

# OBCHODNÍ PODMÍNKY SMLOUVY O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET

Platné od 31. 10. 2009



## 1. Všeobecná ustanovení pro akceptaci platebních karet

### 1 Uzavření Smlouvy

Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Banka“) vyhláší tyto Obchodní podmínky smlouvy o akceptaci platebních karet (dále jen „Obchodní podmínky“). Obchodní podmínky jsou produktovými podmínkami ve smyslu VOP. Osoba, která s Bankou uzavře Smlouvu o přijímání platebních karet/Smlouvu o akceptaci platebních karet (dále jen „Smlouva“), se stává uzavřením Smlouvy smluvním partnerem v rámci mezinárodního systému příjemců platebních karet MasterCard, VISA a Diners Club (dále jen „Smluvní partner“). Součástí Smlouvy jsou též VOP a Technické podmínky Raiffeisenbank a.s. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, nestanoví-li se v ní výslovně jinak.

### 2 Průběh smluvního vztahu

- (1) Smluvní partner po dobu účinnosti Smlouvy nesmí uzavřít stejnou nebo obdobnou smlouvu o přijímání/akceptaci platebních karet s jinou osobou.
- (2) Smluvní partner a Banka budou veškeré informace vyplývající ze smluvního vztahu založeného Smlouvou považovat za přísně důvěrné a nebudou je sdělovat třetím osobám bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany. Bez ohledu na předchozí větu je však Banka oprávněna sdělovat takové informace asociacím MasterCard, VISA a Diners Club, ostatním členským bankám systémů MasterCard, VISA a Diners Club a subjektům zajišťujícím provoz centrální databáze smluvních partnerů mezinárodního systému příjemců platebních karet MasterCard, VISA a Diners Club.
- (3) Použití registrovaných obchodních značek mezinárodních karetních asociací MasterCard, VISA a Diners Club za účelem označení obchodního místa pro přijímání platebních karet, reklamy a propagace přijímání platebních karet ze strany Smluvního partnera musí být v souladu s provozními předpisy mezinárodních karetních asociací MasterCard, VISA a Diners Club. Za zajištění tohoto souladu odpovídá Banka, s níž musí Smluvní partner všechny výše uvedené aktivity předem projednat a vyžádat si k nim předchozí souhlas Banky. Výhradními vlastníky obchodních značek (log) MasterCard a Maestro, MasterCard Electronic, VISA a VISA Electron a Diners Club jsou společnosti MasterCard, VISA a Diners Club. Smluvní partner může pro výše uvedené účely používat registrované obchodní značky mezinárodních karetních asociací MasterCard, VISA a Diners Club pouze a výhradně po dobu trvání Smlouvy.
- (4) Postupy při přijímání platebních karet, které je Smluvní partner povinen dodržovat, jsou uvedeny v Pokynech pro přijímání platebních karet (dále jen „Pokyny“), které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Osoby pověřené Bankou mohou ověřovat správnost postupů kontrolními nákupy. Smluvní partner je povinen po provedeném kontrolním nákupu přijmout nakoupené zboží zpět a danou transakci předepsaným způsobem stornovat. Smluvní partner se zavazuje, že v Bankou stanoveném termínu zohlední případné připomínky Banky a navrhaná opatření k nápravě, a to na základě písemné zprávy Banky z kontrolních nákupů.
- (5) Smluvní partner se uzavřením Smlouvy zavazuje platit Bance za služby poskytované Bankou podle Smlouvy odměnu. Odměna za služby poskytované Bankou podle Smlouvy je určena jako procentní provize z celkového objemu zúčtovaných plateb a její výše je sjednána ve Smlouvě resp. její příloze. Dále je Smluvní partner povinen platit Bance fixní poplatky určené Smlouvou nebo její přílohou (např. poplatek za implementaci e-commerce transakcí, poplatek za servis, paušální poplatek atd.). Službami poskytovanými Bankou podle Smlouvy se rozumí zejména zúčtování transakcí (jak je tento pojem definován níže), napojení na celosvětovou síť služeb, platební garance, provádění administrativy a účetnictví, informační činnost, dodávání publikací, jakož i další činnosti vyplývající ze Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

### 3 Změny Smlouvy

- (1) Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky, nestanoví-li Obchodní podmínky jinak.

- (2) Smluvní partner je povinen Bance v dostatečném předstihu písemně oznamovat všechny změny, které se mohou dotýkat podstatných náležitostí Smlouvy a mít vliv na její řádné plnění oběma smluvními stranami, zejména změnu sídla, korespondenční adresy Smluvního partnera, adres jednotlivých Obchodních míst, změnu společníka, právní formy, vlastnických poměrů nebo předmětu podnikání Smluvního partnera atd.
- (3) Banka je oprávněna kdykoliv navrhnout změnu Obchodních podmínek nebo Pokynů, a to za podmínek a způsobem uvedených ve VOP nebo jiných příslušných smluvních ujednáních mezi Smluvním partnerem a Bankou. Banka je oprávněna kdykoliv doplnit Pokyny, pokud je takové doplnění nezbytné z bezpečnostních důvodů (zejména z důvodu předcházení trestné činnosti, změny právních předpisů atd.), přičemž taková změna nabývá účinnosti okamžikem jejího oznámení Smluvnímu partnerovi.

## 2. Akceptace platebních karet

### 2.1 Všeobecná ustanovení

- (1) Banka v rámci plnění Smlouvy zúčtuje pohledávky Smluvního partnera na zaplacení zboží a služeb vzniklé Smluvnímu partnerovi prodejem zboží a služeb (dále jen „Plnění“) a přijetím platby za Plnění prostřednictvím platebních karet MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, Visa Electron a Diners Club (dále společně jen „platební karty“ nebo „karty“) držitelem platební karty podle těchto Obchodních podmínek a Pokynů (dále též „transakce“), a to za odměnu Banky sjednanou ve Smlouvě. Zúčtování transakce je Platební službou. Platba zúčtovává v rámci transakce je Platební transakcí. K zúčtování transakcí dojde tak, že Banka zúčtuje na příslušný účet Smluvního partnera cenu za Plnění zaplacenou Smluvnímu partnerovi držitelem platební karty prostřednictvím platební karty sníženou o odměnu Banky sjednanou ve Smlouvě.
- (2) Nestanoví-li Obchodní podmínky jinak, Banka zajistí provádění autorizací plateb platebními kartami přijatých Smluvním partnerem od držitelů platebních karet, a to podle těchto Obchodních podmínek a Pokynů.
- (3) Banka na základě zvláštní smlouvy bezplatně zapůjčí nebo za úplaty pronajme Smluvnímu partnerovi vybavení pro akceptaci platebních karet. Tímto vybavením se rozumí zejména elektronický platební terminál, příp. imprinter s transakčními účtenkami a nutný propagační materiál v přiměřeném množství. Smluvní partner bude používat zapůjčené/pronajaté vybavení řádným způsobem a při ukončení Smlouvy veškeré zapůjčené vybavení neprodleně vrátí Bance.
- (4) Banka zajistí školení pracovníků Smluvního partnera pro přijímání platebních karet v termínu dohodnutém se Smluvním partnerem. Smluvní partner je povinen po provedeném úvodním školení zajistit (za případné spolupráce Banky) průběžné proškolení dalších svých zaměstnanců, kteří budou v jeho obchodních místech přijímat platební karty.
- (5) Smluvní partner bude za Plnění poskytovaná držitelům platebních karet v rámci své obvyklé a řádné podnikatelské činnosti přijímat platby platebními kartami podle Pokynů a v souladu s těmito Obchodními podmínkami smlouvy, přičemž:
  - a) bude přijímat platby platebními kartami za všechna poskytovaná Plnění bez omezení částky transakce,
  - b) za žádných okolností nebude držitelům platebních karet prostřednictvím transakcí prováděných kartam přímo, ani nepřímo, poskytovat hotovost,
  - c) Bance bude předkládat k zúčtování pouze transakce týkající se plateb za Plnění poskytnutá držitelům platebních karet samotným Smluvním partnerem (nikoliv třetími osobami).
- (6) Smluvní partner bude přijímat pouze takové platební karty, které odpovídají popisu platební karty a podmínkám jejich přijetí uvedeným v Pokynech, se zvláštním důrazem na to, aby:
  - a) karta obsahovala všechny identifikační údaje a bezpečnostní prvky, jak jsou popsány v Pokynech,
  - b) identifikační údaje a bezpečnostní prvky nebyly viditelně měněny nebo poškozeny,

- c) držitel platební karty vždy zadal správný kód PIN, případně jeho podpis na vystaveném prodejním dokladu odpovídal podpisu na platební kartě; v případě pochybností je Smluvní partner povinen porovnat podpis na vystaveném prodejním dokladu s podpisem na vhodném identifikačním dokladu předkladatele karty opatřeném fotografií,
- d) platební karta byla předkládána výhradně v intervalu časové platnosti karty uvedeném na přední straně karty.
- (7) Platební transakce provedené platebními kartami musí být vždy autorizovány, pokud částka transakce přesahuje příslušný autorizační limit uvedený ve Smlouvě. Držitel platební karty musí vždy udělit souhlas (autorizaci) s Platební transakcí prováděnou platební kartou v rámci transakce a Smluvní partner je povinen na požádání Banky udělení tohoto souhlasu Bance k plné spokojenosti Banky prokázat.
- (8) Smluvní partner se zavazuje zajistit, aby po celou dobu trvání Smlouvy byly označeny jeho obchodní místa na viditelných místech příslušnými emblémy informujícími držitele platebních karet o možnosti úhrady plateb platební kartou.
- (9) Jakékoliv kombinace platby prostřednictvím platební karty s platbou v hotovosti nebo jiným druhem úhrady ceny za Plnění, případně provedení platby za Plnění v rámci několika karetních Platebních transakcí (rozdělení platby za Plnění do dvou a více karetních Platebních transakcí), jsou nepřipustné.
- (10) Smluvní partner je povinen chránit veškeré získané materiály a údaje o svých klientech – držitelích platebních karet a jejich platebních kartách, zejména účtenky, databáze (pokud jsou vedeny), objednávky, a dále pak čísla platebních karet, platnosti platebních karet, osobní údaje držitelů platebních karet, údaje z magnetického a podpisového proužku, atd. V tomto smyslu nesmí tyto údaje využívat pro své účely, ani je jakkoli zveřejňovat, prodávat, poskytovat nebo vyměňovat. Tyto údaje je na vyžádání povinen poskytnout Bance, s níž je povinen účelně spolupracovat v případě, že je o to Banka požádá (např. v případě, kdy existuje podezření, že došlo ke zneužití výše uvedených údajů). Smluvní partner je povinen udržovat dostatečné zabezpečení všech svých systémů obsahujících údaje o platebních kartách a informace o karetních Platebních transakcích tak, aby bylo zabráněno neoprávněnému přístupu k těmto systémům a zveřejnění (zneužití) těchto údajů neoprávněnými osobami.
- (11) Smluvní partner je oprávněn Bance předkládat k zúčtování pouze transakce, které byly uskutečněny mezi ním a osobou, kterou Smluvní partner považoval v době víře za oprávněného držitele platební karty. Smluvní partner v tomto smyslu nesmí Bance předkládat k zúčtování transakce, o kterých ví nebo mohl vědět, že jsou podvodné nebo neautorizované. V tomto smyslu Smluvní partner odpovídá i za všechny své zaměstnance, kteří mají na starosti přijímání platebních karet v obchodních místech Smluvního partnera.
- (12) Smluvní partner je povinen ověřit totožnost držitele platební karty v případě, kdy podpis na prodejním dokladu neodpovídá podpisu na podpisovém proužku platební karty, případně pokud platební karta není v podpisovém proužku vůbec podepsána. Smluvní partner je povinen ověřit totožnost držitele platební karty rovněž v případech, kdy částka transakce převyšuje částku 1 000,- EUR nebo jejího ekvivalentu v zákonné měně České republiky. V uvedeném případě si je Smluvní partner povinen vyžádat od držitele platební karty příslušný doklad totožnosti s fotografií (občanský průkaz, cestovní pas atd.). Smluvní partner v těchto případech zaznamená druh, číslo a vydavatelský orgán předloženého dokladu totožnosti na rub kopie stvrzenky, kterou si ponechává. Smluvní partner je povinen transakci odmítnout, pokud držitel platební karty nesouhlasí s provedením ověření totožnosti nebo není schopen předložit požadovaný doklad totožnosti.
- (13) Smluvní partner není oprávněn provést transakci, pokud je mu známo, že k ní dochází pouze v důsledku neproplacení osobního šeku držitele platební karty.
- (14) Smluvní partner je oprávněn přijímat platby prostřednictvím platebních karet pouze v měnách, na kterých se s Bankou dohodl ve Smlouvě. Pokud je příslušný zúčtovací účet Smluvního partnera veden Bankou v jiné měně, než je měna zúčtované platby, použije Banka pro přepočítání při zúčtování příslušný směnný kurz v souladu s příslušnou smlouvou o příslušném zúčtovacím účtu Smluvního partnera.
- (15) Banka je oprávněna odmítnout provedení zúčtování pohledávek z transakcí, které Smluvnímu partnerovi vznikly přijetím platby platební kartou v rozporu s Obchodními podmínkami.
- (16) Vznikne-li v důsledku zúčtování transakcí na straně Smluvního partnera bezdůvodné obohacení (např. v důsledku omylu či chyby Banky), je Smluvní partner povinen příslušnou částku bezdůvodného obohacení Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku bezdůvodného obohacení meziřím připisat na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávkou na vrácení příslušné částky bezdůvodného obohacení bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí.
- (17) Banka se zavazuje Smluvního partnera bez zbytečného odkladu informovat o neprovedení, odmítnutí provedení nebo odložení zúčtování transakce z jakéhokoliv důvodu (zejména o neprovedení, odmítnutí provedení nebo odložení zúčtování transakce z důvodů uvedených v Obchodních podmínkách).
- (18) Banka a Smluvní partner se mohou dohodnout, že Banka bude zasílat Smluvnímu partnerovi přehled zúčtovaných transakcí, a to za odměnu uvedenou v Ceníku produktů a služeb Banky.
- (19) Smluvní partner je povinen akceptovat předložené platební karty v souladu s těmito Obchodními podmínkami a Pokyny až do dne zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

## 2.2 Vystavení prodejních dokladů

- (1) Smluvní partner je povinen držitelům platebních karet za poskytnutá Plnění vystavit prodejní doklady (v případě použití imprinteru je povinen vystavit prodejní doklady na tiskopisech dodaných Bankou). Při vystavování prodejních dokladů je povinen postupovat podle Pokynů a v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- (2) Řádně vystavený prodejní doklad pro držitele platební karty je dokladem o provedení příslušné transakce a o uznání z této transakce vyplývajících platebních závazků držitele platební karty vůči Smluvnímu partnerovi. Prodejní doklad musí být ze strany držitele platební karty vlastnoručně podepsán (vyjma transakcí typu Mail Order (M.O.), Telephone Order (T.O.), Signature On File (S.O.F.) a e-commerce transakcí) a/nebo během transakce musí držitel karty správně zadat PIN nebo jinak příslušným způsobem provést autorizaci příslušné platby (Platebního příkazu) v rámci transakce (nestanovili vydavatel příslušné platební karty jinak). Údaje na již vyhotoveném prodejním dokladu nesmí být pozměňovány. Jakékoliv následné změny údajů na prodejním dokladu (přepisování, dopisování, apod.) mají za následek jeho neplatnost. Banka neprovede zúčtování transakce doložené prodejním dokladem, který bude uvedeným způsobem pozměněn.
- (3) Smluvní partner nebo jeho zaměstnanec, který transakci provedl, je povinen uvést na prodejní doklad svůj vlastnoruční podpis.
- (4) Smluvní partner nesmí rozepisovat částku platby v rámci jedné transakce na několik prodejních dokladů.

## 2.3 Uchovávání prodejních dokladů

Smluvní partner je povinen uchovávat veškeré doklady týkající se transakce a dokumentující řádné provedení transakce (včetně účtenek týkajících se Platební transakce), zejména autorizaci příslušné platby (Platebního příkazu) v rámci transakce příslušným držitelem platební karty, a to po dobu pěti let od provedení příslušné platby (Platebního příkazu) v rámci transakce a na žádost Banky je bez zbytečného odkladu předložit Bance. Po uplynutí uvedené lhůty je Smluvní partner povinen takové doklady zničit.

## 2.4 Vrácení peněz

- (1) V případě, že dojde z důvodu reklamace Plnění držitelem platební karty k vrácení peněz zaplacených držitelem karty za Plnění prostřednictvím transakce pla-

tební kartou Smluvním partnerem, nesmí Smluvní partner provést výplatu příslušné částky v hotovosti. Smluvní partner je povinen provést vrácení peněz ze zrušené transakce vystavením dobropisu (transakce typu Storno, Vratka, Credit atd.) v souladu s příslušnými ustanoveními Pokynů. Smluvní partner plně odpovídá za transakce typu Storno, Vratka, Credit atd. Částka uvedená na dobropisu nesmí přesáhnout částku původní (prodejní) transakce.

- (2) Smluvní partner nesmí vystavit dobropis, pokud předtím nebyla provedena odpovídající původní prodejní transakce platební kartou.
- (3) Zrušit dobropis vystavený v souladu s bodem (2) tohoto odstavce Obchodních podmínek je Smluvní partner oprávněn nejpozději do 15 dnů od data vystavení předmětného originálního dobropisu.
- (4) V případě chybného zadání transakce Smluvním partnerem je Smluvní partner povinen požádat bez zbytečného odkladu Banku o stornování zúčtování chybné transakce a o vrácení příslušné případně již zúčtované částky držiteli platební karty.

### 3. Zvláštní ustanovení pro akceptaci platebních karet prostřednictvím platebního terminálu

- (1) Smluvní partner, který je na základě samostatné smlouvy o nájmu nebo výpůjčce platebního terminálu vybaven pro přijímání platebních karet platebním terminálem od Banky, popř. je-li vybaven platebním terminálem jiným subjektem schváleným Bankou, je oprávněn jeho prostřednictvím přijímat platby platebními kartami jako úhrady za poskytnutá plnění.
- (2) Smluvní partner je povinen předat držitelům platebních karet za poskytnutá plnění prodejní doklady (účtenky) vytištěné platebním terminálem. Při vystavování prodejních dokladů je povinen postupovat podle Pokynů, manuálu pro práci s platebním terminálem, který obdrží od dodavatele terminálu, a v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- (3) Přenos dat týkajících se transakcí přijatých k zúčtování do systému Banky probíhá automaticky, nejpozději následující pracovní den po úspěšném dokončení příslušné transakce. Neproběhne-li přenos dat úspěšně, je Smluvní partner povinen zúčtování příslušné transakce reklamovat. V případě reklamace zúčtování předmětné transakce Smluvním partnerem, je Smluvní partner na žádost Banky povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů od data doručení reklamace zúčtování transakce Bance, předat Bance kopie prodejních dokladů týkajících se předmětné transakce, jejíž zúčtování je reklamováno. Banka provede zúčtování transakce nejpozději dva pracovní dny po úspěšném přenosu dat týkajících se takové transakce do systému Banky. Pro účely Zákona o platebním styku je tento odstavec Obchodních podmínek dohodou o odložení splatnosti Platebního příkazu mezi Bankou a Smluvním partnerem.
- (4) Nepředložil-li Smluvní partner Bankou vyžádané kopie dokladů týkajících se transakce ve stanovené lhůtě nebo jsou-li předložené doklady neúplné, je Banka oprávněna zúčtování transakce neprovést a Smluvnímu partnerovi příslušné platby neuhradit. Takové transakce mohou být přijaty pouze k inkasu a zúčtovány až po uplynutí 190 dnů ode dne doručení příslušných dokladů o transakci Bance. Uhradil-li Banka příslušnou částku v rámci zúčtování transakce před uplynutím uvedené lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku mezitím připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat) nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokadu peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávku Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.
- (5) Dnem uskutečnění přenosu dat je den úspěšného provedení přenosu dat do systému Banky.

- (6) Platby platebními kartami za poskytnutá plnění lze přijímat pomocí platebního terminálu pouze řádným načtením údajů platební karty snímačem magnetického proužku a/nebo čipu za fyzické přítomnosti držitele platební karty, s výjimkou transakcí typu Mail Order (M.O.), Telephone Order (T.O.), Předautorizace, Dokončení předautorizace, Signature On File (S.O.F.) a No-Show. Autorizace transakcí provedených prostřednictvím platebního terminálu musí být prováděna on-line spojením platebního terminálu s autorizačním systémem příslušného vydavatele platební karty. Manuální vkládání údajů týkajících se platebních karet při provádění transakce na platebním terminálu prostřednictvím klávesnice je povoleno pouze na základě zvláštní písemné dohody mezi Bankou a Smluvním partnerem.
- (7) Banka není povinna provést a není odpovědná za zúčtování transakcí v případě, že je na platebním terminálu funkce „uzávěrka“ zakončena informací „Součty nesouhlasí“, „Není součet dávků“ nebo jiným chybovým hlášením platebního terminálu.

### 4. Zvláštní ustanovení pro provádění transakcí typu Mail Order /Telephone Order

- (1) Transakce typu Mail Order/Telephone Order (dále jen „transakce MO/TO“) smí Smluvní partner provádět pouze na základě zvláštní písemné dohody mezi Bankou a Smluvním partnerem.
- (2) Smluvní partner, který provádí transakce MO/TO, tj. transakce, kdy jsou identifikační údaje platební karty Smluvnímu partnerovi sděleny držitelem platební karty písemně nebo telefonicky, aniž by Smluvnímu partnerovi byla platební karta fyzicky předložena, je povinen si ke každé transakci tohoto typu vyžádat na držiteli platební karty písemné potvrzení, kterým držitel platební karty svým podpisem stvrzuje souhlas se zatížením svého účtu příslušnou částkou. Smluvní partner je povinen toto potvrzení uchovávat po dobu pěti let od provedení transakce MO/TO a na požádání je poskytnout Bance. Jestliže však vydavatel platební karty platbu v rámci transakce MO/TO neuhradí příslušnou částku nebo již uhrazenou částku Platební transakce provedené platební kartou v rámci transakce reklamuje i přesto, že taková Platební transakce byla autorizována, Banka zúčtování transakce MO/TO neprovede. Uhradil-li Banka příslušnou částku v rámci zúčtování transakce MO/TO a poté dojde z podnětu vydavatele platební karty ke stornování nebo reklamaci transakce MO/TO, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku mezitím připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat) nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí.
- (3) Při vystavování prodejních dokladů ohledně transakcí MO/TO prováděných prostřednictvím imprinteru je Smluvní partner povinen na místo určené pro podpis držitele platební karty zapsat kód „MO/TO“.
- (4) Smluvní partner je povinen si v rámci žádosti o autorizaci transakce MO/TO vyžádat od držitele platební karty kontrolní kód předmětné platební karty a uvést jej v rámci žádosti o autorizaci. Bez uvedení kontrolního kódu nebude transakce autorizována. Kontrolní kód (nejedná se o PIN, ale tzv. CVC2 kód u platebních karet MasterCard Standard, MasterCard Business, MasterCard Gold a Diners Club, resp. CVV2 kód u platebních karet VISA a VISA Electron) je trojčíslí, které je vytištěno za číslem platební karty, popř. za posledním čtyřčíslím čísla platební karty na podpisovém proužku na zadní straně platební karty.
- (6) Obdržel-li Banka od asociace MasterCard, VISA nebo Diners Club upozornění, že u Smluvního partnera oprávněného přijímat platby v rámci transakcí MO/TO byla použita ztracená nebo odcizená platební karta nebo došlo k jinému zneužití platební karty, je Banka oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností.
- (7) Smluvní partner nesmí na držitele platební karty požadovat, aby mu údaje o platební kartě zasílal ve formě, která nezabezpečuje takové údaje před vyzrazením neoprávněným osobám (např. na obálce poštovní zásilky nebo na pohlednici / korespondenčním listku).

## 5. Zvláštní ustanovení pro akceptaci platebních karet prostřednictvím imprinteru

### 5.1 Povinnost kontaktovat autorizační centrum

(1) Překročili-li celková částka Platební transakce prováděné platební kartou v rámci transakce stanovený autorizační limit, je Smluvní partner před poskytnutím Plnění resp. před provedením transakce povinen vyžádat si hlasovou (telefonickou) autorizaci prostřednictvím autorizačního centra. Při žádosti o autorizaci Smluvní partner uvede údaje o platební kartě a obchodním místě, které autorizaci požaduje, tj. číslo platební karty, datum ukončení platnosti karty, částku platby, identifikační číslo obchodního místa, popř. další údaje, které si autorizační centrum vyžádá. Autorizační centrum ověří platnost platební karty a finanční krytí transakce a jako důkaz souhlasu s provedením Platební transakce prováděné platební kartou v rámci transakce sdělí autorizační kód. Jestliže je z jakýchkoliv důvodů autorizace transakce odmítnuta, nesmí Smluvní partner platbu platební kartou přijmout a transakci provést. Sdělili-li autorizační centrum, že má být platební karta zadržena, Smluvní partner platební kartu zadrží, pokud tak může učinit nenásilnými prostředky. Smluvní partner je povinen každou zadržovanou platební kartu bez zbytečných průtahů předat Bance.

(2) Smluvní partner je povinen kontaktovat autorizační centrum také v případech, kdy:

- podpis na prodejním dokladu neodpovídá podpisu držitele platební karty na zadní straně platební karty, případně když takový podpis chybí,
- vznikne podezření, že platební karta je předkládána osobou, která k tomu není oprávněna, je jinak zneužívána, jde o padělek nebo že transakce je podezřelá jiným způsobem.

V případech uvedených pod písm. a) - b) tohoto odstavce Smluvní partner použije při vyžádání autorizace slova "kód 10", aby autorizační centrum upozornil na to, že se jedná o jemu podezřelou transakci. "Kód 10" může být použit pro ověření transakce bez ohledu na výši částky, která má být příslušnou částkou Platební transakce prováděné platební kartou v rámci transakce uhrazena.

### 5.2 Předkládání prodejních dokladů a a zúčtování transakcí

(1) Smluvní partner je povinen předložit Bance všechny platné doklady o transakci a Platební transakci prováděné platební kartou v jejím rámci (zejména příslušné účtenky) spolu se souhrnným účetním dokladem (sumářem) vystaveným podle Pokynů a v souladu s těmito Obchodními podmínkami smlouvy do 10 pracovních dnů ode dne provedení transakce (včetně dne provedení transakce a dne doručení).

(2) Předložením platných dokladů o transakci se rozumí jejich doručení během řádné otevírací doby Banky na pracoviště Cards Acquiring – City Tower, Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4. Při doručení uvedených dokladů na jiné pracoviště Banky během řádné otevírací doby Banky se dnem předložení dokladů rozumí následující pracovní den.

(3) Banka provede zúčtování transakcí, kterých se týkají předložené platné doklady o transakci, na smluvený běžný účet Smluvního partnera částku ve lhůtě 8 dnů ode dne předložení příslušných platných dokladů o transakci, přičemž do této lhůty se nezapočítává den předložení dokladů o transakci. Jestliže poslední den této lhůty není dnem pracovním, skončí uvedená lhůta až následující pracovní den. Pro účely Zákona o platebním styku je tento odstavec Obchodních podmínek dohodou o odložení splatnosti Platebního příkazu mezi Bankou a Smluvním partnerem.

(4) Bude-li se lišit počet, resp. celková hodnota částek Platebních transakcí prováděné platební kartou v rámci transakcí uvedených na souhrnném účetním dokladu (sumáři) od počtu, resp. celkové hodnoty takových částek uvedených na dokladech o transakcích týkajících se jednotlivých transakcí přiložených k příslušnému souhrnnému účetnímu dokladu, Banka provede zúčtování pouze ohledně částek doložených skutečně doručenými doklady o Platební transakci provedené platební kartou v rámci transakce.

(5) V případě, že Bance budou předloženy doklady o transakci, které nebyly vystaveny podle Pokynů a v souladu s těmito Obchodními podmínkami, je Banka oprávněna zúčtování transakce neprovést a Smluvnímu partnerovi příslušné plat-

by nehradit. Takové transakce budou přijaty pouze k inkasu a budou zúčtovány až po uplynutí 190 dnů ode dne doručení příslušných dokladů o transakci Bance. Uhradili-li Banka příslušnou částku v rámci zúčtování transakce před uplynutím uvedené lhůty a nebude-li inkaso platby vydavatelem platební karty akceptováno, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku mezitím připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokadu peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.

## 6. Zvláštní ustanovení pro akceptaci platebních karet prostřednictvím e-commerce

(1) Transakce v rámci e-commerce (dále jen „e-commerce transakce“) smí Smluvní partner provádět pouze na základě zvláštní písemné dohody mezi Bankou a Smluvním partnerem.

(2) Smluvní partner je povinen provádět e-commerce transakce prostřednictvím systému GP WEB PAY, tzn. pomocí internetové platební brány, která umožňuje elektronickým obchodům (e-shopům) přijímat platební karty v prostředí datové sítě Internet. V rámci systému GP WEB PAY je implementována funkce digitálního podpisu. Internetová platební brána GP WEB PAY plně podporuje zabezpečení 3D Secure definované asociacemi MasterCard Europe a VISA Europe. Tento mechanismus podporuje ověření držitele platební karty a umožňuje bezpečné provedení transakce všem zúčastněným stranám (držitel platební karty, Smluvní partner, vydavatel platební karty a zúčtovací banka).

V případě vydavatele platební karty podporujícího systém 3D Secure je nutno součástí autorizace i pozitivní autentizace držitele platební karty.

(3) Smluvní partner nesmí na držiteli platební karty požadovat, aby údaje o platební kartě zadával jinde než v platební bráně zabezpečené 3D Secure (systém GP WEB PAY). Smluvní partner nemá u e-commerce transakcí přístup k údajům o platební kartě.

(4) Smluvní partner je povinen na svých webových stránkách v datové síti Internet (dále jen „internetové stránky Smluvního partnera“) zveřejnit podmínky provedení e-commerce transakce, přičemž je povinen zajistit, aby držitel platební karty před provedením e-commerce transakce s těmito podmínkami vyjádřil svůj souhlas.

(5) Smluvní partner je povinen na internetových stránkách Smluvního partnera zobrazit loga jím akceptovaných karet a 3D Secure systémů karetních asociací dle pokynů Banky.

(6) Plnění placená platební kartou v rámci e-commerce transakcí musí být prokazatelně doručena. Doklady prokazující provedení a doručení Plnění je Smluvní partner povinen uschovat alespoň po dobu 5 let. Smluvní partner je na výzvu Banky povinen bez zbytečného odkladu předložit písemné potvrzení o provedení Plnění (podepsaná doručěnka či jiný doklad).

(7) Banka má právo pozastavit zúčtování e-commerce transakce, pokud tato e-commerce transakce byla vydavatelem platební karty označena za podvodnou, případně pokud je reklamována držitelem platební karty, a to po dobu 30 dnů ode dne provedení transakce. Pokud bude prokázána spoluúčast Smluvního partnera na podvodu, předmětná e-commerce transakce nebude Bankou zúčtována. Uhradili-li Banka příslušnou částku v rámci zúčtování transakce před prokázáním spoluúčasti Smluvního partnera na podvodu, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku mezitím připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z ji-

ných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započítat proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokaci peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.

## 7. Autorizační postupy

### 7.1 Autorizační postupy vydavatele platební karty

- (1) Pokud vydavatel platební karty schválí požadavek na autorizaci, znamená to, že platební karta existuje a je aktivní (tj. není nahlášena jako ztracená nebo odcizená, její platnost nebyla ukončena), a že držitel platební karty má v okamžik doručení požadavku na autorizaci dostatek prostředků na účtu k provedení požadované Platební transakce platební kartou v rámci transakce.
- (2) Autorizace neidentifikuje držitele platební karty, ani nezaručuje, že všechny údaje poskytnuté držitelem platební karty jsou správné nebo že Platební transakce platební kartou v rámci transakce byla provedena oprávněným držitelem platební karty. Autorizace vydavatelem platební karty také nenahrazuje souhlas (autorizaci) držitele platební karty s Platební transakcí prováděnou platební kartou v rámci transakce.

### 7.2 Autorizační postupy Smluvního partnera

V případě, že Smluvní partner obdrží zamítavou odpověď na požadavek na autorizaci, je povinen ihned transakci ukončit.

### 7.3 Zvláštní autorizační postupy

Smluvní partner může získat autorizaci transakce až 7 kalendářních dní před datem transakce. U transakcí bez přítomnosti držitele platební karty se dnem provedení transakce rozumí den poskytnutí Plnění, nikoliv den objednávky Plnění držitelem platební karty. Autorizace je taktéž platná, pokud výsledná částka transakce určená k zúčtování nepřekračuje 15 % z původně autorizované částky, pokud takové dodatečné navýšení autorizované částky představuje oprávněné náklady Smluvního partnera (např. náklady na doručení Plnění).

## 8. Bezpečnostní standardy

- (1) Smluvní partner je povinen se seznámit se standardem Payment Card Industry Data Security Standard (dále jen „PCI-DSS“) a PCI-DSS dodržovat. Smluvní partner je povinen implementovat všechna opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o zákaznících a klientech Smluvního partnera vyplývajících z PCI-DSS, přičemž tato opatření jsou k dispozici např. na webových stránkách v datové síti Internet na adrese: [https://www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/pci\\_dss\\_download\\_agreement.html](https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss_download_agreement.html). Smluvní partner nese veškeré náklady vzniklé implementací uvedených opatření.
- (2) Smluvní partner je povinen s Bankou spolupracovat, aby zajistil, že všechny osoby, kteří pro Smluvního partnera, zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o zákaznících a klientech Smluvního partnera budou dodržovat PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy mezi Smluvním partnerem a takovou osobou bude provedeno posouzení na základě vyplnění dotazníku PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire (dále jen „SAQ dotazník“). Osoby, které pro Smluvního partnera, zpracovávají ukládají nebo přenášejí data o zákaznících a klientech Smluvního partnera musí splňovat všechny požadavky SAQ dotazníku. SAQ dotazník je k dispozici např. na webových stránkách v datové síti Internet na adrese: [https://www.pcisecuritystandards.org/saq/instructions\\_dss.shtml#instructions](https://www.pcisecuritystandards.org/saq/instructions_dss.shtml#instructions).
- (3) Banka není povinna poskytovat Smluvnímu partnerovi žádné služby, pokud by taková služba nebo její poskytnutí bylo v rozporu s PCI-DSS a/nebo při jejichž poskytnutí by Banka (případně též Smluvní partner) byla vystavena riziku sankcí za stran asociací platebních karet.
- (4) Smluvní partner je povinen provést nápravu všech skutečností (např. postupů), které jsou v rozporu s PCI-DSS, a to ve lhůtě ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se

o příslušné skutečnosti dozví. Tato lhůta může být dle závažnosti porušení a náročnosti zajištění nápravy na základě dohody mezi Bankou a Smluvním partnerem prodloužena.

- (5) Při opakovaném porušení PCI-DSS je Banka oprávněna do doby nápravy přerušit plnění svých závazků podle Smlouvy, zejména závazku provádět zúčtování Plnění a závazku zajistit, aby Smluvní partner měl možnost provádět akceptaci platebních karet.
  - (6) Smluvní partner je povinen poskytovat Bance na její žádost informace týkající se systému opatření Smluvního partnera proti úniku nebo zneužití dat o zákaznících a klientech Smluvního partnera v souladu s PCI-DSS, a to prostřednictvím vyplněného SAQ dotazníku dodaného Bankou.
  - (7) Smluvní partner je povinen zajistit, aby splňoval požadavky PCI-DSS v závislosti na validačním typu, který mu byl na základě kritérií PCI-DSS přidělen. Banka oznámí Smluvnímu partnerovi při uzavření Smlouvy a dále kdykoliv na jeho žádost validační typ, který mu byl přidělen. V závislosti na přiděleném validačním typu je Smluvní partner povinen např. provádět externí síťový scan zranitelnosti svých systémů zpravidla jednou za 3 měsíce a rovněž po podstatné změně v infrastruktuře systémů (např. upgrade nebo instalace nových komponentů pro zpracování dat o držitelích platebních karet, změny v síťové topologii, změny nastavení na firewallch atd.). Externí síťové scany musí být provedeny prostřednictvím PCI-DSS certifikovaného poskytovatele, tzv. Approved Scanning Vendor, jejichž seznam je k dispozici např. na webových stránkách v datové síti Internet na adrese: [https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/asv\\_report.html](https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/asv_report.html).
  - (9) Banka nese odpovědnost za případné zneužití dat o zákaznících a klientech Smluvního partnera (včetně jejich osobních údajů) nebo o jejich platebních nástrojích. Smluvní partner v žádném případě nesmí žádným způsobem ukládat a uchovávat kódy CVV2, CVC2, data z magnetického proužku platební karty a PIN platební karty.
  - (10) V případě, že Smluvní partner zjistí únik nebo zneužití dat o zákaznících a klientech Smluvního partnera nebo jejich platebních prostředcích, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Banka neodpovídá za škody, které Smluvní partner utrpí v důsledku pozdního oznámení o úniku či zneužití dat.
  - (11) Smluvní partner je povinen umožnit Bance kontrolu plnění jeho povinností uvedených v tomto článku Obchodních podmínek. Na vyžádání Banky je Smluvní partner povinen vyhotovit a předložit Bance posouzení plnění povinností Smluvního partnera uvedených v tomto článku Obchodních podmínek v rozsahu požadovaném Bankou a PCI-DSS. Pokud bude požadováno provedení kontroly v souladu s PCI-DSS příslušná karetní asociace, je Smluvní partner povinen v potřebné míře spolupracovat na provádění této kontroly a uhradit veškeré příslušné náklady.
  - (12) Nesoulad poměrů Smluvního partnera s PCI-DSS, nespolečné při kontrole provádění zjišťování stavu dodržování pravidel ze strany Smluvního partnera nebo únik dat o zákaznících a klientech Smluvního partnera může vést k finančním sankcím ze strany karetních asociací a dalších subjektů. Smluvní partner je povinen neprodleně nahradit Bance veškerou škodu, kterou Banka přímo či nepřímo utrpí v důsledku skutečnosti, že Smluvní partner nedodržuje nebo nedodržoval PCI-DSS.
- ## 9. Reklamace, neprovedení zúčtování, vrácení zúčtovaných částek
- (1) Smluvní partner zodpovídá za všechny transakce platebními kartami, poskytnutí Plnění v dohodnutém termínu za stanovených podmínek, zabezpečení klientského servisu a řádné vyřizování případných reklamací.
  - (2) Smluvní partner je povinen vyřizovat stížnosti, reklamace a jiné námitky týkající se jím poskytnutých Plnění přímo se svými zákazníky – držiteli platebních karet.
  - (3) Smluvní partner nesmí odmítnout reklamaci Plnění z důvodu, že Platební transakce prováděná v rámci transakce byla provedena prostřednictvím platební karty.

- (4) Smluvní partner je povinen jakoukoliv chybu týkající se zúčtování transakce (zejména výši zúčtované částky) nebo jiného plnění Banky podle Smlouvy oznámit písemně Bance a uplatnit požadavek na její odstranění. Požadavek (reklamací) musí Smluvní partner uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o příslušné chybě týkající se zúčtování transakce dozví.
- (5) V případě reklamaci zúčtování transakce ze strany držitelů platebních karet či vydavatelů platebních karet (námitka proti zúčtované částce, náležitosti prodejního/pokladního dokladu nebo jiné podstatné nesprávnosti transakce) je Smluvní partner povinen na vyžádání Banky poskytnout Bance do pěti pracovních dnů veškeré informace a podklady týkající se příslušné transakce, včetně případného vyjádření k předmětné transakci a její reklamaci.
- (6) V případě, že Smluvní partner nepředloží ve stanovené lhůtě veškeré informace a podklady týkající se příslušné transakce, ze kterých bude plynout, že transakce byla provedena a zúčtována řádně a včas nebo budou-li tyto informace a podklady neúplné a Banka nebude na základě takových informací a podkladů schopna zamítnout reklamaci držitele platební karty týkající se příslušné transakce nebo podrobněji objasnit podmínky a okolnosti příslušné transakce, je Banka oprávněna zúčtování transakce neprovést a Smluvnímu partnerovi příslušné platby neuhradit. Pokud Banka příslušnou částku v rámci zúčtování transakce již uhradila, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku již připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokaci peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.
- (7) Banka je oprávněna neprovést zúčtování transakce, která byla Bankou nebo třetí osobou označena za podvodnou, případně zúčtování takové transakce odložit do doby, než bude pro Banku uspokojivě prokázáno, že se o podvodnou transakci nejedná. Pokud Banka již zúčtování transakce provedla před zjištěním, že se jedná nebo může jednat o transakci podvodnou a příslušnou částku v rámci zúčtování transakce již uhradila, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku již připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokaci peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.
- (8) Banka je oprávněna neprovést zúčtování transakce, která je Smluvním partnerem, Bankou nebo třetí osobou reklamována, případně zúčtování takové transakce odložit do doby, než bude reklamacie vyřešena způsobem uspokojivým pro Banku. Pokud Banka již zúčtování transakce provedla před zjištěním, že transakce je reklamována a příslušnou částku v rámci zúčtování transakce již uhradila, je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku již připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrá-

ení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokaci peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.

- (9) Pokud Banka provede zúčtování transakce a následně bude v souladu se Zákonem o platebním styku povinna vrátit zúčtovanou částku nebo její část plátcí takové částky (např. na základě žádosti plátce takové částky), je Smluvní partner v takovém případě povinen příslušnou částku Bance bez zbytečného odkladu vrátit, přičemž Banka je oprávněna (nikoliv však povinna) příslušnou částku již připsanou na příslušný účet Smluvního partnera z tohoto účtu nebo jiného účtu Smluvního partnera odepsat (inkasovat). V případě, že se na takovém účtu nenachází dostatek peněžních prostředků k provedení odepsání (inkasa), je Banka oprávněna příslušnou částku odepsat (inkasovat) z jiných účtů Smluvního partnera nebo pohledávku na vrácení příslušné částky bez dalšího oznámení započíst proti pohledávkám Smluvního partnera vyplývajícím ze zúčtování jiných transakcí. Banka je oprávněna učinit též jiná bezpečnostní opatření (např. provést blokaci peněžních prostředků na zúčtovacím účtu nebo jiném účtu Smluvního partnera nebo k peněžním prostředkům uplatnit zadržovací právo) k zajištění uspokojení pohledávky Banky vůči Smluvnímu partnerovi na vrácení příslušné částky.

## 10. Zánik smlouvy

### 10.1 Výpověď smlouvy

Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpověď se řídí příslušnými ustanoveními VOP.

### 10.2 Odstoupení od smlouvy

Banka je oprávněna s okamžitou účinností kdykoliv odstoupit od Smlouvy písemným oznámením doručeným Smluvnímu partnerovi, a to zejména (nikoliv však výhradně) v následujících případech:

- Banka zjistí (např. na základě stížnosti držitele platební karty), že Smluvní partner v částce pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu,
- Smluvní partner porušuje Obchodní podmínky a postupy uvedené v Pokynech,
- Smluvní partner vykonává činnost, která je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, a/nebo která by mohla poškodit dobré jméno Banky,
- Banka zaznamená opakované oprávněné reklamace nebo výhrady vůči Smluvnímu partnerovi ze strany držitelů či vydavatelů platebních karet nebo ze strany asociace MasterCard, VISA nebo Diners Club,
- Banka k tomu dostane pokyn ze strany asociace MasterCard, VISA nebo Diners Club,
- na základě VOP.

### 10.3 Dohoda

Smlouvu lze ukončit i vzájemnou dohodou obou smluvních stran.

### 10.4 Závazky a pohledávky po ukončení smluvního vztahu

- Právo Banky k inkasu peněžních částek z účtů Smluvního partnera a započtení pohledávek za Smluvním partnerem, vzniklých ještě po dobu účinnosti Smlouvy zůstává zachováno i po ukončení Smlouvy.
- Závazek mlčenlivosti Banky vůči třetím osobám (viz článek 1.2, odst. 2 Obchodních podmínek) zaniká ukončením Smlouvy.
- Nejpozději v den, kdy Smlouva pozbude účinnosti, je Smluvní partner povinen vrátit Bance všechny dokumenty, tiskopisy, propagační materiály a všechna zapůjčená nebo pronajatá zařízení pro přijímání platebních karet.
- Banka a Smluvní partner jsou povinni v případě ukončení Smlouvy vypořádat bez zbytečného odkladu veškerá vzájemná práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

## 11. Závěrečná ustanovení

- (1) Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami výslovně neupravené se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a případně dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- (2) Pokud se některé ustanovení Smlouvy a/nebo Obchodních podmínek ukáže jako neplatné nebo neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy a Obchodních podmínek i nadále platná a účinná. Banka a Smluvní partner se zavazují na základě vzájemné dohody nahradit takové neplatné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným a účinným.
- (3) Banka a Smluvní partner se zavazují, že případné vzájemné spory týkající se Smlouvy se pokusí vyřešit vzájemnou dohodou a v souladu s právními předpisy. Pokud nedojde k vyřešení těchto sporů vzájemnou dohodou do 30 dnů, je každá ze smluvních stran oprávněna se domáhat, aby spor vyřešil místně příslušný soud.
- (4) Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 31.10.2009 a nahrazují Obchodní podmínky, které nabyly platnosti a účinnosti dne 1.4.2008 (dále jen „původní Obchodní podmínky“). Neprojeví-li Smluvní partner do 11 dnů od doručení písemného oznámení o změně původních Obchodních podmínek na znění uvedené v těchto Obchodních podmínkách výslovně nesouhlas s těmito Obchodními podmínkami, stává se nové znění Obchodních podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna jeho původně sjednaných podmínek, a to s účinností od 31. 10. 2009.

## 12. Výklad některých pojmů používaných v Obchodních podmínkách

Pojmy označené velkými písmeny nevymezené v těchto Obchodních podmínkách jsou vymezeny ve VOP.

Pojem	Výklad
<b>3D SECURE</b>	Společné technické řešení mezinárodních karetních asociací pro bezpečné platby platebními kartami v datové síti Internet (MasterCard SecureCode, Verified by VISA).
<b>AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET (ACQUIRING)</b>	Umožňuje držitelům platebních karet uskutečňovat v obchodních místech bezhotovostní platby za zboží a služby prostřednictvím platebního terminálu, imprinteru nebo e-commerce transakcí.
<b>AUTENTIZACE</b>	Proces, kterým je v průběhu autorizace ověřován souhlas držitele platební karty s provedením e-commerce transakce (provádí se u platebních karet podporujících 3D Secure).
<b>AUTORIZACE</b>	Proces, během kterého je ověřována platnost platební karty a finanční krytí příslušné platby. Povolení nebo záruka vydaná vydavatelem platební karty nebo jeho zástupcem jsou jedním z předpokladů úspěšného provedení požadované transakce.
<b>AUTORIZAČNÍ LIMIT</b>	Finanční částka, do jejíž výše nemusí Smluvní partner ověřovat platnost platební karty a finanční krytí transakce v autorizačním centru. Výše autorizačního limitu je zpravidla stanovena Bankou, případně dohodou mezi Bankou a Smluvním partnerem. Autorizační limit je důvěrná informace a nesmí s ní být seznámeny jiné osoby, než které v rámci obchodního místa provádějí transakce platebními kartami. Výše autorizačního limitu je uvedena ve Smlouvě o přijímání platebních karet.
<b>AUTORIZAČNÍ KÓD</b>	Šestmístná sekvence číslic nebo písmen, která je autorizačním centrem sdělena Smluvnímu partnerovi v případě, že platba platební kartou je kryta, jako označení souhlasu vydavatele platební karty s provedením karetní transakce. Uvádí se na prodejní doklad (účtenku).

<b>AUTORIZAČNÍ CENTRUM</b>	Organizace, která zajišťuje ověřování transakcí prováděných platebními kartami v obchodních místech. V případě obchodních míst, která jsou ve smluvním vztahu s Bankou, ověřování transakcí platebními kartami asociací MasterCard, VISA a Diners Club provádí společnost Global Payments Europe, s.r.o. Autorizační centrum pracuje nepřetržitě.
<b>AUTORIZAČNÍ SYSTÉM</b>	Systém, který provádí ověření platnosti platební karty a finančního krytí transakce v případech, kdy pracovník obchodního místa ověřuje transakci prostřednictvím autorizačního centra. Autorizační systém odmítne povolit transakci, která je prováděna platební kartou mimo období její časové platnosti, částka transakce není kryta zůstatkem na účtu, ke kterému je platební karta vydána, nebo přesahuje týdenní, denní či jiný časový limit platební karty, platební karta je zablokována nebo uvedena na stoplistu, anebo její lokální platnost je omezena na území jiného státu, než v kterém je transakce prováděna.
<b>CREDIT</b>	Reklamacce zboží nebo služeb (VRATKA) - vrácení částky Platební transakce provedené platební kartou v rámci transakce.
<b>DRŽITEL PATEBNÍ KARTY</b>	Fyzická osoba, která splňuje podmínky pro vydání a používání platební karty a jejíž jméno a příjmení jsou na kartě vyznačeny v dolní polovině její přední strany. V případě platebních karet vydaných pro právnické osoby je jméno držitele platební karty doplněno firmou takové právnické osoby (majitel účtu).
<b>E-COMMERCE TRANSAKCE</b>	Transakce provedená v internetovém obchodě prostřednictvím platební brány (GP WEB PAY), zabezpečená technologickým řešením 3D secure.
<b>ELEKTRONICKÝ PATEBNÍ TERMINÁL EFT / POS</b>	Zařízení určené pro elektronické zpracování Platebních transakcí prováděných platební kartou v rámci transakcí. Při provádění transakce ověří platnost platební karty a vyhotoví prodejní doklad.
<b>IDENTIFIKAČNÍ ŠTÍTEK, IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO</b>	Plastový štítek, který je připevněn k Imprinteru. Na štítku je reliéfním písmem vytištěno identifikační číslo, adresa a název obchodního místa. Při provádění Platebních transakcí platební kartou jsou tyto údaje spolu s údaji na platební kartě přeneseny na účtenku.
<b>IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO VYDAVATELE</b>	Číslo přidělené vydavatelé platební karty společnostmi MasterCard, VISA a Diners Club. Toto číslo jednoznačně určuje vydavatele platební karty.
<b>IMPRINTER</b>	Mechanický snímač pro přijímání embosovaných platebních karet pro tzv. off-line Platební transakce prováděné platební kartou v rámci transakcí, který umožňuje provedení otisku platební karty a identifikačního štítku Smluvního partnera na prodejní doklad.
<b>KÓD KATEGORIE OBCHODNÍKA (MCC)</b>	Čtyřmístný numerický kód, který jednoznačně určuje kategorii (druh) obchodního místa při mezinárodním zúčtování.
<b>MAIL ORDER/ TELEPHONE ORDER (M.O./T.O.)</b>	Typ transakce, při níž držitel platební karty sděluje při písemné/telefonické objednávce zboží nebo služeb Smluvního partnera číslo platební karty a její platnost. Smluvní partner provede autorizaci hrazené částky a vystaví prodejní doklad (účtenku), na němž podpis zákazníka (držitele karty) nahradí čitelným nápisem "M.O./"T.O." Kopii prodejního dokladu zašle držitelé platební karty společně s Plněním či potvrzením objednávky.
<b>MAGNETICKÝ ZÁZNAM</b>	Kódovaný záznam dat uložený na magnetickém proužku na zadní straně platební karty, který je určen pro elektronické snímání dat.
<b>MASTERCARD SECURECODE</b>	Aplikované řešení 3D Secure v rámci karetní asociace MasterCard.
<b>MEZIBANKOVNÍ CLEARINGOVÝ A ZÚČTOVACÍ SYSTÉM</b>	Zajišťuje sběr elektronických dat o transakcích od zúčtovacích bank, jejich rozřídění a předání jednotlivým vydavatelům platební karty. Provádí denní vyrovnání závazků a pohledávek mezi vydavatelem platebních karet a zúčtovacími bankami v celkové částce (kreditní nebo debetní). Zajišťuje také předávání informací při reklamaci transakcí.

<b>OBCHODNÍ MÍSTO</b>	Obchodní jednotka (provozovna), ve které jsou přijímány platební karty k hrazení Plnění.
<b>SMLUVNÍ PARTNER</b>	Fyzická nebo právnická osoba, která je majitelem nebo provozovatelem obchodního místa (obchod, hotel apod.). Smluvní partner uzavírá s Bankou Smlouvu o přijímání platebních karet/ Smlouvu o akceptaci platebních karet. Účet Smluvního partnera může být veden v kterémkoliv peněžním ústavu v České republice.
<b>OBCHODNÍ PODMÍNKY</b>	Tyto Obchodní podmínky vydané Bankou, které upravují podmínky pro přijímání platebních karet Smluvním partnerem. Jsou nedílnou součástí Smlouvy o přijímání platebních karet/ Smlouvy o akceptaci platebních karet.
<b>PCI-DSS</b>	Payment Card Industry Data Security Standard, jehož úprava a podmínky jsou zpřístupněny např. na webových stránkách v datové síti Internet na adrese <a href="https://www.pcisecuritystandards.org">https://www.pcisecuritystandards.org</a> .
<b>PIN</b>	Personal Identification Number - Osobní identifikační číslo (číselný kód - obvykle čtyřmístný), který je držiteli platební karty přidělen při vydání platební karty a slouží k jeho jednoznačné identifikaci. Držitel platební karty jím prokazuje své oprávnění použít platební kartu při výběru hotovosti z peněžních automatů, případně při platbách na elektronických platebních terminálech.
<b>PLATEBNÍ BRÁNA</b>	Soubor softwarových, hardwarových a provozních opatření, zajišťující bezpečný přenos dat s údaji o e-commerce transakcích mezi držitelem platební karty, Smluvním partnerem, bankami a karetními asociacemi v datové síti Internet.
<b>PLATEBNÍ KARTA</b>	Plastová karta o rozměrech cca 85 mm x 54 mm, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lící i rubové strany specifikaci příslušné karetní asociace. Platební karta umožňuje jejímu držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby a výběr hotovosti. Karta zůstává majetkem vydavatele platební karty a držitel platební karty je vydána k používání. Platební karta je nepřenosná.
<b>PLATNOST PLATEBNÍ KARTY</b>	Doba, v jejímž průběhu je držitel platební karty oprávněn platební kartou používat k úhradám zboží nebo služeb nebo k výběru hotovosti. Doba platnosti platební karty je vyznačena v dolní polovině přední strany platební karty. Počátek platnosti platební karty (pokud je na platební kartě uveden) je první den uvedeného měsíce a roku. Konec platnosti platební karty je poslední den uvedeného měsíce a roku.
<b>PODPISOVÝ PROUZEK</b>	Plocha na přední nebo na zadní straně platební karty, určená k záznamu vzorového podpisu držitele platební karty. Bývá opatřena bezpečnostními prvky znesnadňujícími vymazání nebo změnu podpisu.
<b>PRODEJNÍ DOKLAD, ÚČTENKA (SALE SLIP)</b>	Potvrzení o Platební transakci provedené platební kartou v rámci transakce a o převzetí Plnění držitelem platební karty. Obsahuje číslo platební karty, platnost platební karty, údaje o obchodním místě, ceně zboží/služby. Je-li vystaven na imprinteru, obsahuje údaje z přední strany platební karty a identifikačního štítku Smluvního partnera. Prodejní doklad vydává Smluvní partner držiteli platební karty při každé Platební transakci provedené platební kartou v rámci transakce. Doklad musí být vlastnoručně podepsán držitelem platební karty a pracovníkem Smluvního partnera, který doklad vystavil. Nesmí obsahovat opravy nebo škrtnání, jinak je neplatný.
<b>PŘEDAUTORIZACE</b>	Předběžné ověření platnosti platební karty a finančního krytí předpokládané částky budoucí Platební transakce provedené platební kartou v rámci transakce. Provádí se zejména v ubytovacích zařízeních a autopůjčovnách. Není určena pro elektronické platební karty.

<b>PROVOZOVATEL (ACQUIRER)</b>	Peněžní nebo jiná instituce, která přebírá údaje o transakcích provedených ve výplatních peněžních automatech (bankomatech), platebních terminálech (EFT / POS), imprinterech a internetových obchodech. Tyto údaje jsou pak zúčtovány na vrub nebo ve prospěch účtů, které provozovatel vede, a to obvykle prostřednictvím domácího clearingového střediska nebo mezinárodních clearingových a zúčtovacích systémů.
<b>SEZNAM NEPLATNÝCH PLATEBNÍCH KARET (STOPLIST)</b>	Seznam platebních karet, které nesmí být přijaty pro žádnou Platební transakci. Jde o platební karty odcizené, padělané, ztracené, platební karty jejichž držitel není solventní, platební karty insolventních bank ap. S platebními kartami uvedenými v tomto seznamu nesmí být prováděny Platební transakce, ale musí být zadrženy (pokud je to možné bez ohrožení personálu Smluvního partnera). Stoplist je zasílán pravidelně vybraným obchodním místům ve formě tištěné sestavy nebo v elektronické podobě. Uvedení platební karty na stoplist je neodvolatelné.
<b>SIGNATURE ON FILE (S.O.F.)</b>	Typ transakce, kdy držitel platební karty zaplatil, zapomněl podepsat prodejní doklad, avšak Smluvní partner má k dispozici jiný dokument týkající se transakce (např. hotelový účet). Smluvní partner vyplní prodejní doklad se všemi náležitostmi a do místa pro podpis držitele platební karty zaznamená kód "S.O.F.". Takto vyhotovený prodejní doklad spolu s kopií příslušného účtu zašle Bance k zúčtování.
<b>SUMÁRNÍ DOKLAD (SUMÁŘ ÚČTENEK, SUMÁŘ)</b>	Souhrnný doklad dávky prodejních dokladů a jiných dokladů o transakci (účtenek). Je vystavován Smluvním partnerem. Na sumárním dokladu musí být uvedeny údaje o obchodním místě, datum vystavení, celkový počet prodejních dokladů a jiných dokladů o transakci (účtenek), celková částka (součet za všechny prodejní doklady a jiné doklady o transakci) a podpis pracovníka, který doklad vystavil. Smluvní partner jej v dohodnuté časové periodě předává spolu s prodejními doklady a jinými doklady o transakci Bance (týká se pouze transakcí na imprinterech).
<b>TRANSAKCE</b>	Plnění a přijetím platby za Plnění prostřednictvím platebních karet držitelem platební karty.
<b>OBCHODNÍ MÍSTO</b>	Provozovna Smluvního partnera, která na základě Smlouvy o přijímání platebních karet přijímá platební karty.
<b>VERIFIED BY VISA</b>	Aplikované řešení 3D Secure v rámci karetní asociace VISA.
<b>VOP</b>	Všeobecné obchodní podmínky Raiffeisenbank a.s.
<b>YDAVATEL PLATEBNÍ KARTY (ISSUER)</b>	Finanční instituce (zpravidla banka) nebo jí pověřená organizace, která vydává platební nebo bankomatové platební karty.

Souhlasím s výše uvedenými Obchodními podmínkami.

V ..... dne .....

\_\_\_\_\_ Smluvní partner