

# PODMIENKY PRE AKCEPTÁCIU PLATOBNÝCH KARIET

## I. Základné ustanovenia

1. Podmienky pre akceptáciu Platobných kariet (ďalej len „Podmienky“) vydáva Československá obchodná banka, a. s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B, IČO: 36 854 140 (ďalej len „Banka“) v súlade a na základe aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok ČSOB (ďalej len „VOP Banky“). Podmienky upravujú vzťahy medzi Bankou a Obchodníkom, ktoré vznikajú pri prijímaní Platobných kariet prostredníctvom POS zariadenia alebo Platobného systému v Internetovom obchode za účelom umožniť Držiteľovi karty realizovať bezhotovostné úhrady za tovar a služby alebo za účelom výberu hotovosti poskytnuté Obchodníkom alebo v súvislosti s takýmto obchodom.
2. Obchodník súhlasí, aby Banka poskytovala údaje o ňom ako o právnickej osobe alebo fyzickej osobe - podnikateľovi a jeho Obchodných miestach bankám a pobočkám zahraničných bánk v SR i v zahraničí ako aj Kartovým spoločnostiam za účelom zabezpečenia služby prijímania Platobných kariet. Banka má právo vyžiadať si ďalšie informácie o Obchodníkovi, a to aj z iných zdrojov. Banka má právo uzatvoriť príslušnú zmluvu a odovzdávať údaje o Obchodníkovi a o jeho Obchodných miestach tretím osobám, ktoré sú spracovateľom alebo zabezpečujú služby, ktoré sú súčasťou akceptácie Platobných kariet, resp. sú voliteľné, a to v súlade so zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov.
3. Tieto Podmienky tvoria súčasť Zmluvy o akceptácii platobných kariet, uzavretej medzi Bankou a Obchodníkom. Právne vzťahy medzi Bankou a Obchodníkom, neupravené v Zmluve ani v týchto Podmienkach, sa riadia VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## II. Definícia základných pojmov

**Autorizácia** je proces overenia údajov o Platobnej karte a Transakcií Platobnou kartou v Autorizačnom centre banky, ktorá Platobnú kartu vydala, výsledkom je povolenie alebo zamietnutie Transakcie. Ak je Transakcia povolená, Autorizačné centrum pridelí Transakcii Autorizačný kód.

**Autorizačné centrum** je bankou určené miesto, kde sa realizuje proces autorizácie.

**Autorizačný kód** je unikátna kombinácia číslic, alebo číslic a písmen, ktorú dostane Obchodník pridelenú Autorizačným centrom ako potvrdenie súhlasu na realizáciu Transakcie.

**Banka** je Československá obchodná banka, a. s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 854 140, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B.

**Bezkontaktná karta** je Platobná karta s bezkontaktnou technológiou označovanou ako PayPass od spoločnosti MasterCard alebo PayWave od spoločnosti VISA, ktorá umožňuje realizovať Transakcie priložením Platobnej karty k zariadeniu podporujúcemu bezkontaktnú technológiu. Platobná karta

môže byť na rôznych nosičoch ako je plast, nálepka, hodinky, zabudovaná v mobilnom telefóne a pod.

**Bezkontaktná transakcia** je Transakcia uskutočnená priložením Bezkontaktnej karty k bezkontaktnému snímaču POS terminálu, pričom pri platbách do 20,- EUR spravidla nie je potrebné autorizovať Transakciu zadaním PIN-u.

**Cash Back** je typ služby, ktorá umožňuje výber hotovosti prostredníctvom POS terminálu za súčasnej realizácie úhrady za tovar alebo služby s Platobnou kartou.

**CVC 2/CVV 2 kód** (z angl. CVC 2 (MasterCard) – card verification code; CVV 2 (VISA) – card validity value) je ochranný kód vytlačený ako posledné 3-číslice na Podpisovom prúžku Platobnej karty, ktorý sa využíva pri autentifikácii Držiťela karty pri Transakcii bez prítomnosti Platobnej karty.

**Depozit – blokovanie** finančných prostriedkov Obchodníka na zmluvnom účte počas doby platnosti Zmluvy.

**Doplnkové služby prostredníctvom POS Terminálu** umožňujú Obchodníkovi po dohode/odsúhlasení Bankou uskutočňovať službu alebo funkcionality dodávanú treťou stranou (napr. dobíjanie kreditu – TopUp/ akceptácia elektronických stravenkových kariet ...). Doplnková služba nie je poskytovaná priamo Bankou, reklamácie a požiadavky spojené s doplnkovou službou rieši Obchodník priamo s dodávateľom doplnkovej služby.

**Držiťel karty** je fyzická osoba, ktorej meno a priezvisko môžu byť uvedené na Platobnej karte, jej podpis je na zadnej strane karty a ktorá je jediná oprávnená túto Platobnú kartu používať na vykonávanie jednotlivých Transakcií.

**Chargeback (spätná úhrada)** je oprávnená Reklamácia Transakcie podaná Držiťelom karty a uplatnená voči Banke alebo Obchodníkovi, spojená s prevodom (vrátením) príslušnej finančnej sumy Držiťelovi alebo Banke.

**Individuálna provízia** je spôsob spoplatňovania Transakcií realizovaných u Obchodníka, zvyčajne stanovená percentuálnou sadzbou z hodnoty Transakcie realizovanej na Zariadení, stanoveným transakčným poplatkom, v kombinácii s mesačnými poplatkami. Jej výška je dohodnutá v prílohe Zmluvy.

**Internetový obchod** je webové sídlo Obchodníka, na ktorom Obchodník uvedený v prílohe Zmluvy ponúka tovar alebo služby.

**Kartová spoločnosť (MasterCard, VISA, American Express, Diners Club International, JCB)** je zahraničná právnická osoba, ktorá udeľuje bankám licencie na vydávanie a prijímanie Platobných kariet a vytvára pravidlá a regulácie pre poskytovanie týchto činností.

**Minimálny mesačný poplatok** je zmluvne dohodnutá minimálna výška poplatku (Provízie), ktorý Obchodník uhradza počas kalendárneho mesiaca za Transakcie realizované Platobnými kartami kartových spoločností VISA a Mastercard na jednom Zariadení Obchodníka. V prípade, že je objem poplatku (Provízie) skutočne uhradeného počas jedného kalendárneho mesiaca za Transakcie realizované Platobnými kartami na jednom Zariadení Obchodníka nižší, ako v Zmluve dohodnutý Minimálny mesačný poplatok, odpíše Banka tento rozdiel z účtu Obchodníka.

**MO/TO** transakcia (z angl. mail order/telephone order) je typ Transakcie iniciovaný telefonickým, písomným alebo mailovým súhlasom Držiťela karty, ktorý sa realizuje bez fyzickej prítomnosti

Platobnej karty manuálnym zadaním čísla Platobnej karty, expirácie, CVV 2 alebo CVC 2 a požadovanej čiastky za úhradu nákupu tovaru alebo služieb.

**MPOS** je zariadenie umožňujúce realizovať transakcie prostredníctvom platobných kariet dohodnuté v zmluve medzi Obchodníkom a Bankou. Pre obsluhu MPOS je možné použiť aj Android aplikáciu.

**Návrat tovaru/služby** je Transakcia vykonaná Platobnou kartou na POS zariadení, pomocou ktorej môže Obchodník vrátiť sumu Transakcie alebo jej časť z už predtým realizovanej Transakcie s Platobnou kartou na účet majiteľa účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná. Návrat tovaru možno realizovať výlučne k Transakcii s Platobnou kartou, ktorou sa realizovala Transakcia typu Predaj.

**Obchodné miesto** je prevádzka Obchodníka s rovnakou adresou, názvom a predávaným tovarom a/alebo poskytovanými službami, v ktorej je/sú nainštalovaný/é POS zariadenie/a, dohodnuté v Zmluve alebo Internetový obchod, kde je možné uskutočňovať platby prostredníctvom Platobného systému za účelom realizácie Transakcií za tieto tovary a/alebo služby.

**Obchodník** je právnická osoba alebo fyzická osoba - podnikateľ, ktorá s Bankou uzatvorila Zmluvu o akceptácii platobných kariet. Obchodník je oprávnený v rámci svojej podnikateľskej, profesijnej alebo inej obdobnej činnosti predávať tovar a/alebo služby.

**Obrat** je suma všetkých Transakcií realizovaných Platobnými kartami na Zariadení Obchodníka, za obdobie jedného kalendárneho mesiaca, znížená o sumy všetkých Reverzalov a Transakcií typu Návrat tovaru, realizovaných na tom istom Zariadení v tom istom kalendárnom mesiaci.

**Paušálny poplatok** je fixný mesačný poplatok, ktorý zahŕňa náklady Banky za služby spojené s akceptáciou Platobných kariet.

**PIN kód** je osobné identifikačné číslo, autentifikačný údaj, ktoré umožňuje Držiteľovi karty potvrdiť Transakciu a dať súhlas na jej realizáciu.

**Platobná karta** je platobný prostriedok vydaný vydávajúcou bankou alebo úverovou spoločnosťou k účtu majiteľa účtu, ktorá je označená ochrannými prvkami Kartových spoločností. Prostredníctvom Platobnej karty je možné realizovať bezhotovostné platby za tovar a služby alebo výber hotovosti. Karta je neprenosná, oprávnený je ju používať len Držiteľ karty.

**Platobný systém** je internetová platobná brána, ktorá umožňuje Obchodníkovi prijímať typy Platobných kariet dohodnuté v prílohe č.1 k Zmluve prostredníctvom verejnej dátovej siete internet. Platobný systém je zabezpečený protokolom 3-D Secure v implementáciách MasterCard SecureCode alebo Verified by Visa.

**POS balíček** je spôsob mesačného spoplatňovania Obchodníka Bankou za ňou poskytované služby v súvislosti s akceptáciou Platobných kariet, stanovený Bankou, tvorený zvyčajne percentuálnou sadzbou z hodnoty Transakcie a Minimálnym mesačným poplatkom.

**POS terminál** je také zariadenie, ktoré umožňuje elektronické spracovanie Transakcií realizovaných Platobnými kartami umiestnené u Obchodníka na základe Zmluvy s Bankou.

**POS zariadenie** je zariadenie určené na prijímanie platobných kariet na obchodnom mieste Obchodníka na základe zmluvy medzi Obchodníkom a bankou. Môže ísť o POS terminál alebo MPOS terminál.

**Poskytovateľ** je spoločnosť Global Payments Europe, s.r.o., prostredníctvom ktorej Banka

poskytuje Obchodníkom Platobný systém.

**Predajný doklad** je potvrdenie o úhrade realizovanej prostredníctvom Platobnej karty na POS zariadení, ktoré potvrdzuje nákup tovaru alebo poskytnutie služby, prípadne výber hotovosti.

**Predautorizácia/Ukončenie Predautorizácie** je typ transakcie, ktorá umožňuje dočasnú rezerváciu peňažných prostriedkov na Platobnej karte Držiteľa karty. Po ukončení Predautorizácie sú rezervované peňažné prostriedky zúčtované z účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná a to v sume rovnvej resp. nižšej ako je suma Predautorizácie.

**Provízia** je spôsob spoplatňovania Obchodníka Bankou za ňou poskytované služby v súvislosti s akceptáciou Platobných kariet, ktorá je dojednaná medzi Bankou a Obchodníkom (spravidla určená percentuálnou sadzbou z hodnoty Transakcie realizovanej na Zariadení Obchodníka podľa kategórie, regiónu, resp. jednotlivkej značky Kartovej spoločnosti, prípadne Zlúčenou províziou). Provízia je uvedená v prílohe Zmluvy. Je súčasťou POS balíčka alebo Individuálnej provízie.

**Reklamácia** je žiadosť Držiteľa karty o prešetrenie spornej Transakcie.

**Reverzal** je automatické zrušenie už zrealizovanej Transakcie systémom Autorizačného centra v prípade, že systém Autorizačného centra potvrdí Autorizáciu Transakcie, ale neobdrží správne spätné potvrdenie o uskutočnení Transakcie z POS zariadenia (napr. potvrdenie overenia podpisu Držiteľa karty obsluhou POS terminálu).

**Risk monitoring** je preventívne sledovanie Transakcií u Obchodníka, ktoré realizuje Banka ako bezpečnostno-preventívne opatrenie proti rizikovým a podvodným Transakciám.

**Sadzobník** je špecifikácia poplatkov Banky uvedená v prílohe Zmluvy, v súlade s ktorým Banka Obchodníkovi účtuje poplatky za poskytnuté služby.

**Servisná organizácia** je tretia osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Bankou dodáva a poskytuje servisnú údržbu POS zariadenia.

**Storno poslednej transakcie** je okamžité zrušenie poslednej realizovanej transakcie na MPOS termináli.

**Transakcia** je každá platobná operácia (platba za tovary a služby, výber hotovosti – Cash back) vykonaná Platobnou kartou na Zariadení Obchodníka podľa zmluvy medzi Bankou a Obchodníkom .

**Užívateľský manuál** je príručka Banky určená pre obsluhu POS alebo MPOS terminálu nainštalovaného u Obchodníka, v ktorej sú stanovené postupy a pravidlá akceptácie Platobných kariet.

**Výmenný poplatok** je poplatok, ktorý Banka priamo alebo nepriamo (t. j. prostredníctvom tretej strany, napr. Kartovej spoločnosti) uhradza za každú Transakciu medzi Bankou alebo úverovou inštitúciou, ktorá vydala príslušnú Platobnú kartu, a Bankou ako prijímateľom Platobnej karty. Výmenný poplatok sa uvádza ako súčasť Provízie, pokiaľ Obchodník písomne požiada Banku, aby účtovala spojené poplatky účtované Obchodníkovi. Pre Platobné karty vydané pre spotrebiteľov v rámci krajín Európskej únie (EÚ) a EHP (Európsky hospodársky priestor) je stanovená maximálna sadzba Výmenného poplatku a to pre jednotlivé Transakcie realizované debetnou kartou a predplatenou kartou ako 0,2% z hodnoty Transakcie, a maximálna sadzba Výmenného poplatku pre jednotlivé Transakcie realizované kreditnou kartou je stanovená vo výške 0,3% z hodnoty Transakcie. Pre Transakcie realizované Platobnými kartami nespotrebitel'ov ako aj Transakcie

Platobnými kartami vydané pre spotrebiteľov v krajinách mimo regiónu EÚ a EHP krajín platia sadzby uverejnené na internetových stránkach Kartových spoločností. Výmenné poplatky pre Platobné karty MasterCard sú uvedené na [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) a pre Platobné karty VISA sú uvedené na [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).

**Zlúčená provízia** je spojené zúčtovanie poplatkov, t. j. Provízia zjednotená podľa kategórie a jednotlivej značky Kartovej spoločnosti, resp. zjednotená podľa viacerých kategórií a značiek Kartových spoločností, akceptovaná Obchodníkom v zmysle Zmluvy.

**Zariadenie** je technické zariadenie určené na akceptáciu Platobných kariet. Môže ísť o POS zariadenie, Platobný systém, prípadne iné zariadenie v priamej súvislosti s akceptáciou Platobných kariet podľa aktuálnej ponuky Banky.

**Zmluva alebo Zmluva o akceptácii platobných kariet** je zmluva o akceptácii Platobných kariet uzatvorená medzi Obchodníkom a Bankou v prípade Platobného systému sa jedná o zmluvu o akceptácii platobných kariet prostredníctvom Internetu.

### III. Prijímanie Platobných kariet

1. Obchodník je povinný prijímať na úhradu Platobné karty prostredníctvom POS zariadenia alebo Platobného systému za ním predaný tovar alebo poskytnuté služby za rovnakých podmienok ako pri hotovostných platbách len v mene EUR, pokiaľ sa s Bankou písomne nedohodol inak. Obchodník nesmie vo svojom Obchodnom mieste stanoviť žiadny cenový limit, od ktorého bude prijímať Platobné karty dohodnuté v Zmluve a musí jasne a zrozumiteľne informovať svojho klienta – Držiteľa karty o cene a obchodných podmienkach, za ktorých je tovar alebo služba poskytovaná, vrátane špecifických služieb ako sú darovanie, sponzorstvo a pod.
2. Obchodník sa zaväzuje dodržiavať všetky zásady ochrany citlivých údajov, bezpečnostné štandardy pre prijímanie Platobných kariet podľa pravidiel príslušných Kartových spoločností označované ako Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) sprístupnené na internetových stránkach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
3. Obchodník nesmie zostavovať zoznamy Držiteľov kariet a čísiel ich Platobných kariet pre svoje vlastné účely, ani odovzdávať akékoľvek informácie o Držiteľoch kariet tretím osobám s výnimkou Banky.
4. Obchodník nesmie uchovávať CVV/CVC (overovaciu hodnotu uloženú v elektronickej podobe na magnetickom prúžku Platobnej karty), ICVV (overovaciu hodnotu uloženú v elektronickej podobe na čipe Platobnej karty), PVV (overovaciu hodnotu PIN kódu uloženú v elektronickej podobe na magnetickom prúžku), CVV 2/CVC 2 kód (hodnotu vytlačenú na podpisovom prúžku Platobnej karty).
5. Obchodník sa zaväzuje dodržiavať všetky pokyny na obsluhu POS zariadenia a povinnosti uvedené v Užívateľskom manuáli.
6. Obchodník nesie plnú zodpovednosť za stratu, poškodenie, zničenie alebo odcudzenie POS zariadenia a zabezpečí jeho ochranu pred neoprávneným použitím alebo zneužitím na podvodné konanie, pokiaľ nenastanú okolnosti vylučujúce zodpovednosť Obchodníka.
7. Obchodník nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom zasahovať do Zariadenia, vrátane jeho

softwaru, pripojenia na telekomunikačnú sieť alebo inak zasahovať do aplikácie POS zariadenia alebo do aplikácie Platobného systému.

8. Obchodník, alebo osoby ním poverené, ktorí v jeho mene obsluhujú POS zariadenie, sú povinní absolvovať zaškolenie Servisnou organizáciou určenou Bankou na obsluhovanie POS terminálu a podpísať protokol o tomto zaškolení, pre MPOS platí potvrdená aktivácia Zariadenia na základe jedinečného aktivačného hesla zadaného Obchodníkom. V prípade zmien na strane Obchodníka spočívajúcich v obsluhu POS zariadenia, je Obchodník povinný zabezpečiť zaškolenie novej obsluhy osobou, ktorú predtým na obsluhovanie POS terminálu zaškolila Servisná organizácia alebo Obchodník je povinný požiadať Banku o vykonanie zaškolenia na náklady Obchodníka, resp. postupovať podľa dostupných návodov na obsluhu zariadenia.
9. Obchodník je povinný v prípade uskutočnenia úspešnej Autorizácie prostredníctvom POS terminálu vydať Držiteľovi karty Predajný doklad, v prípade MPOS je možné odoslať potvrdenie o transakcii na vyžiadanie klienta formou SMS alebo emailom.
10. Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod je povinný uzatvoriť s Bankou Zmluvu o akceptácii platobných kariet prostredníctvom Internetu. Obchodník sa zaväzuje dodržiavať pokyny zobrazené Platobným systémom, najmä pokiaľ Platobný systém Transakciu odmietne nedodať tovar alebo službu. V opačnom prípade Banka nie je zodpovedná za realizáciu Transakcie. V prípade akejkoľvek poruchy Platobného systému Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod bezodkladne informuje Poskytovateľa tak, aby porucha mohla byť odstránená.
11. Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod je povinný umiestniť na webovom sídle svojho Internetového obchodu všetky nasledujúce informácie:
  - jasnú identifikáciu Obchodníka,
  - úplný popis ponúkaného tovaru alebo služieb,
  - postup týkajúci sa vrátenia tovaru/peňažných prostriedkov,
  - kontakt na službu zákazníkom, vrátane adresy elektronickej pošty alebo čísla telefónu,
  - adresu stálej prevádzkarne Obchodníka,
  - menu Transakcie,
  - obmedzenie exportu (pokiaľ je známe),
  - dodacie podmienky,
  - obchodné podmienky a reklamačný poriadok,
  - politiku týkajúcu sa ochrany osobných údajov zákazníka.
12. Obchodník je oprávnený prijímať Platobné karty bližšie špecifikované v prílohe k Zmluve a podľa pokynov uvedených v Užívateľskom manuáli a v zmysle pokynov zobrazených na obrazovke POS zariadenia a/alebo podľa pokynov oznámených Bankou:
  - ak pokyn z POS zariadenia vyžaduje autorizáciu overenú PIN kódom, Obchodník vyzve Držiteľa karty k autorizovaniu Transakcie správne zadaným PIN kódom alebo,
  - ak POS zariadenie nepožaduje zadanie PIN kódu, Obchodník, musí požiadať Držiteľa karty o autorizovanie Transakcie podpisom okrem prípadov, ak POS terminál umožní vykonanie Transakcie priložením Bezkontaktnéj karty a nepožaduje zadanie PIN kódu alebo podpisu, Obchodník nie je povinný požadovať PIN kód alebo podpis od Držiteľa karty.

13. V prípade realizácie Bezkontaktnej transakcie je Obchodník povinný umožniť realizovať Transakciu samotnému Držiteľovi karty a to priložením Bezkontaktnej karty k bezkontaktnému snímaču.
14. Obchodník súhlasí s tým, že Banka je oprávnená poskytnúť informácie o porušení Zmluvy a týchto Podmienok Obchodníkom ostatným bankám, pobočkám zahraničných bánk alebo Kartovým spoločnostiam.
15. Obchodník sa zaväzuje, že na práva a povinnosti uvedené v Podmienkach upozorní aj osoby, ktoré poveril na vykonávanie akceptácie Platobnej karty.
16. Obchodník vyhlasuje, že si je vedomý všetkých právnych ako aj ostatných dôsledkov plynúcich z prijímania nepravých, falšovaných alebo protizákonne použitých Platobných kariet, ako aj z nedodržania podmienok tejto Zmluvy. V prípade, ak Obchodník pri spracovaní Transakcií realizovaných Platobnou kartou spolupracuje s treťou stranou, je povinný zabezpečiť, aby aj táto tretia strana dodržala všetky požiadavky na ochranu citlivých údajov podľa požiadaviek týchto Podmienok pre akceptáciu Platobných kariet. Ak tretia strana nedodrží tieto požiadavky, pre účely Zmluvy o akceptácii platobných kariet uzatvorenej medzi Bankou a Obchodníkom sa to bude považovať za nedodržanie povinností Obchodníka.
17. Obchodník nie je oprávnený Zariadenie na akceptáciu Platobných kariet ďalej prenajímať alebo poskytovať tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu Banky.
18. Banka si vyhradzuje právo na požiadavku Depozitu – blokácie finančných prostriedkov na účte Obchodníka. Obchodník podpisuje Zmluvu, rozšírenú o ustanovenie o blokácii finančných prostriedkov, v ktorej sa zaväzuje ku dňu podpisu tejto Zmluvy vložiť alebo previesť príslušnú hodnotu finančných prostriedkov na svoj účet a zároveň tým dáva súhlas Banke na blokáciu a použitie Bankou stanovenej výšky vložených finančných prostriedkov na účely špecifikované v Zmluve.

#### **IV. Autorizácia a typy povolených Transakcií**

1. Obchodník je povinný vyžiadať si Autorizáciu všetkých Transakcií bez ohľadu na výšku Transakcie prostredníctvom Zariadenia. Obchodník nesmie rozdeliť sumu Transakcie na niekoľko čiastkových súm Transakcií.
2. Banka má právo odsúhlasiť alebo zamietnuť Autorizáciu každej Transakcie uskutočnenej Platobnou kartou. Autorizácia je odsúhlasená, ak je Transakcii z POS zariadenia, prípadne v Platobnom systéme pridelený Autorizačný kód.
3. Ak je výsledkom Autorizácie zamietnutie Transakcie, nie je Transakcii pridelený Autorizačný kód, Transakcia je neúspešná a nedôjde k jej zaúčtovaniu. Banka si vyhradzuje právo zamietnúť Transakciu Obchodníkovi neuhradiť.
4. Obchodník je oprávnený vykonávať na POS zariadení, alebo prostredníctvom Platobného systému iba Transakcie, ktoré nie sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v mieste uskutočnenia týchto Transakcií a to iba typy Transakcií, dohodnuté v Zmluve.
5. Transakcie realizované prostredníctvom POS zariadenia sú autorizované po zosnímaní magnetického prúžku alebo čipu alebo zosnímané bezkontaktným snímačom kariet a po odoslaní

týchto dát na Autorizáciu. Ak typ Platobnej karty vyžaduje na Autorizáciu aj overenie PIN kódu, Obchodník požiada Držiteľa karty o zadanie PIN kódu. V prípade, že typ Platobnej karty nevyžaduje na Autorizáciu aj overenie PIN kódu, ale je vyžadované overenie podpisu, požiada Obchodník Držiteľa karty o podpis na Predajný doklad. Obchodník je povinný skontrolovať, či podpis na Predajnom doklade je totožný s podpisom na Podpisovom prúžku Platobnej karty a potvrdiť v prípade súhlasu priamo na POS termináli alebo nepotvrdiť, ak sa podpisy nezhodujú, v takom prípade dôjde k zrušeniu už autorizovanej Transakcie, v prípade MPOS terminálu obsluha zadá storno tejto transakcie. Pri Bezkontaktnnej transakcii POS zariadenie nemusí vyžadovať autorizáciu overenú PIN kódom alebo podpisom, spravidla sa jedná o platby do 20 EUR v závislosti od nastavenia Bezkontaktnnej karty. POS terminál pre technické obmedzenie umožní realizovať Transakcie od sumy 0,05 EUR.

6. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Obchodníkovi v súvislosti s použitím Platobnej karty na POS zariadení alebo v Platobnom systéme na jeho Obchodnom mieste v dôsledku okolností nezávislých od vôle Banky (napr. nesprávne vykonanie Autorizácie či jej odmietnutie, a to v dôsledku poruchy spracovateľského systému Autorizačného centra, prerušením dodávky energie, poruchou prenosových liniek, a pod.) alebo v dôsledku nedodržania pokynov a povinností uvedených v Zmluve a v Užívateľskom manuáli.
7. Pre overenie úspešnosti Transakcie realizovanej cez POS terminál alebo webpay môže Obchodník kontaktovať Autorizačné centrum na bezplatnej nonstop linke +421 2 2212 1259 resp. +421 2 2212 1258.
8. Transakciu typu Predaj môže Obchodník realizovať na POS zariadení alebo Platobnom systéme iba za účelom úhrady za ním predaný tovar alebo poskytnuté služby, vrátane špecifických služieb typu darovanie, sponzoring a pod.
9. Obchodník je povinný spracovať objednávky vo svojom Platobnom systéme najneskôr do 7 kalendárnych dní od ich realizácie, s výnimkou objednávok, ktoré Banka vyhodnotí ako rizikové alebo podvodné a formou e-mailovej komunikácie, telefonicky alebo listom o tom informuje Obchodníka.
10. Ak Držiteľ karty reklamuje Transakcie realizované Platobnou kartou prostredníctvom POS zariadenia Obchodníka na Obchodnom mieste za účelom úhrady tovarov alebo služieb, je Obchodník povinný uskutočniť operáciu Návrat tovaru/služieb postupom uvedeným v Užívateľskom manuáli a to výlučne s použitím Platobnej karty, ktorou sa realizovala Transakcia typu Predaj.
11. Obchodník je oprávnený vykonať Transakciu typu Návrat, len ak bola pred uskutočnením tejto Transakcie vykonaná Transakcia typu Predaj, a to maximálne do výšky sumy pôvodnej Transakcie typu Predaj.
12. Transakciu typu Predautorizácia je možné vykonávať iba na POS termináli (napr. platby za ubytovanie alebo v požičovniach áut) zvyčajne za fyzickej prítomnosti Platobnej karty. Osoba obsluhujúca POS terminál musí odhadnúť sumu, ktorú bude Držiteľ karty uhrádzať (podľa dĺžky pobytu, výpožičnej lehoty). Bez ukončenia Transakcie typu Predautorizácia nemá tento typ Transakcie finančný dopad na účet Obchodníka dohodnutý v prílohe Zmluvy. Bez platnej Predautorizácie sa ukončenie Transakcie typu Predautorizácia pokladá za Transakciu bez platnej



Autorizácie a v prípade reklamácie Držiteľa karty bude reklamácia považovaná za oprávnenú.

13. MO/TO transakcia alebo Transakcia zadaná prostredníctvom Manual Key entry je vykonaná na základe písomnej alebo telefonickej objednávky tovaru alebo služieb, ak budúca platba bude vykonaná bez fyzického predloženia Platobnej karty jej Držiteľom u Obchodníka. Držiteľ karty vlastnoručným podpisom formulára, ktorý je súčasťou osobitnej zmluvy o akceptácii platobných kariet MOTO transakcie na potvrdenie týchto typov Transakcií, vyjadruje súhlas s ich vykonaním a zaväzuje sa uhradiť objednané služby alebo tovar a potvrdzuje správnosť a pravdivosť údajov v ňom uvedených. Formulár nesmie obsahovať opravy a musí byť vyplnený čitateľne.
14. MO/TO transakcie alebo Transakcie zadané prostredníctvom Manual Key entry môže Obchodník vykonávať len za podmienky, že má s Bankou uzatvorenú osobitnú Zmluvu o akceptácii platobných kariet MO/TO transakcie alebo Zmluvu o akceptácii platobných kariet pre transakcie s manuálnym zadávaním údajov z platobnej karty. Ak bude Držiteľ karty alebo vydavateľ Platobnej karty reklamovať v Banke MO/TO transakcie alebo Transakcie zadané prostredníctvom Manual Key entry, bude takáto prípadná Reklamácia posudzovaná Bankou tak, že Banka predpokladá jej oprávnenosť. Z tohto dôvodu Banka Držiteľovi karty vráti peňažné prostriedky, ktoré realizáciou tohto typu Transakcie poukázala z jeho účtu na účet Obchodníka tak, že tieto peňažné prostriedky odpíše z účtu Obchodníka a pripíše ich späť na účet Držiteľa karty. O vykonaní uvedenej operácie sa Banka zaväzuje informovať Obchodníka do 5 pracovných dní od jej realizácie. Podpisom Zmluvy Obchodník vyjadruje svoj výslovný súhlas s takýmto postupom.
15. Obchodník pri uskutočnení Transakcie typu Predaj, spojenej s Cash Back-om môže vyplatiť Držiteľovi karty hotovosť vo výške od 0,03 EUR do 50 EUR za podmienky súčasne uskutočneného nákupu vo výške min. 5 EUR Držiteľom karty.

## V. Podmienky úhrady Transakcií, Provízia

1. Banka uhradí Obchodníkovi iba typy Transakcií dohodnuté v Zmluve realizované na POS zariadení alebo prostredníctvom Platobného systému, umiestnených na Obchodných miestach Obchodníka, taktiež dohodnutých v Zmluve.
2. Pokiaľ Obchodník uskutočňuje Transakciu prostredníctvom POS zariadenia alebo Platobného systému, Banka Obchodníkovi uhradí iba autorizované Transakcie s prideleným Autorizačným kódom. Pri každej Transakcii realizovanej Platobnou kartou dohodnutou v prílohe Zmluvy je Obchodník povinný vystaviť na všetok tovar alebo služby týkajúce sa jednej Transakcie Predajný doklad, prípadne v prípade MPOS ho zaslať na požiadanie obchodníka SMS správou alebo mailom .
3. Obchodník sa zaväzuje uhradiť Banke za služby súvisiace s akceptáciou Platobných kariet na POS zariadení alebo prostredníctvom Platobného systému poplatky uvedené v jednotlivých prílohách k Zmluve.
4. Ak Obchodník požiada o zmenu typu POS balíčka, Banka akceptuje požadovanú zmenu vrátane nastavenia Individuálnej provízie s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
5. Obchodník je povinný pravidelne si kontrolovať pripísané sumy Transakcií na jeho účet a tiež aj

Bankou zasielané výpisy z účtu s prehľadom realizovaných Transakcií, a to najmenej raz mesačne. Chyby v zúčtovaní Transakcií oznámené Banke po uplynutí lehoty 1 mesiaca po ich uskutočnení budú Bankou pripísané, s právom Banky na stornovanie v prípade reklamácie Držiteľa karty.

6. Banka je oprávnená odmietnuť Obchodníkovi uhradiť sumu Transakcie, alebo v prípade, že táto suma Transakcie už bola Obchodníkovi pripísaná na účet, je Banka oprávnená zaťažiť účet Obchodníka do výšky sumy Transakcie ak:
  - úhrada prebehla za podmienok, ktoré nespĺňajú či priamo porušujú podmienky Zmluvy,
  - Držiteľ karty, vydavateľ Platobnej karty alebo Kartová spoločnosť vznesú námietku (reklamáciu) voči uvedenej Transakcii a Banka ju uzná za oprávnenú,
  - Obchodník nie je schopný na žiadosť Banky preukázať oprávnenosť vykonanej Transakcie doložením Predajného dokladu, ktorý (i) obsahuje podpis Držiteľa karty v prípade, že Transakcia bola realizovaná kontaktnou Platobnou kartou a nebola overená PIN kódom, alebo (ii) obsahuje len platný Autorizačný kód pri použití Bezkontaktnéj karty, ak POS zariadenie si nevyžiadalo autorizáciu overenú PIN kódom alebo podpisom,
  - ak Obchodník nedodal tovar alebo neposkytol služby Držiteľovi karty v dohodnutom rozsahu.
7. V prípade podozrenia z protiprávneho konania alebo porušenia akýchkoľvek podmienok uvedených v ustanoveniach týchto Podmienok si Banka vyhradzuje právo pozastaviť úhrady súm Transakcií v prospech účtu Obchodníka.

## VI. Postup zaúčtovania Transakcií

1. Všetky informácie o Transakciách realizovaných Platobnou kartou na Obchodnom mieste prostredníctvom POS zariadenia alebo Platobného systému spracuje Autorizačné centrum, ktoré je oprávnené vykonávať túto činnosť a má na túto činnosť uzatvorenú osobitnú zmluvu s Bankou.
2. Banka zaúčtuje Obchodníkovi Transakcie Platobnými kartami dohodnutými v Zmluve realizované na jeho Obchodnom mieste prostredníctvom POS zariadenia alebo Platobného systému v prospech účtu Obchodníka dohodnutého v Zmluve a to tak, že ich zaúčtuje ako sumár Transakcií realizovaných Platobnými kartami jednotlivých Kartových spoločností. Zúčtovanie Transakcií realizovaných na POS zariadení prebieha spravidla prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni realizácie Transakcie, pričom deň realizácie Transakcie je deň, kedy bola Transakcia Autorizovaná, ak boli Transakcie autorizované v termíne pred uzávierkou príslušného dňa. V prípade Platobného systému je deň realizácie Transakcie deň vyslania Transakcie do spracovania, ktorý musí byť najneskôr do 6 dní od samotnej Autorizácie Transakcie.
3. Provízia vo výške dohodnutej v Zmluve za každú Transakciu Platobnou kartou je odpísaná Bankou z účtu Obchodníka dohodnutého v Zmluve a to tak, že ju Banka zaúčtuje ako sumár Provízií za Transakcie realizované Platobnými kartami jednotlivých Kartových spoločností. Provízie sú odpísané z účtu Obchodníka spravidla prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni realizácie Transakcie.
4. O celkovej výške súm Transakcií realizovaných Platobnými kartami dohodnutými v Zmluve na Obchodnom mieste Obchodníka a zaúčtovaných v prospech účtu Obchodníka a celkovej výške

Provízie za tieto Transakcie a zaúčtovanej na ťarchu jeho účtu za obdobie dohodnuté v Zmluve zasiela Banka Obchodníkovi Výpis o Transakciách uskutočnených Platobnými kartami e-mailom a vo frekvencii dohodnutej v prílohe k Zmluve. Výpis o Transakciách uskutočnených Platobnými kartami Banka zašle Obchodníkovi formou prílohy štandardnej nezašifrovanej e-mailovej správy. Banka si vyhradzuje právo doposielania výpisov za POS zariadenie/Platobný systém maximálne za obdobie predchádzajúcich 3 mesiacov.

## VII. Reklamácia Transakcie realizovanej na Obchodnom mieste

1. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa kvality predaného tovaru alebo poskytnutých služieb je Obchodník povinný vybaviť priamo s Držiteľom karty. Pri vybavovaní reklamácií ohľadom kvality Banka neposkytuje súčinnosť a nenesie zodpovednosť za porušenie zmluvných povinností Obchodníka voči Držiteľovi karty a naopak.
2. Ak Držiteľ karty reklamuje zakúpený tovar alebo služby, Obchodník Reklamáciu nesmie odmietnuť z dôvodu, že sa úhrada za tovar alebo služby realizovala prostredníctvom typu Platobnej karty dohodnutej v Zmluve. Pri vrátení tovaru alebo Reklamácii dohodnutých služieb Obchodník nevracia hotovosť, ale danú Transakciu zruší spôsobom uvedeným v Užívateľskom manuáli, resp. v dokumentoch Poskytovateľa t. j. vráti predmetné peňažné prostriedky bezhotovostne Držiteľovi karty.
3. Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu zabezpečiť pre účely prípadného prešetrovania Reklamácie vznesenej Bankou alebo Držiteľom karty voči Transakcii jednoznačnú a preukázateľnú identifikovateľnosť zamestnancov Obchodníka obsluhujúcich POS zariadenie.
4. Obchodník je povinný poskytnúť Banke všetky požadované informácie a doklady súvisiace s reklamovanou alebo z bezpečnostných dôvodov monitorovanou Transakciou na Obchodnom mieste Obchodníka v lehote 5 pracovných dní odo dňa, od ktorého Banka o to Obchodníka požiada. O oprávnenosti Reklamácie vznesenej Držiteľom karty alebo vydavateľom Platobnej karty rozhoduje Banka. Obchodník je povinný predložiť Banke najmä Predajný doklad z POS terminálu, doklad z registračnej pokladne prípadne z elektronickej registračnej pokladne, kópiu účtenky, v prípade akceptácie Platobnej karty prostredníctvom písomných objednávok aj písomnú objednávku, v odôvodnených prípadoch iný doklad požadovaný Bankou (napr. preukázateľný súhlas klienta s akceptáciou obchodných podmienok, ktoré má zverejnené na svojom Internetovom obchode).
5. V prípade, ak sa Držiteľ karty obráti s Reklamáciou na Banku, Obchodník je povinný poskytnúť Banke ňou požadované doklady a vysvetlenia. Ak Držiteľ karty, Banka alebo iná banka, prípadne iná oprávnená osoba zúčastnená na platobnom styku súvisiacom s Transakciou, označí niektorú Transakciu alebo výšku Transakcie uskutočnenej u Obchodníka za spornú alebo ju Banka odmietne uhradiť, Obchodník sa zaväzuje preukázať Banke správnosť a oprávnenosť Transakcie a riadne dodanie tovaru alebo služby platenej prostredníctvom Platobnej karty vierohodnými dokladmi a prípadne poskytnúť ďalšie Bankou požadované informácie o Transakcii. Za týmto účelom sa zaväzuje poskytnúť Banke najneskôr do 5 dní od doručenia Reklamácie alebo sťažnosti k spornej Transakcii všetky doklady, ktoré bude Banka požadovať pri Reklamácii samotnej.

6. Banka je oprávnená uskutočniť blokáciu finančných prostriedkov na účte Obchodníka vedeného v Banke v prípade, ak budú Banke nahlásené podozrivé alebo podvodné Transakcie Platobnými kartami dohodnutými v Zmluve vykonávané u Obchodníka alebo v prípade Reklamácie Držiteľov kariet. Takúto blokáciu je Banka oprávnená realizovať vo výške súm reklamovaných Transakcií až do ukončenia reklamačného konania s Držiteľom karty alebo s vydavateľom Platobnej karty.
7. Banka sleduje rizikové Transakcie u Obchodníka v rámci Risk monitoringu ako preventívno - bezpečnostné opatrenie. Obchodník je povinný na základe žiadosti Banky poskytnúť dokumentáciu a informácie o Transakcii (objednávku, faktúru, adresu na doručenie, doklad o prevzatí, doklad z registračnej pokladne, splnomocnenie pre obchodníka, komunikáciu s objednávateľom). Banka informuje Obchodníka o preverovaní Transakcie a o prípadnej požiadavke na predloženie dokumentácie formou e-mailovej správy, telefonicky alebo listom.
8. Banka si vyhradzuje právo požiadať Obchodníka formou e-mailovej komunikácie, telefonicky alebo listom, aby neposkytol tovar alebo službu v prípade, ak Banka vyhodnotí Transakciu ako rizikovú alebo podvodnú, až do preverenia platby u banky, ktorá vydala Platobnú kartu.
9. Banka si vyhradzuje právo na okamžité regionálne (spravidla povolenie len pre prijímanie Platobných kariet vydaných bankami v Slovenskej alebo Českej republike alebo v Európe) obmedzenie prijímania Transakcií Platobnými kartami prostredníctvom Platobného systému Obchodníka, ak je dôvodné podozrenie na možné zneužitie alebo podvodné konanie. Banka o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informuje Obchodníka spolu s rozsahom opatrenia a predpokladanou dobou obmedzenia prijímania Transakcií Platobnými kartami prostredníctvom Platobného systému Obchodníka nevyhnutnou na eliminovanie vzniknutého rizika.
10. Banka si vyhradzuje právo na okamžité zablokovanie Zariadenia alebo Platobného systému v prípade podozrenia na zneužitie Zariadenia alebo Platobného systému, ako aj v prípadoch, kedy je oprávnená vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou.
11. Obchodník zodpovedá za škodu spôsobenú obsluhovaním POS zariadenia osobou, ktorá na túto činnosť nebola vyškolená alebo ktorá nepodpísala protokol o zaškolení.
12. V prípade oprávnenej Reklamácie voči Transakcii Platobnou kartou dohodnutou v Zmluve realizovanej na Obchodnom mieste Obchodníka zo strany Držiteľa karty alebo vydavateľa Platobnej karty alebo prijatí Chargeback-u (spätnej úhrady) Obchodník splnomocňuje podpisom tejto Zmluvy Banku na inkaso reklamovanej sumy tejto Transakcie z účtu Obchodníka, dohodnutého v Zmluve. Toto splnomocnenie platí aj v tom prípade, ak sa preukáže porušenie podmienok Obchodníkom alebo obsluhou POS zariadenia, uvedených v Zmluve, v týchto Podmienkach, vo VOP alebo v Užívateľskom manuáli v súvislosti s realizáciou Transakcie na Obchodnom mieste Obchodníka.
13. Ak na základe Reklamácie uskutočnenej Transakcie zo strany vydavateľa Platobnej karty, Držiteľa karty alebo Kartovej spoločnosti vznikne Banke škoda, je Obchodník povinný na výzvu Banky túto uhradiť do 10 dní od jej doručenia. V prípade pochybností o doručení sa má za to, že výzva bola doručená tretí deň po jej doporučenom odoslaní. Banka je oprávnená vymáhať úhradu vzniknutej škody súdnou cestou.
14. Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod je povinný bezodkladne vrátiť nekrátenú peňažnú čiastku predmetnej Transakcie v prípade, že Obchodník nebude schopný z akéhokoľvek dôvodu

objednaný tovar doručiť alebo službu dodať a na základe uvedeného ani následne doložiť Banke doklad o prevzatí tovaru alebo poskytnutí služby, ktorý bude zhodný s objednávkou Držiteľa karty.

15. Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod je povinný v rámci reklamačného konania Banke preukázať, že získal od Držiteľa karty preukázateľný súhlas s akceptáciou obchodných podmienok Obchodníka, ktoré má zverejnené na svojom Internetovom obchode; v opačnom prípade Obchodník berie na seba plnú zodpovednosť za prípadné škody.

## VIII. Zapožičanie POS terminálu

1. Banka na základe Zmluvy Obchodníkovi zabezpečí inštaláciu POS terminálu na prijímanie Platobných kariet, dohodnutých v Zmluve, vrátane programového vybavenia a zabezpečí servis a úvodné školenie zamestnancov Obchodníka zamerané na jeho obsluhu.
2. POS terminál nie je vlastníctvom Obchodníka a na Obchodníka prechádza len právo jeho používania, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Inštaláciu, deinštaláciu, servisné zásahy na odstránenie porúch POS terminálu a školenia zamestnancov Obchodníka na obsluhu POS terminálu zabezpečí Banka a vykoná Servisná organizácia, ktorá má s Bankou na túto činnosť uzatvorenú platnú osobitnú zmluvu v pracovných dňoch v čase od 9.00 do 17.00 h. Banka má právo Servisnú organizáciu jednostranne meniť. Obchodník je povinný znášať obmedzenie v užívaní POS terminálu v rozsahu potrebnom na vykonanie opravy a údržby POS terminálu.
4. V prípade deinštalácie alebo vykonania servisného zásahu inou osobou alebo Servisnou organizáciou inou ako Bankou určenou, znáša Obchodník všetky náklady na odstránenie prípadných porúch POS terminálu.
5. Obchodník sa podpisom Zmluvy zaväzuje pripraviť najneskôr do dňa inštalácie POS terminálu svoje Obchodné miesto na inštaláciu POS terminálu a to tak, aby prevádzková teplota jeho Obchodného miesta bola v rozmedzí 0 – 40 stupňov Celzia, relatívna vlhkosť vzduchu 20 až 90%, funkčná sieťová zásuvka (230V/50 Hz) a kde bude zabezpečená ochrana proti priamemu dopadu slnečných lúčov.
6. V prípade, že v deň inštalácie nebude Obchodné miesto Obchodníka pripravené na inštaláciu POS terminálu a Obchodník nepožiadal Banku telefonicky o zmenu dňa inštalácie v ktorýkoľvek deň predchádzajúci dňu inštalácie, je Obchodník povinný zaplatiť Banke poplatok podľa prílohy Zmluvy (Sadzobník). Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Banky na náhradu škody v zmysle platných právnych predpisov.
7. Obchodník sa zaväzuje nevykonávať žiadne úpravy ani zásahy na POS termináli a nevykonávať kópie alebo úpravy programového vybavenia. Obchodník sa zaväzuje používať POS terminál riadne a výlučne len na prijímanie Platobných kariet príp. na Doplnkové služby prostredníctvom POS terminálu aktivované so súhlasom Banky, a chrániť POS terminál pred poškodením, stratou alebo zničením. Obchodník je povinný nahradiť Banke škodu, ktorá jej alebo Držiteľovi karty vznikne neodbornou či neoprávnenou manipuláciou s POS terminálom. Obchodník sa zaväzuje zaplatiť zostatkovú hodnotu POS terminálu, prípadne pridaného zariadenia, ak POS terminál vráti znehodnotený na základe posúdenia Servisnou organizáciou. Zostatkovú cenu Zariadenia je

- povinný uhradiť aj v prípade straty alebo zničenia spôsobenou vyššou mocou.
8. Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť potrebu servisného zásahu POS terminálu Servisnej organizácii na telefónne číslo +421 257 103 324. Predmetom servisného zásahu je servis v mieste inštalácie a technicko-poradenská podpora obsluhy POS terminálu. Servisný zásah prebieha v mieste inštalácie POS terminálu uvedeného v Zmluve a odstraňuje sa ním porucha POS terminálu, ktorú Banka zabezpečí najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa telefonického nahlásenia potreby servisného zásahu.
  9. Pred ohlásením potreby servisného výjazdu sa Obchodník zaväzuje vylúčiť možné problémy mimo poskytnutého POS terminálu a pridaných Zariadení, a to na komunikačných uzloch/zariadeniach. Neoprávnený výjazd Servisnej organizácie spôsobený poruchou na komunikačných uzloch znáša Obchodník a splnomocňuje Banku na inkasovanie sumy z účtu Obchodníka vo výške podľa Sadzobníka.
  10. Banka na opätovné uvedenie Zariadenia do prevádzky poskytuje Obchodníkovi bezplatný záručný servis.
  11. Bezplatný záručný servis sa nevzťahuje na poruchy a poškodenia vzniknuté obvyklým opotrebením na používaných častiach ako sú batéria, zdroj, káble, poškodenie displeja alebo klávesnice. Rovnako záručný servis nemožno uplatniť, ak boli POS terminál a pridané Zariadenia vystavené nesprávnemu, neopatrnému alebo násilnému ovládaniu, pádu, poškodeniu od jedla alebo rozliatych tekutín alebo nedodržaniu podmienok podľa bodu 8.5. týchto Podmienok. Z bezplatného záručného servisu sú vyňaté aj prípady pri poškodení spôsobenom prírodnou katastrofou, ako je požiar, povodeň, vietor, zemetrasenie, búrka a pod.
  12. Servisné úkony vyňaté z bezplatného záručného servisu hradí Obchodník v plnej výške (alebo vo výške uvedenej v prílohe Zmluvy (Sadzobníku) a splnomocňuje Banku na inkasovanie uvedenej sumy z účtu Obchodníka. Na žiadosť Obchodníka zabezpečí Banka prostredníctvom Servisnej organizácie aj úkon reinštalácie Zariadenia, ktoré predstavuje výmenu POS terminálu, výmenu PIN PAD-u alebo doinštaláciu PIN PAD-u. Za tento úkon zaplatí Obchodník Banke poplatok vo výške uvedenej v prílohe Zmluvy (Sadzobník).
  13. Obchodník nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Banky vyradiť POS terminál z prevádzky, resp. uskutočňovať Transakcie Platobnými kartami prostredníctvom vypožičaného POS terminálu na inom Obchodnom mieste, než je uvedené v inštalačnom protokole a v Zmluve.
  14. Obchodník je povinný po ukončení platnosti Zmluvy vrátiť vypožičané Zariadenie Banke prostredníctvom Servisnej organizácie. Je preto povinný sprístupniť priestory prevádzky a umožniť Servisnej organizácii deinštaláciu a prevzatie Zariadenia, vrátane poskytnutého príslušenstva, a to najneskôr do 10 dní od ukončenia platnosti Zmluvy. Deinštaláciu Zariadenia zabezpečí Servisná organizácia na základe výzvy Banky, pričom Obchodníkovi písomne potvrdí prevzatie POS terminálu.
  15. Obchodník je povinný za úkon deinštalácie uhradiť Banke poplatok vo výške uvedenej v Sadzobníku.
  16. Ak Obchodník po ukončení platnosti Zmluvy nevráti vypožičaný POS terminál Banke, je povinný uhradiť Banke zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR za každý vypožičaný POS terminál. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Banky na náhradu škody v zmysle platných právnych

predpisov.

17. Ak Obchodník po ukončení platnosti Zmluvy resp. v priebehu trvania platnosti Zmluvy nevráti zapožičanú SIM kartu Banke, je povinný uhradiť Banke zmluvnú pokutu za každú zapožičanú a nevrátenú SIM kartu vo výške 20 EUR. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Banky na náhradu škody v zmysle platných právnych predpisov.

## IX. Zapožičanie MPOS terminálu

1. Banka na základe Zmluvy Obchodníkovi zabezpečí doručenie MPOS terminálu na prijímanie Platobných kariet, dohodnutých v Zmluve, vrátane programového vybavenia spolu s následným zaslaním aktivačného mailu a s návodmi na aktiváciu zariadenia a jeho obsluhu.
2. MPOS terminál nie je vlastníctvom Obchodníka a na Obchodníka prechádza len právo jeho používania, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. V prípade vykonania zásahu inou osobou ako Bankou určenou, znáša Obchodník všetky náklady na odstránenie prípadných porúch MPOS terminálu.
4. Obchodník sa zaväzuje nevykonávať žiadne úpravy ani zásahy na MPOS termináli a nevykonávať kópie alebo úpravy programového vybavenia. Obchodník sa zaväzuje používať MPOS terminál riadne a výlučne len na prijímanie Platobných kariet a chrániť MPOS terminál pred poškodením, stratou alebo zničením. Obchodník je povinný nahradiť Banke škodu, ktorá jej alebo Držiteľovi karty vznikne neodbornou či neoprávnenou manipuláciou s MPOS. Obchodník sa zaväzuje zaplatiť zostatkovú hodnotu MPOS, ak spôsobí poškodenie zariadenia. Zostatkovú cenu Zariadenia je povinný uhradiť aj v prípade straty alebo zničenia spôsobenou vyššou mocou.
5. Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť technické problémy zariadenia na call centrum banky, prípadne mailom na [akceptaciakariet@csob.sk](mailto:akceptaciakariet@csob.sk). Po posúdení problému bude obchodník kontaktovaný zo strany dodávateľa zariadenia alebo mu bude zaslané nové zariadenie podľa posúdenia miery technického problému. Obchodník je zároveň povinný banke vrátiť pôvodné zariadenie na pobočke banky alebo odoslaním na adresu banky: ČSOB, a. s., Odd. akceptácie platobných kariet, Žižkova 11, 811 02 Bratislava.
6. Pred ohlášením potreby servisu sa Obchodník zaväzuje vylúčiť možné problémy mimo poskytnutého MPOS terminálu, a to týkajúcich sa možných komunikačných problémov. Dodatočné aktivity realizované z dôvodu zlého popisu technického problému budú obchodníkovi spoplatňované podľa Sadzobníka. Obchodník splnomocňuje Banku na inkasovanie sumy z účtu Obchodníka vo výške podľa Sadzobníka.
7. Banka na opätovné uvedenie Zariadenia do funkčného stavu alebo na nastavenie nového zariadenia poskytuje Obchodníkovi bezplatný záručný servis.
8. Bezplatný záručný servis sa nevzťahuje na poruchy a poškodenia vzniknuté obvyklým opotrebením na používaných častiach ako sú batéria, káble, poškodenie displeja alebo klávesnice. Rovnako záručný servis nemožno uplatniť, ak bol MPOS vystavený nesprávnemu, neopatrnému alebo násilnému ovládaniu, pádu, poškodeniu od jedla alebo rozliatych tekutín alebo nedodržaniu podmienok používania elektronického zariadenia. Z bezplatného záručného servisu sú vyňaté aj prípady pri poškodení spôsobenom prírodnou katastrofou, ako je požiar,

- povodeň, vietor, zemetrasenie, búrka a pod.
9. Servisné úkony vyňaté z bezplatného záručného servisu hradí Obchodník v plnej výške (alebo vo výške uvedenej v prílohe Zmluvy (Sadzobníku) a splnomocňuje Banku na inkasovanie uvedenej sumy z účtu Obchodníka.
  10. Obchodník je povinný po ukončení platnosti Zmluvy vrátiť vypožičané Zariadenie Banke prostredníctvom pobočky Banky alebo odoslaním Banke, a to najneskôr do 10 dní od ukončenia platnosti Zmluvy. Preverenie vráteného MPOS zabezpečí Servisná organizácia, pričom poskytne Banke informácie o stave vráteného zariadenia. V prípade vrátenia poškodeného zariadenia, Banka toto poškodenie, resp. úkony nevyhnutné pre jeho vrátenie do funkčného stavu spoplatní vo výške zostatkovej ceny alebo výške servisného poplatku.
  11. Ak Obchodník po ukončení platnosti Zmluvy nevráti vypožičaný MPOS terminál Banke, je povinný uhradiť Banke zmluvnú pokutu vo výške 300 EUR za každý vypožičaný MPOS. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Banky na náhradu škody v zmysle platných právnych predpisov.

## X. Propagačný materiál

1. Obchodník vhodným spôsobom vystaví vo svojich priestoroch propagačné materiály, ktoré mu Banka poskytne v súvislosti s plnením Zmluvy a vstupné dvere do Obchodného miesta poskytujúceho službu v zmysle Zmluvy je povinný označiť nálepkou propagujúcou túto službu. Obchodník je oprávnený vo všetkých svojich reklamách a propagačných publikáciách uviesť, že prijíma Platobné karty dohodnuté v Zmluve. Po ukončení platnosti tejto Zmluvy je Obchodník povinný bezodkladne odstrániť všetky dokumenty a propagačné materiály poskytnuté Bankou, ktoré by poukazovali na prijímanie Platobných kariet dohodnutých v prílohe Zmluvy na Obchodných miestach dohodnutých v Zmluve.
2. Obchodník prevádzkujúci Internetový obchod je povinný viditeľne umiestniť logá prijímaných Platobných kariet na stránkach svojho Internetového obchodu uvedené v prílohe k Zmluve, a to vrátane loga pre zabezpečený protokolom 3-D Secure: Verified by Visa platný pre VISA a MasterCard SecureCode platný pre MasterCard.

## XI. Uchovávanie informácií o Platobných kartách a archivácia dokladov

1. Obchodník je povinný uchovávať iba tú časť informácií o Platobných kartách Držiteľov kariet, ktorá je nevyhnutná pre účely akceptácie Platobných kariet. Obchodník nesmie za žiadnych okolností uchovávať celý obsah akýchkoľvek informácií z magnetického prúžku alebo čipu ako aj CVC 2 resp. CVV 2 kódu.
2. V prípade, že k údajom o Transakciách a/alebo zákazníkoch sa dostala, alebo ich získala neautorizovaná osoba, je Obchodník povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť Banke.
3. Obchodník je povinný archivovať kópie potvrdeniek z POS terminálu, ako aj kópie Predajných dokladov po dobu 13 mesiacov od dátumu ich vystavenia, v prípade využívania Platobného systému záznamy a doklady súvisiace s platbami za tovar/služby po dobu 13 mesiacov.



Obchodník je povinný kópie všetkých dokladov preukazujúcich realizáciu Transakcie archivovať na bezpečnom mieste, dostupnom len oprávneným osobám a vykonať všetky potrebné opatrenia na zabránenie sprístupnenia a prípadného zneužitia týchto dokladov neoprávnenou osobou. Povinnosť archivácie Predajného dokladu POS terminálu sa nevzťahuje na Transakcie realizované prostredníctvom načítania dát z čipu, ktoré sú zároveň autorizované zadaním korektného PINu.

4. Obchodník aj Banka sú povinní zaistiť v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov a prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému či náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom a ich neoprávnenému spracovaniu, ako aj k ich zneužitiu. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť v súvislosti so spracovaním osobných údajov platí aj po ukončení ich spracovania.
5. Obchodník je povinný v prípade potreby poskytnúť akúkoľvek súčinnosť pri styku s Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky či inými organizáciami, ktorých sa spracovanie osobných údajov týka.

## **XII. Zodpovednosť**

1. Obchodník zodpovedá za škody vzniknuté Banke alebo Držiteľovi karty porušením ustanovení Zmluvy, jej príloh, Podmienok a VOP, ako aj príslušných ustanovení právnych predpisov.
2. Banka si vyhradzuje právo uplatniť voči Obchodníkovi náhradu za škody, ktoré jej vznikli v súvislosti s neposkytnutím služby alebo nedodaním tovaru Držiteľovi karty alebo porušením povinnosti Obchodníka dôsledkom čoho Banke vznikli preukázateľné náklady.
3. Obchodník je povinný Banku bezodkladne písomne informovať o akejkoľvek zmene svojej právnej formy, obchodného mena, bankového spojenia, štatutárnych orgánov, činnosti alebo o iných rozhodujúcich skutočnostiach pre zmluvný vzťah, ďalej o zmene druhu či charaktere predávaného tovaru alebo poskytovaných služieb, o zmene adresy Obchodníka alebo Obchodného miesta alebo telefonického spojenia.
4. Obchodník zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Banke uvedením nepresných alebo nepravdivých údajov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy.
5. Banka nezodpovedá za ujmy Držiteľa karty, majiteľa účtu, ku ktorému bola vydaná Platobná karta, alebo Obchodníka, súvisiace s nedodaním tovarov, alebo služieb, uhradených Platobnou kartou prostredníctvom POS zariadenia Banky, umiestneného u Obchodníka alebo prostredníctvom Platobného systému, prevádzkovaného Obchodníkom (napr. nedodanie prepravnej služby na základe leteniek, sprostredkovaných treťou osobou). V takomto prípade náhradu ujmy, ktorej náhradu si žiadateľ riadne uplatnil formou reklamácie Transakcie znáša Obchodník.

## **XIII. Záverečné ustanovenia**

1. V prípade, že akékoľvek ustanovenie týchto Podmienok alebo Zmluvy sa stane neplatné alebo nevymáhateľné, neovplyvní to platnosť alebo vymáhateľnosť ostatných ustanovení týchto

Podmienok alebo Zmluvy.

2. Banka je oprávnená aktualizovať tieto Podmienky jednostranne. O zmenách týchto Podmienok informuje Banka Obchodníka zverejnením týchto Podmienok v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na oficiálnej internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) najneskôr 15 dní pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu.
3. Obchodník je povinný sa oboznámiť s novelizovanými Podmienkami. Pokiaľ Obchodník neoznámí Banke písomnou formou pred navrhovaným dňom účinnosti, že zmeny neprijíma, stáva sa nové znenie týchto Podmienok dňom účinnosti záväzným pre uzatvorený zmluvný vzťah ako zmena jeho pôvodne dohodnutých Podmienok s účinnosťou odo dňa určeného v príslušnej novelizácii Podmienok.
4. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre akceptáciu platobných kariet zo dňa 1.2.2018 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.10. 2018.