradenskou službu,
- f) udržovat POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání,
- g) v případě terminálu s GPRS komunikací, zajistit na své náklady SIM kartu mobilního operátora, do POS terminálu,
- h) zprostředkovat zajištění záručního a pozáručního servisu.

### **Banka je oprávněna:**

- a) provádět jednostranně změny software u POS terminálů (pro případ aktualizace SW),
- b) kontrolovat stav a umístění POS terminálů,

### **2. Ministerstvo 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 od umístěného POS terminálu. Dále umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům Servisní firmy, kteří budou instalaci provádět,
- b) 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),
- c) umožnit Bance instalaci POS terminálů a správu software (včetně vzdálené správy),
- d) převzít instalovaný POS terminál a jeho převzetí potvrdit podpisem instalačního protokolu. Podpisem instalačního protokolu Ministerstvo potvrzuje, že v době převzetí byl POS terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání, dále že bylo Ministerstvo poučeno 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) Ministerstva přítomna na obchodním místě. Uvedené neplatí v případě, že pověřený pracovník servisní firmy, vzhledem k okolnostem, musel vědět, že k tomu není tato osoba zjevně oprávněna,
- e) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do POS terminálu, nedekompilovat a nepořizovat kopie programového vybavení ani jinak do něj zasahovat,
- f) neprovozovat na POS terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky,
- g) nezastavit POS terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob,
- h) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držiteli karty či jakékoli třetí straně neodbornou či neoprávněnou manipulací s POS terminálem a dále i případnou škodu vzniklou v důsledku nedodržení jakékoli povinnosti Ministerstva uvedené ve Smlouvě,
- i) v případě poškození či jiného znehodnocení POS terminálu kontaktovat bezodkladně servisní firmu a Banku.
- j) umožňovat technickou péči o POS terminál podle servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 Smlouvy a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost servisní firmě,
- k) objednávat u servisní firmy na náklady Banky odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení POS terminálu. Výjimkou z uvedeného, jsou poruchy či poškození způsobené obsluhou Ministerstva, třetí osobou, nebo použitím POS terminálu v rozporu s uživatelským manuálem, které půjdou k tíži Ministerstva. Cena za služby poskytované servisní firmou je stanovena podle ceníku, který je součástí servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 této Smlouvy,
- l) v případě ztráty nebo odcizení POS terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na CALL Centrum ČSOB na tel. čísle +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,
- m) 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,  
n) akceptovat na POS terminálech pouze Platební karty Asociací, případně v Příloze č. 3 specifikované karty

#### Ministerstvo je oprávněno

- a) pojistit 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.

### Čl. IV Smluvní poplatky

- Smluvní poplatek za transakce realizované platebními kartami (dále jen „**Smluvní poplatek**“) v rozdělení na jednotlivé položky, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, (dále jen „Regulace“) nebo na žádost Ministerstva v jednotné sazbě, bude účtován dle Ministerstvem zvolené varianty Smluvního poplatku uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy.  
Zobrazován bude Smluvní poplatek, stejně tak jako i ostatní smluvní poplatky, na výpisech z karetních transakcí dle Ministerstvem zvolené varianty výpisu v Příloze č. 3 Smlouvy.  
Ministerstvo 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 Ministerstvo zavazuje hradit Bance Smluvní poplatek ve výši uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy.
- Banka a Ministerstvo sjednávají, že výše uvedený Smluvní poplatek uhradí Ministerstvo Bance na základě faktury vystavené do 10. kalendářního dne následujícího kalendářního měsíce, a to za veškeré transakce zúčtované Platebními kartami předchozí měsíc. Faktura bude vystavena se splatností 30. dní od jejího vystavení, není-li dohodnuto smluvními stranami ve Smlouvě jinak. Faktura bude Ministerstvu zaslána na jím uvedenou kontaktní adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy.

### Čl. V Ujednání o náhradě škod / Sankční ujednání

- Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu při porušení platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana, která škodu způsobila, zproští pouze za předpokladu, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli [např. dočasně, druhé smluvní straně bezodkladně avizované, technické problémy způsobené telekomunikačními službami, neprovozuschopností platebního systému (autorizace, zúčtování), přírodními katastrofami, mezinárodními sankcemi ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, hardwarovými závadami, počítačovými viry nebo jinými událostmi způsobenými např. třetí stranou].
- Banka je povinna v případě nedodržení plnění smlouvou stanovených termínů zaplatit smluvní pokutu z prodlení ve výši 100,- Kč, za každý i započatý den prodlení. Sjednanou smluvní pokutu je povinna zaplatit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího písemného vyúčtování.
- Ministerstvo je povinno v případě prodlení s úhradou faktury zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované ceny, za každý i započatý den prodlení. Sjednanou smluvní pokutu je povinen zaplatit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího písemného vyúčtování.

### Čl. VI Ukončení smlouvy

- Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí smluvních stran či odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.
- Smluvní strany se dohodly na zániku této smlouvy a to písemnou výpovědí, která činí 6 měsíců a počíná běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Výpovědi Smlouvy nezaniká plnění dosud vzniklých smluvních závazků.
- V případě, že se výpověď Smlouvy nepodaří doručit z důvodů na straně Ministerstva (např. nepřebírá zásilku), a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena Bance.
- Při zániku Smlouvy je Ministerstvo povinno 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 Ministerstvo povinno 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 Ministerstva, musí být neprodleně odstraněno.

### Čl. VII Závěrečná ustanovení

- Tuto Smlouvu lze, pokud to Banka umožní, uzavřít i elektronicky. V takovém případě oprávněný zástupce Ministerstva podepíše Smlouvu biometrickým podpisem, příp. jiným způsobem umožněným ze strany Banky. Za Banku je Smlouva podepsána naskenovaným podpisem oprávněného zástupce, biometrickým či jiným podpisem.
- Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- Smlouva je vypracována ve 2 vyhotoveních v českém jazyce s tím, že každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- Jakékoli změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze na základě souhlasu obou smluvních stran, a to zejména v listinné podobě, který bude součástí této Smlouvy, v elektronické podobě s využitím biometrického podpisu oprávněného zástupce Ministerstva, anebo prostřednictvím služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (jestliže změnu umožňují), případně jiným dohodnutým způsobem.  
Výjimkou z uvedeného ujednání jsou:
  - snížení **smluvních poplatků** Banky uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy, tj. **změna výhradně ve prospěch Ministerstva** s tím, že návrh změny zašle Banka Ministerstvu na e-mailovou adresu Ministerstva uvedenou v záhlaví Smlouvy. Ministerstvo je v takovém případě povinno s touto změnou projevit bezodkladně souhlas či případný nesouhlas, a to opět formou e-mailu na adresu [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz).
  - změna Přílohy č. 3, kterou je oprávněno, po předchozí e-mailové dohodě s Bankou, měnit Ministerstvo s tím, že aktuální, originální verzi přílohy doručí písemně (na adresu Banky uvedenou v záhlaví této Smlouvy - útvar Akceptace platebních karet) či elektronicky do datové schránky Banky. Pokud se změna Přílohy č. 3 bude týkat změny čísla transakčního účtu/čísla účtu pro inkasování

smluvních poplatků, musí být tato příloha Ministerstvem řádně podepsána (podpis ověřen pobočkovým pracovníkem Banky nebo úředně ověřen - např. notářem; ze strany Czech Point apod.) a datována. Nebude-li se změna Přílohy č. 3 týkat změny čísla transakčního účtu/čísla účtu pro inkasování smluvních poplatků je Ministerstvo oprávněno doručit navrhovanou Přílohu č. 3 Bance e-mailem.

Ve všech výše uvedených případech tohoto Čl. VII., odst. 4., ii. zašle Banka Ministerstvu, z její strany odsouhlasenou, řádně podepsanou a datovanou Přílohu č. 3 v listinné podobě formou doporučené zásilky na adresu sídla Ministerstva.

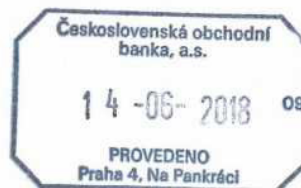
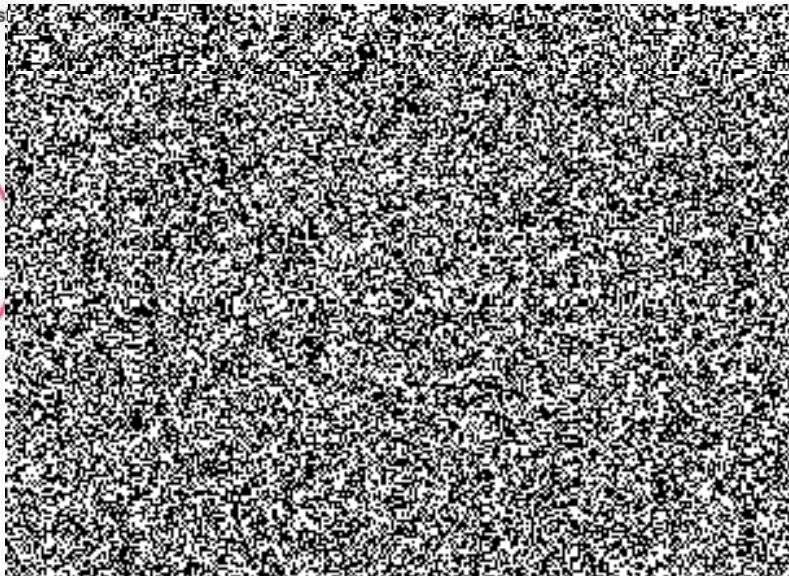
5. Banka a Ministerstvo sjednávají, že součástí Smlouvy jsou Pokyny pro akceptaci platebních karet (Příloha č. 1), Manuál pro Obchodníka (Příloha č. 2), Formulář pro registraci Ministerstva (Příloha č. 3), Instalační a odinstalační protokoly (Příloha č. 4), Uživatelský manuál, servisní podmínky (Příloha č. 5) a Smluvní poplatky (Příloha č. 6). Ministerstvo si je vědomo toho, že vzhledem k tomuto ujednání jsou smluvní strany vázány nejen touto Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažená v Přílohách č. 1 - 6 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 i na internetových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
6. Banka a Ministerstvo dále sjednávají, že bude-li jakékoliv 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.
7. Je-li Ministerstvo tzv. povinným subjektem ve smyslu § 2 zákona o registru smluv a dopadá-li na tuto Smlouvou nutnost jejího zveřejnění v registru smluv podle příslušných ustanovení cit. zákona, je Ministerstvo povinno 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.
8. Smluvní strany sjednávají, že v rámci plnění předmětu této Smlouvy se nepoužijí následující ustanovení Přílohy č. 1 – Pokyny pro akceptaci platebních karet:
  - Bod 10, třetí odraz, bod 20 a 23. V rámci bodu 23 smluvní strany sjednávají následující: Pokud Ministerstvo provede na terminálu CREDIT (návrat platby), je Banka oprávněna provést vyúčtování předmětné částky formou faktury vystavované Ministerstvu jednou měsíčně vždy za předešlý měsíc.
9. Banka zpracovává osobní údaje oprávněných a kontaktních osob Ministerstva v souvislosti s jednáním o uzavření Smlouvy a s plněním Smlouvy, jejíž smluvní stranou je Ministerstvo. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a na pobočkách Banky označených logem ČSOB. Ministerstvo prohlašuje a stvrzuje podpisem této Smlouvy, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů, že seznámil s těmito informacemi své oprávněné a kontaktní osoby, kterých se to týká a že mu byly před uzavřením Smlouvy poskytnuty informace dle zákona o platebním styku.
10. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluv. Nejpozději však tato účinnost nastane 15. června 2018.

v Proze

Za Ministerstvo



dne 14.6.2018





ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

Název společnosti (dle Obchodního rejstříku nebo Živnostenského listu)	ČESKÁ REPUBLIKA - MINISTERSTVO VNITRA, obor správních činností
Sídlo společnosti (dle Obchodního rejstříku nebo Živnostenského listu)	Praha 7, Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34
IČ	00007064
DIČ	CZ00007064
Korespondenční adresa	
Číslo bankovního účtu / kód banky pro připsování správních poplatků	3711-8920071/0710
Číslo bankovního účtu / kód banky pro úhradu transakčních poplatků	3605881/0710
Druh obchodní činnosti	úhrady správních poplatků
Sučtování - Unicard	

ÚDAJE O ZASTOUPENÍ

Jméno a příjmení zastupující osoby	JUDr. Zdeněk Němec
Funkce	ředitel odboru správních činností
Telefon / mobil *	974 817 201
E-mail *	zdenek.nemec@mvr.cz
* kontakt musí být vždy uveden na odpovědnou osobu, tzn.: Právnícká osoba - statutární zástupce, Fyzická osoba podnikající - podnikatel	

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

AMEX	
CashBack	
Dobíjení	
Var. symbol	
Multicurrency	
Closed-loop karty	

PROPOJENÍ S POKLADNOU

Název pokladního systému	
--------------------------	--

ELEKTRONICKÉ VÝPISY

PDF formát	
TXT formát	
XML formát	D

Email pro výpisy:



OBCHODNÍ MÍSTA (OM) PRO INSTALACI PĚTIBŮHŮVĚKOVÉHO TERMINÁLU

Průběžné číslo	Gravura	Gravura PS	AMEX ID	MCC	Název OM	Město	PSČ	Ulice a číslo popisné	E-mail	Telefon	Připojení terminálu	Typ terminálu	Poznámka
1	2000 1120	PVTH 0292				Praha 4	140 21	Na Pankráci 1623/72					
2	2000 1120	PVTH 0293				Praha 4	140 21	Na Pankráci 1623/72					
3	2000 1120	PVTH 0294				Praha 4	140 21	Na Pankráci 1623/72					
4	2000 1120	PVTH 0295				Praha 4	140 21	Na Pankráci 1623/72					
5	2000 1121	PVTH 0296				Praha 4	140 21	Hrdinů 1634/3					
6													
7													
8													

POZNÁMKY

Šedivě podbarveno:
Žlutě podbarveno:
Červeně podbarveno:

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 uzavřenou smlouvu.

**CashBack** - výběr hotovosti prostřednictvím platebních karet na pokladnách 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.

**Closed-loop karty** - ČSOB platební terminály umožňující akceptaci Closed-loop karet, pouze za předpokladu, že má Obchodník s danou společností uzavřenou smlouvu.

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

**Dobíjení** - 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 zaslán elektronicky na obchodníkem uvedenou kontaktní e-mailovou adresu.

Formát PDF - výpis určený k tisku

Formát PDF - výpis určený k elektronickému zpracování (např. export do účetního systému, netze používat v případě rozdělené provize)

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

**Fleet karty** - ČSOB platební terminály umožňující akceptaci Fleet karet, pouze za předpokladu, že má Obchodník s danou společností uzavřenou smlouvu.

**Frekvence výpisů** - frekvence generování a zaslání výpisů.

**mPOS** - je elektronické zařízení, které umožňuje provedení bezhotovostní transakce platební kartou (kontaktní i bezkontaktní metodou), neobsahuje integrovanou tiskárnu ani plimé napojení na internet. Slouží k občasným transakcím a pro komunikaci využívá chytrého mobilního telefonu nebo tabletu, s připojením k internetu.

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

**POS** (z anglického Point-of-Sale) - je elektronické zařízení, které umožňuje provedení bezhotovostní transakce platební kartou. Terminály jsou opatřeny tiskárnou, aby bylo možné vytisknout doklady o provedené transakci. Podle typu a technologie umožňují akceptovat elektronické, embosované, čipové a bezkontaktní karty. Dle typu připojení se terminály dělí na: **Stacionární** komunikující prostřednictvím telefonní linky, internetového připojení či GPRS modemu a **Přenosné** komunikující prostřednictvím GPRS či Bluetooth/wi-fi.

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

**Propojení s pokladnou** - 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.

**Připojení terminálu** - typ komunikace pro připojení platebního terminálu, dle dispozic na obchodním místě.

**Sodexo** - ČSOB platební terminály umožňují akceptaci Sodexo karet, pouze za předpokladu, že má obchodník s danou společností uzavřenou smlouvu.

**Spropitné** - možnost zadat na platebním terminálu částku spropitného. Služba je určena pro restaurační zařízení.

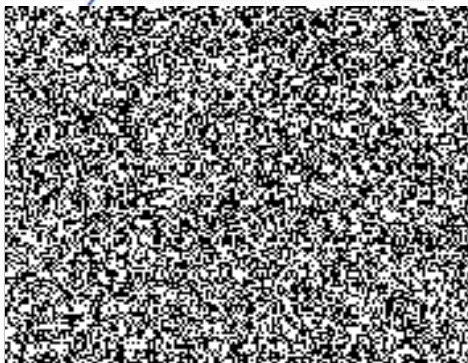
#### Typ terminálu:

**Přenosný** - platební terminál vhodný pro obchodníky, kteří požadují přenesení terminálu k držiteli platební karty (např. restaurace či hotely). Terminály 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. rozvážkové služby, vystavovatelé na veletrzích apod.). Konektivita: GPRS (prostřednictvím SIM karty všech mobilních operátorů).

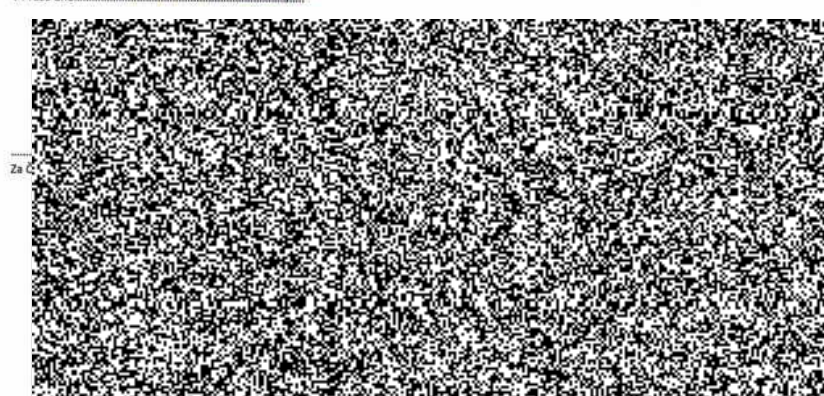
**Nepřenosný** - stacionární platební terminál. Konektivita: internet (ethernet), pevná linka (Dial-up) či GPRS (prostřednictvím SIM karty všech mobilních operátorů).

**Var. symbol** - funkcionality 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.

V Prage dne 14. 6. 2018



V Praze dne 14. 6. 2018



## 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 po jejím nahlášení 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 očistění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtečního 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 po jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu. 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 pověřeni 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 nad rámec servisního paušálu

1. Cena servisních prací nad rámec paušálu (např. servisní výjezd mimo běžný rozsah pokrytí servisu, změna konektivity, porucha terminálu způsobena nesprávnou obsluhou, třetí osobou, úmyslným zničením nebo použitím v rozporu s uživatelskou příručkou aj.) 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
<b>Servisní zásah v místě instalace platebního terminálu</b>	
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
<b>Preventivní prohlídka POS (na vyžádání)</b>	
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



## Příloha číslo 1

## POKYNY PRO AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET

## Závazné podmínky a pokyny pro akceptaci platebních karet

1. Provedení transakcí se řídí podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 – Manuál 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. Obchodník se zavazuje nepožadovat po držitelé karty, u platebních karet, na něž se vztahuje regulace - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce (kreditní a debetní platební karty VISA a MasterCard vydané fyzickým osobám na území EU) poplatek za platbu. U platebních karet, na něž se nevztahuje uvedená regulace (firemní platební karty, tzv. business či commercial a karty vydané jinou asociací JCB, DinersClub apod.) je Obchodník oprávněn požadovat poplatek, a to pouze v maximální výši přímých nákladů.
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 stvrzenku. 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 archivace stvrzenek - 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, vydavateli 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 začasné 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. Nezaúčtované transakce obchodního místa doručené bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna, tj. budou zúčtovány pouze v případě souhlasu oprávněného držitele platební karty, který transakci provedl. V případě nesouhlasu obchodníka s bankou provedeným zaúčtováním 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 15 pracovních dnů (ve složitějších případech až 35 prac. 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 nebo 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 názvu 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 hrozící 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 nezaúčtovat 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 šetření 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 Standardu, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a [www.pcistandard.cz.](http://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.

## Příloha číslo 1

- 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 jejich příloh:
- zablokovat terminál,
  - odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dnů) obchodníkovi proplacení transakce,
  - zatížit, 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 uvedených v Přílohách č. 1 a 2),
  - držitel platební karty, vydavatel platební karty nebo asociace vznesou námitku (reklamaci) vůči transakci provedené platební kartou, případně stížnost, že obchodník u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu a banka ji shledá 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 banky držitele platební karty nebo asociace označily danou transakci za podvodnou, neuskutečněnou 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. Banka je oprávněna provést, s okamžitou účinností, změnu smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (včetně jejich Příloh) vyvolanou změnou právních předpisů (ČR, EU), doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky, změnou názvu bankovního produktu nebo služby, zvýšením bezpečnosti bankovních služeb nebo technologickým rozvojem a úpravou údajů informační povahy (sidlo banky etc.). O uvedených změnách banka informuje obchodníka s přiměřeným předstihem, a to vhodným způsobem, zpravidla e-mailem.
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 mezipankovních poplatků („interchange fee“) a další nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet, které je povinen obchodník dodržovat, jsou k dispozici na internetových stránkách karetních asociací <https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor> a <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>.
23. Pokud obchodník provede na terminálu 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 planosti 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.
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. Bližší informace jsou k dispozici v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo na obchodních místech banky.
31. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího mezipankovní 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](http://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 1.6.2018.



Ministerstvo vnitra  
odbor správných činností



# Nabídka terminálu pro akceptaci platebních karet

## Platební terminál

Společnost: ČESKÁ REPUBLIKA - MINISTERSTVO VNITRA

IČO: 00007064

Datum: 28.3.2018



Tento dokument obsahuje informace, které jsou majetkem Československé obchodní banky, a. s.  
Tyto informace tedy nelze sdělovat třetím osobám bez předchozího souhlasu  
Československé obchodní banky, a. s.  
**Dokument v sobě zahrnuje jak produktovou, tak i cenovou nabídku.**

# PRODUKTOVÁ NABÍDKA

## USTANOVENÍ

Tato nabídka je určena pro interní potřeby zpracování vaší společnosti. Tato nabídka a její přílohy jako i informace (dále souhrnně jen „Informace“) v ní obsažené jsou duševním majetkem Československé obchodní banky, a. s., (dále jen „ČSOB“) a mají charakter obchodního tajemství ve smyslu § 504 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákazník bere tento právní režim informací plně na vědomí. Informace nesmějí být vcelku či po částech nijak předávány ani zpřístupněny třetím stranám bez předchozího výslovného písemného souhlasu ČSOB ani nesmějí být využity zákazníkem k jinému účelu než k účelu posouzení nabídky ČSOB. Uvedená právní ochrana se netýká informací, které obsahují ostatní nabídky jiných dodavatelů v rámci jednoho výběrového řízení, a dále při plnění informačních povinností, které ukládá příslušný zákon.

## POSTAVENÍ NA TRHU

Československá obchodní banka, a. s., působí jako univerzální banka v České republice. Poskytuje své služby všem klientským segmentům, tj. fyzickým osobám, malým a středním podnikům, korporátním i institucionálním klientům. Patří mezi největší banky na českém trhu. Poskytuje svým obchodníkům široké portfolio služeb v oblasti bezhotovostních plateb.

ČSOB zajišťuje akceptaci platebních karet v kamenných obchodech prostřednictvím elektronických platebních terminálů včetně doplňkových služeb, jako je např. CashBack (výběr hotovosti u pokladny), Multicurrency (akceptace v cizích měnách), dobíjení (kreditu mobilních telefonů), akceptace dárkových karet či věrnostní systém (benefity). ČSOB dále nabízí platební řešení pro obchodníky provozující internetový obchod včetně akceptace platebních karet v takovém prostředí (služba E-commerce).

### 1) Ocenění

- ČSOB je jedním ze dvou největších provozovatelů sítě platebních terminálů a největším poskytovatelem akceptace platebních karet na internetu (e-commerce) v České republice.
- V roce 2016 získala ČSOB prestižní ocenění: **VISA Awards 2016 – Nejlepší inovátor.**
- ČSOB získala v roce 2017 od Hospodářských novin následující ocenění:



### 2) Strategie

Strategií ČSOB je poskytovat našim obchodním partnerům kvalitní, stabilní řešení s minimálními náklady, přičemž velký důraz klademe na proklientský přístup. ČSOB má dlouholetou praxi v provozování bankovních služeb v oblasti bezhotovostních plateb.

## AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET

Prostřednictvím platebních terminálů ČSOB umožňuje akceptovat následující typy karet: MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA, VISA Electron, V Pay, American Express, Diners Club, Discover, JCB.



**Předpokládaný termín zahájení akceptace karet UnionPay je I. Q. 2018. O přesném termínu zahájení budete informováni prostřednictvím e-mailu.**

Obchodník není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací. Aktuální sazby mezibankovních poplatků („interchange fee“) jsou k dispozici na internetových stránkách karetních asociací ([www.mastercard.com](http://www.mastercard.com), [www.visa.com](http://www.visa.com)).

ČSOB dále zprostředkovává akceptaci:

- platebních karet **American Express**. V případě, že máte zájem akceptovat platební karty American Express, kontaktujte společnost Global Payments Europe, s.r.o. písemně na [podpora-obchodniku@gpe.cz](mailto:podpora-obchodniku@gpe.cz) nebo telefonicky na +420 267 197 198.
- stravenkových karet **Edenred, Sodexo a Benefit Plus**.



## PLATEBNÍ TERMINÁL

ČSOB zajišťuje pro své klienty moderní technické vybavení, splňující požadavky karetních asociací a standardy PCI DSS.

### 1) Typy terminálů

ČSOB nabízí platební terminály přenosné a nepřenosné (dle dispozic obchodního místa).

U **přenosných** terminálů může obchodník volit mezi:

- internetovým připojením (Bluetooth, Wi-Fi) nebo
- mobilním připojením (GPRS) s využitím SIM karty.

V případě **nepřenosných terminálů** lze zvolit:

- internetové připojení (ADSL, Ethernet) nebo
- připojení přes pevnou telefonní linku.

### 2) Možnosti a podmínky připojení

#### Internetové připojení

- Libovolný poskytovatel internetového připojení.
- Umožňuje komunikaci platebního terminálu v rámci paušálu za internetové připojení bez dodatečných nákladů.
- Ze strany obchodníka je nutné zajistit dostupnost **ethernetové zásuvky**, včetně připojovacího kabelu.
- V případě využívání vlastní IP sítě chráněné firewallem je potřeba zajistit ze strany obchodníka konfiguraci na straně firewallu, případně DHCP, a zajistit přidělení IP adresy, masky a gateway pro každý platební terminál.

#### Připojení přes pevnou telefonní linku

- Standardní pevná linka.
- Obchodník hradí komunikaci platebního terminálu s autorizačním centrem poskytovateli pevné linky dle jeho ceníku.
- Ze strany obchodníka je nutné zajistit dostupnost **zásuvky telefonní linky** (standardní kabel dodávaný ČSOB k platebnímu terminálu měří na délku jeden metr).

#### Mobilní připojení (GPRS)

- Mobilní operátoři: T-Mobile, Vodafone nebo O2.
- Ze strany obchodníka je nutné zajistit **SIM kartu** pro datový přenos u jednoho z výše uvedených mobilních operátorů, obchodník hradí poplatky za datovou komunikaci mobilnímu operátorovi dle ceníku pro příslušný datový tarif.
- ČSOB může alternativně zajistit SIM kartu pro datové přenosy prostřednictvím technologie GPRS určenou výhradně pro použití v platebním terminálu Ingenico od mobilního operátora T-Mobile. Níže uvádíme paušální ceník stanovený dle periodicity úhrad.

#### Ceník SIM karty

Periodicita úhrad	Cena bez DPH / SIM karta	Cena bez DPH / SIM karta / měsíc
Měsíční	140,00 Kč	140,00 Kč
Čtvrtletní	390,00 Kč	130,00 Kč
Pololetní	720,00 Kč	120,00 Kč
Roční	1 200,00 Kč	100,00 Kč

### 3) Propojení terminálu s pokladnou

**Stacionární platební terminály**, poskytované bankou, umožňují jednoduché propojení s pokladnou, což vede k výraznému snížení počtu reklamací, eliminaci chyb obsluhy a chybně zaúčtovaných částek. Navíc toto řešení poskytuje rychlejší provedení samotné transakce.

Propojení terminálu s pokladnou předpokládá úpravu pokladního systému na straně obchodníka. ČSOB poskytuje popis komunikačního protokolu.

#### 4) Instalace a servis platebního terminálu

ČSOB nabízí vaší společnosti bezplatnou instalaci platebních terminálů. V rámci servisního paušálu nebudete hradit žádné další poplatky za servis, s výjimkou marných výjezdů (např. změna konektivity; porucha terminálu způsobená nesprávnou obsluhou, úmyslným zničením nebo použitím v rozporu s uživatelskou příručkou).

Instalace platebních terminálů probíhá do týdne ode dne odeslání objednávky bankou (objednávka je odesílána nejpozději do pěti dní ode dne podpisu smlouvy).

##### Nabízené servisní služby:

- Kompletní servis v místě instalace terminálu.
- V případě neopravitelné závady výměna terminálu za funkční přímo na místě.
- Průběžný upgrade dodaných softwarových aplikací do POS terminálu.
- Poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.
- Dálková správa platebního terminálu.

##### Servisní organizace poskytuje (v rámci České republiky):

- Servisní helpdesk nonstop – hotline pro hlášení technických problémů.
- Servisní zásahy bez služby EET – v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod, dojezd technika je do 4 hodin po Praze a do 8 hodin mimo Prahu od nahlášení závady.
- Servisní zásahy se službou EET – Po - Ne nepřetržitě, dojezd technika je do 4 hodin po Praze a do 8 hodin mimo Prahu od nahlášení závady.

## ZÚČTOVÁNÍ A VÝPISY

### Zúčtování transakcí na účet obchodníka

- Účet vedený u ČSOB nebo Poštovní spořitelny – připsání následující pracovní den po provedení transakce (D+1)<sup>1</sup>. Za včasné připsání u účtu vedeného u jiné banky nese odpovědnost banka obchodníka (D+2 až D+4).
- ČSOB standardně připisuje částky z karetních transakcí sumárně za den, terminál a asociaci.

**Výpisy z karetních transakcí** – ČSOB nabízí možnost zasilání elektronických výpisů v následujících formátech:

- elektronický výpis – PDF formát (vhodný pro tisk),
- elektronický výpis – TXT formát (vhodný pro datové zpracování),
- elektronický výpis – XML formát (vhodný pro datové zpracování).

Lze nastavit libovolnou kombinaci formátů a frekvencí výpisů. Více informací viz kapitola Přehled výpisů.

### Identifikace plateb na výpisu z účtu provedených platebními kartami

Asociace	Variabilní symbol	Specifický symbol
VISA	042 DDMMRR – datum zpracování	XXXX – číslo platebního terminálu, RRMMDD – datum transakce
MasterCard	222 DDMMRR – datum zpracování	XXXX – číslo platebního terminálu, RRMMDD – datum transakce
Diners Club	062 DDMMRR – datum zpracování	XXXX – číslo platebního terminálu, RRMMDD – datum transakce
JCB	082 DDMMRR – datum zpracování	XXXX – číslo platebního terminálu, RRMMDD – datum transakce

ČSOB nabízí Vaší společnosti možnost připisovat karetní úhrady v hrubých částkách (tj. bez odečtení provize) a provizi inkasovat jednou měsíčně formou faktury.

## ŠKOLENÍ A HELPDESK

ČSOB bezplatně poskytne zaškolení pracovníků obchodníka na obsluhu platebního terminálu a bezpečnou akceptaci platebních karet (ochranné a bezpečnostní prvky karet, postupy při přijímání karet apod.). Zároveň poskytne zdarma příslušné materiály k řádnému označení příslušných obchodních míst.

ČSOB poskytuje obchodníkům podporu prostřednictvím call centra ČSOB (nonstop hotline):

- Kromě podpory při řešení reklamací poskytuje i informace o transakcích a výpisech a informace o transakcích bezprostředně po jejich provedení.
- Uvedená linka garantuje 100% správnost ověření stavu transakce. Hovory jsou nahrávány a lze je zpětně využít k řešení reklamací.
- Linka současně umožňuje spojení jak s call centrem za účelem řešení transakcí, tak se servisní organizací za účelem nahlášení technických problémů s terminálem.

<sup>1</sup> D = datum transakce.

## DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

### 1) Aplikace pro správu platebních terminálů POS Merchant

POS Merchant je webová aplikace určená pro komfortní správu platebních terminálů.

#### Základní informace

- On-line přehled jednotlivých transakcí realizovaných platebními kartami (možnost exportu dat do CSV).
- Přehled všech nainstalovaných platebních terminálů, včetně jejich parametrů.
- Elektronická archivace účtenek.
- Možnost editace položek na účtence.

Sjednání a měsíční vedení služby je zdarma.

### 2) Elektronická archivace účtenek

Elektronická archivace účtenek je služba fungující v rámci webové aplikace POS Merchant.

#### Jaké jsou výhody?

- Omezení fyzické archivace účtenek.
- Úspory spotřebního materiálu (kotoučků) do terminálu.
- Omezení manipulace s účtenkami.

#### Základní informace

- Předpokladem elektronické archivace účtenek je použití čipové karty a potvrzení transakce PINem bez nutnosti podpisu.
- Účtenka pro obchodníka je uložena automaticky v databázi na úrovni autorizačního systému ČSOB (Asors). Nabízené řešení umožňuje online dostupnost účtenky a v případě potřeby je možné ji dodatečně vytisknout. Obchodník tedy tiskne z terminálu pouze účtenku pro zákazníka, tj. držitele platební karty.

#### Důležité informace

- Uvedená služba splňuje podmínky standardu PCI DSS (norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet), který musí být dodržován všemi obchodníky.
- V případě transakce, u které terminál vyžádá podpis držitele karty, terminál tiskne dvě účtenky (tj. jedno vyhotovení pro držitele platební karty a druhé pro obchodníka, toto musí být držitelem platební karty podepsáno). Účtenky s podpisem držitele karty musí být obchodníkem fyzicky archivovány.

Sjednání a měsíční vedení služby je zdarma.

### 3) Elektronická evidence tržeb (EET)

ČSOB nabízí v rámci platebních terminálů jednoduché řešení elektronické evidence tržeb (EET) pro evidenci jak bezhotovostních, tak hotovostních plateb. Nabízené řešení je vhodné pro obchodníky, kteří nemají žádnou pokladnu a nechtějí investovat do pořízení nového pokladního systému.

#### Jaké jsou výhody?

- Elektronická evidence hotovostních i bezhotovostních tržeb (včetně stravenkových karet a papírových stravenek) prostřednictvím platebního terminálu, bez nutnosti pořízení pokladny.
- Možnost dohledání tržeb (v případě technického problému) prostřednictvím platebního terminálu či webové aplikace POS Merchant.

#### Webová aplikace POS Merchant umožní:

- zavedení certifikátu od finanční správy pro správnou evidenci tržeb pod obchodníkovým obchodním místem,
- online přehled a kontrolu karetních transakcí,
- online přehled, kontrolu a report elektronicky evidovaných tržeb (včetně DPH),
- elektronickou archivaci účtenek z platebního terminálu (archivace účtenek z hotovostních i bezhotovostních transakcí),
- dohledávání tržby.

#### Důležité informace

- EET není kompatibilní se službou CashBack a Multicurrency.
- Podmínkou pro sjednání služby je účet k podnikání vedený u ČSOB nebo Poštovní spořitelny.

Služba elektronické evidence tržeb bude obchodníkovi spuštěna prostřednictvím dálkové správy po zavedení certifikátu a podle termínu odpovídajícího zákonné povinnosti.

Více informací o elektronické evidenci tržeb naleznete na [www.csob.cz/eet](http://www.csob.cz/eet).

#### 4) CashBack

CashBack je výběr hotovosti v Kč prostřednictvím platebních karet u pokladen obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem. CashBack je určena pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na tuto službu plně certifikovaná.

##### Základní informace

- Služba je poskytována držitelům 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 do maximální výše 1 500 Kč a to tak, aby odpovídal částce ve výši od 100 Kč až do 1 500 Kč (částka však musí být dělitelná na celé stokoruny).
- Účtenka z platebního terminálu obsahuje rozdělení částky na prodej a CashBack.
- Uzávěrka z platebního terminálu obsahuje zvlášť součet za prodej a součet za CashBack.
- Výpis z karetních transakcí obsahuje navíc částky a součty za transakce typu CashBack.

##### Důležité informace

- Z částky CashBacku obchodník neplatí bance žádnou provizi.
- Ve výjimečných případech je obchodník oprávněn držiteli karty neposkytnout službu CashBack, zejména pokud nebude v pokladně, ke které platební terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost.
- **CashBack není kompatibilní se službou Multicurrency a EET.**

Sjednání a měsíční vedení služby je zdarma.

#### 5) Multicurrency

Multicurrency je možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách (EUR, USD, GBP, PLN, HUF). Službu lze poskytovat prostřednictvím elektronického platebního terminálu, popř. služby E-commerce.

##### Jaké jsou výhody?

- Držitelé platebních karet mohou platit v měně své karty.
- Účtování transakcí bez konverzí a kurzových rozdílů.
- Zúčtování na různé cizoměnové účty vaší společnosti.
- Zúčtování karetních transakcí následující pracovní den po provedení transakce.

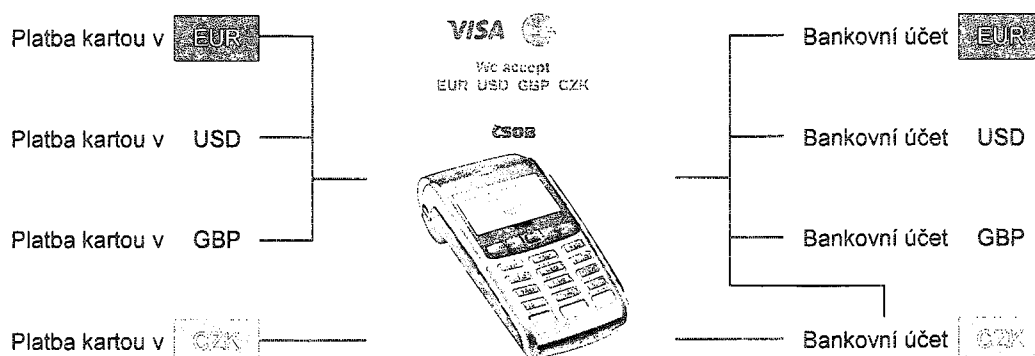
##### Základní informace

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: VISA, VISA Electron, V Pay, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
- Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
- Uzávěrka z platebního terminálu nerozděluje transakce podle měny, ale sčítá hodnoty nominálních částek.
- Na výpisu o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držiteli platební karty stržena, a také částka převedená do měny účtu obchodníka.
- Cizoměnové transakce (EUR, USD, GBP, PLN, HUF) lze poukazovat pouze na účet vedený v dané měně transakce (tj. platbu v EUR lze směřovat pouze ve prospěch bankovního účtu vedeného v EUR, platbu v USD ve prospěch bankovního účtu v USD atd.).
- Karetní transakce v CZK není možné zúčtovat na devizový účet.
- Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.

##### Důležité informace

- Obchodník musí mít účet vedený u ČSOB nebo Poštovní spořitelny.
- **Multicurrency není kompatibilní se službou CashBack a EET.**

Sjednání a měsíční vedení služby je zdarma.





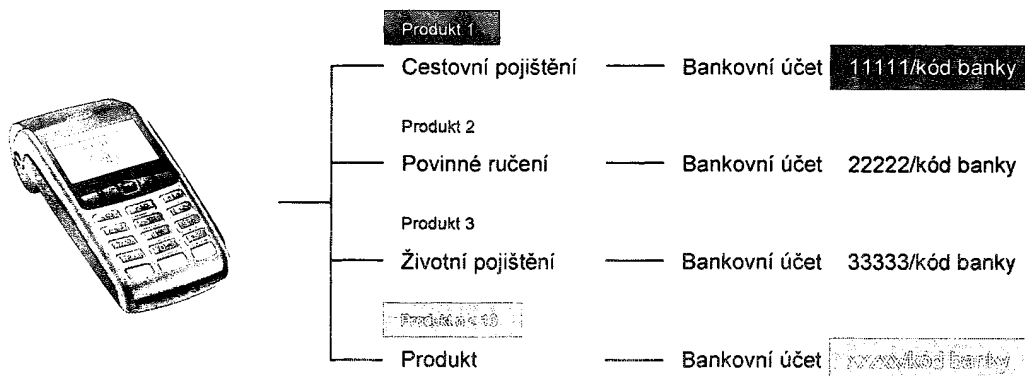
## 6) Multiplikace („Virtualizace“)

Multiplikace („Virtualizace“) je možnost poukazování úhrad za karetní transakce z jednoho platebního terminálu na více bankovních účtů (až 10). Obchodník tak může odlišit, na jaký účet mu budou připisovány úhrady za karetní transakce v rozdělení podle produktů či služeb (např. zálohy, doplatky apod.), které nabízí. Toto rozdělení následně slouží k přehledné identifikaci na výpisech.

Tato funkcionality může být rovněž využita v případě, kdy na jednom obchodním místě působí více firem. Prostřednictvím jednoho platebního terminálu je možné zúčtovat karetní transakce každé společnosti zvlášť.

**Sjednání a měsíční vedení služby je zdarma.**

### Modelová situace – „Pojišťovna“



## 7) Přenos identifikačního symbolu platby

ČSOB nabízí možnost přenosu číselného kódu (až osmnáctimístného numerického kódu v podobě například čísla objednávky, faktury, smlouvy nebo jiné identifikace platby) **prostřednictvím platebního terminálu**. Tento číselný kód slouží k jednodušší identifikaci jednotlivých plateb na výpise o provedených karetních transakcích (elektronické PDF, TXT či XML výpisy).

V případě propojení pokladního systému a platebního terminálu může být tento numerický symbol přenášen automaticky z pokladního systému. Nejedná se však o standardní nastavení, musí být definováno v předstihu a konzultováno s dodavatelem pokladního systému. Symbol je poté uvedený ve výpise o karetních transakcích (v polích určených pro číslo karty).

### ČSOB VÁM BEZPLATNĚ POSKYTNE

- Instalaci platebního terminálu.
- Provedení autorizace a zúčtování transakce.
- Zasilání elektronického výpisu zúčtovaných transakcí ve formátu PDF, XML nebo TXT.
- Aplikaci POS Merchant pro online přehled a kontrolu karetních transakcí.
- Elektronický archiv účtenek z terminálu.
- Školení na bezpečnostní, ochranné prvky karet a obsluhu terminálu.
- Materiály k označení obchodních míst a manuál pro obchodníky.

## Přehled typů formátů výpisů z transakcí

**PDF formát – vhodný pro tisk**

<b>Charakteristika</b>	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize rozdělené na jednotlivé položky.
<b>Frekvence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Denní</b> – výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou.</li> <li>• <b>Týdenní</b> – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne.</li> <li>• <b>Měsíční</b> – výpis se generuje první den následujícího měsíce.</li> </ul>
<b>Doručování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elektronicky e-mailem.</b></li> <li>• K dispozici ke stažení v aplikaci <b>POS Merchant</b>.</li> </ul>
<b>Archivace</b>	Výpisy jsou automaticky archivovány v aplikaci POS Merchant.
<b>Otevření souboru</b>	Výpisy ve formátu PDF lze snadno zobrazit pomocí bezplatného softwaru Acrobat Reader DC.

**TXT formát – vhodný pro další zpracování**

<b>Charakteristika</b>	Tento formát výpisu lze poskytnout pouze obchodníkům, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize (tj. bez rozdělení na jednotlivé položky). Soubor lze poměrně snadno konvertovat do formátu vhodného pro export dat do účetních a informačních systémů obchodníka, tím je následně umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
<b>Frekvence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Denní</b> – výpis se generuje automaticky každý pracovní den následující po zúčtování transakce platební kartou v pozdních večerních hodinách.</li> <li>• <b>Týdenní</b> – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne.</li> <li>• <b>Měsíční</b> – výpis se generuje první den následujícího měsíce.</li> </ul>
<b>Doručování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elektronicky e-mailem.</b></li> <li>• Prostřednictvím služby elektronického bankovníctví <b>ČSOB MultiCash 24</b>.</li> </ul>
<b>Archivace</b>	Výpisy nejsou archivovány v aplikaci POS Merchant.
<b>Otevření souboru</b>	Výpisy ve formátu TXT lze otevřít pomocí softwaru Notepad (Poznámkový blok).

**XML formát – vhodný pro další zpracování**

<b>Charakteristika</b>	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize rozdělené na jednotlivé položky. XML výpis je možné exportovat do účetních a informačních systémů obchodníka, tím je umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem z karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
<b>Frekvence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Denní</b> – výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou.</li> <li>• <b>Týdenní</b> – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne.</li> <li>• <b>Měsíční</b> – výpis se generuje první den následujícího měsíce.</li> </ul>
<b>Doručování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elektronicky e-mailem.</b></li> <li>• K dispozici ke stažení v aplikaci <b>POS Merchant</b>.</li> </ul>
<b>Archivace</b>	Výpisy jsou automaticky archivovány v aplikaci POS Merchant.
<b>Otevření souboru</b>	Výpisy ve formátu XML lze snadno zobrazit pomocí softwaru Excel.

## CENOVÁ NABÍDKA

Níže uvádíme provizi v rozdělení na jednotlivé položky (v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce) a dále na vaši žádost i jednotnou sazbou. Výše smluvního poplatku (bankovní provize), kterou banka inkasuje z každé transakce realizované platební kartou, vychází z dodaných podkladů Ministerstva Vnitra a to ve výši průměrné výše transakce ve výši 2000 CZK a ročního obratu cca ve výši 24 000 000 CZK. Cenová nabídka s formou (variantou) smluvního poplatku (bankovní provize) pro kterou se rozhodnete, je součástí smluvní dokumentace - Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu.

### A) SMLUVNÍ POPLATEK (PROVIZE) V ROZDĚLENÍ NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY

Transakce platebními kartami v rámci Regulace						
Asociace	Země vydavatele karty	Karetní produkt	Mezibankovní poplatek	Poplatek karetní asociace	Poplatek za zpracování	Celková výše bankovní provize
VISA*	v rámci EU	Debit	0,20%	0,08%	0,03%	0,31%
		Credit	0,30%	0,08%	0,03%	0,41%
MasterCard*	v rámci EU	Debit	0,20%	0,23%	0,04%	0,47%
		Credit	0,30%	0,23%	0,04%	0,57%

Transakce platebními kartami mimo Regulaci			
Asociace	Země vydavatele karty	Karetní produkt	Bankovní provize
VISA*	mimo EU	Debit & Credit	1,99 %
	EU + ostatní Svět	Business	
MasterCard*	mimo EU	Debit & Credit	2,05 %
	EU + ostatní Svět	Business	

- \* Zahrnuje platební karty všech značek (např. VISA Electron, Maestro) vydávaných karetní asociací.
- **Transakce platebními kartami v rámci Regulace:** kreditní a debetní karty (MasterCard a VISA) vydané v rámci EU.
  - **Transakce platebními kartami mimo Regulaci:** kreditní a debetní karty vydané mimo EU, dále také všechny firemní (business) karty.

Příloha č. 6 - Smluvní poplatky ke Smlouvě o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminál

## B) SMLUVNÍ POPLATEK (BANKOVNÍ PROVIZE) V JEDNOTNÉ VÝŠI

Transakce platebními kartami			
Asociace	Země vydavatele karty	Karetní produkt	Bankovní provize
VISA*	EU + ostatní Svět	Debit & Credit & Business	0,49 %
MasterCard*	EU + ostatní Svět	Debit & Credit & Business	0,49 %

\* Zahrnuje platební karty všech značek (např. VISA Electron, Maestro) vydávaných karetní asociací.

Pozn.: Smluvní poplatek za akceptaci karet American Express bude poskytnut na vyžádání.

## OSTATNÍ SMLUVNÍ POPLATKY

Poplatky související s platebními terminály	
Měsíční poplatek za poskytnutí POS terminálu včetně SIM karty	zdarma
Instalační poplatek, včetně maintenance za SW správu, servisní zásahy v rámci standardních servisních podmínek, dodávky papírových pásek do terminálů	zdarma

## ŽÁDOST O NASTAVENÍ FORMY (VARIANTY) SMLUVNÍHO POPLATKU

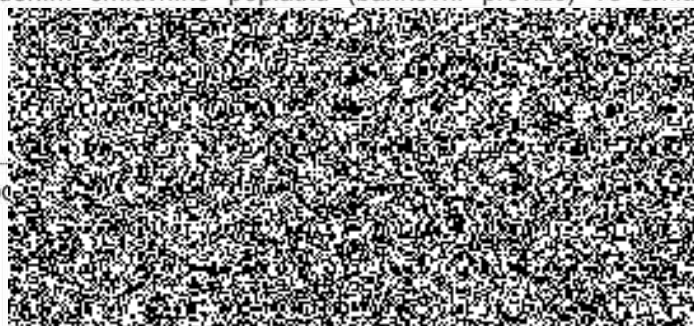
### 1) Smluvní poplatek za transakce realizované platebními kartami

- Varianta A** – Požaduji účtování s uvedením smluvního poplatku (bankovní provize) ve smluvní dokumentaci a ve výpisu v rozdělení na jednotlivé položky.
- Varianta B** – Požaduji účtování s uvedením smluvního poplatku (bankovní provize) ve smluvní dokumentaci a ve výpisu v jednotné výši.

Dne 14.6.2018

Za Obchod

IČO:



Československá obchodní banka, a. s.  
Radlická 333/150  
150 57 Praha 5  
3035