

# Obchodní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

Comgate a.s., sídlem Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, IČ: 279 24 505, DIČ CZ27924505, zapsána dne 16. července 2007, spisová značka B 3755 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, vydává tyto Obchodní podmínky, které stanovují pravidla obchodních vztahů mezi Poskytovatelem a jeho Klienty.

Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem. V případě rozporu znění Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, platí znění ve Smlouvě.

## 2. Vymezení pojmů

**Acquirer** je poskytovatel karetních transakcí, který je ve smluvním vztahu s Karetními společnostmi. V rámci služeb upravených Smlouvou zajišťuje platby Kartou buď přímo Poskytovatel nebo jsou zajištěny ve spolupráci se společností Československá obchodní banka, a.s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, +420 224 111 111, info.pra-radlicka@csob.cz.

**Držitel karty** je osoba, které byla vydána Karta;

**Externí poskytovatel** je poskytovatel platební nebo finanční služby (např. poskytovatel Odložené platby, Platby na tři splátky, Platby na splátky, PSD2 platby nebo Platby bankovním převodem), jehož služby Poskytovatel zpřístupňuje Plátcí v prostředí Platební brány;

**Chargeback** je vrácení peněžních prostředků stržených při karetní transakci zpět Plátcí a je proveden vždy, když Plátce popírá, že vydal pokyn k platbě Kartou nebo reklamuje dodání zboží nebo služby;

**Issuer** je vydavatelem Karet, obvykle banka, která vydává Karty Plátcům;

**Karetní společnosti** jsou společnosti jako například Visa a Mastercard, které provozují platební systémy a udělují licence k vydávání a přijímání Karet;

**Karta** je kreditní nebo debetní karta vydaná na základě pravidel Karetní společnosti nebo také karta vydaná v rámci stravenkového systému;

**Karetní údaje** jsou číslo Karty, bezpečnostní kód Karty, údaj o platnosti Karty (údaj „platná do“) a údaje o Držiteli karty uvedené na Kartě;

**Klient** je obchodník, zpravidla provozovatel e-shopu nebo kamenné provozovny, kterému Poskytovatel poskytuje služby Platební brány, Platebních terminálů nebo jiné platební, peněžní nebo úvěrové služby;

**Klientský portál** je webový portál, ve kterém má Klient přehled o všech transakcích uskutečněných prostřednictvím Platební brány či Platebního terminálu a o jejich vyúčtování. V

portálu může Klient provést některá technická nastavení a zároveň slouží pro doručování změn smluvních podmínek nebo informačních a bezpečnostních zpráv. Portál umožňuje pouze pasivní přístup a nelze jeho prostřednictvím provádět platební transakce, vyjma zadání Refundací. Klientský portál je dostupný po přihlášení na adrese [portal.comgate.cz](https://portal.comgate.cz);

**Manuál pro Klienty** je dokument, který stanovuje pravidla pro přijímání platebních karet na Platebních terminálech;

**Obchodní místo** může být elektronickým obchodem nebo kamennou prodejnou Klienta, tedy místo, na kterém Klient provozuje svoji obchodní činnost a přijímá platby za zboží či služby;

**Odložená platba** je platební metoda, která umožňuje Plátcovi fakticky zaplatit za zakoupené zboží nebo služby se smluvně stanoveným časovým odkladem, přičemž Klientovi cenu za zboží nebo služby uhradí Externí poskytovatel oproti i) postoupení pohledávky za Plátcem, ii) poskytnutí spotřebitelského úvěru Plátcovi nebo iii) provedení zajišťovacího převodu vlastnického práva k zakoupenému zboží. Podmínky služby se řídí příslušnými obchodními podmínkami Externího poskytovatele;

**Opakované platby (card-on-file)** je funkcionality dostupná u plateb Kartou na Platební bráně, která umožňuje pravidelné platby z Karty. U těchto plateb zadává Klient do systému v požadovaných intervalech příkaz k úhradě, což umožňuje strhávat Držiteli karty variabilní částky v Klientem zvoleném období;

**Obchodní podmínky** jsou tyto obchodní podmínky Comgate a.s.;

**PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) je mezinárodní standard, který stanovuje normy bezpečnosti zpracování a sběru karetních dat. Popis standardu je dostupný na internetové stránce [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz). Originální znění dokumentů v anglickém jazyce je k dispozici na <https://www.pcisecuritystandards.org>;

**Platba 100 % částky** je volitelná služba Poskytovatele, kdy Transakce jsou poukázány na bankovní účet Klienta v plné výši, tj. bez odečtení Poplatků. Poplatky jsou pak zúčtovány jednou měsíčně, a to v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém proběhly platby;

**Platba bankovním převodem** na Platební bráně zahrnuje platbu Platebním tlačítkem, PSD2 platbu a QR platbu;

**Platba na tři splátky** je platební metoda, při které Plátcovi zaplatí jednu třetinu celkové částky za zakoupené zboží nebo služby bezprostředně po dokončení objednávky a další dvě splátky ve dvou následujících měsících, a to na základě smlouvy mezi Plátcem a Externím poskytovatelem. Klient obdrží celkovou cenu za zboží nebo služby prostřednictvím Poskytovatele obratem. Klient nenese žádné riziko nesplácení ze strany Plátcovi;

**Platba na splátky** je platební metoda, kdy Plátcovi platí za zakoupené zboží nebo služby ve stanovených měsíčních splátkách na základě smlouvy mezi Plátcem a Externím poskytovatelem. Klientovi uhradí celkovou cenu za zboží nebo služby Externí poskytovatel prostřednictvím Poskytovatele obratem. Klient nenese žádné riziko nesplácení ze strany Plátcovi;

**Plátcovi** je kupující, příjemce zboží a služeb Klienta;

**Platební brána** je služba akceptace plateb v prostředí internetu. Jedná se o soubor informačních systémů, který zajišťuje bezpečný přenos informací o platbách za zboží a služby Klienta;

**Platební terminál** je zařízení, které umožňuje akceptaci karet za účelem úhrady zboží či služeb v místě prodeje;

**Platební tlačítka** bank jsou nástrojem pro realizaci mezibankovního převodu s okamžitým potvrzením o platbě;

**Poplatky** jsou poplatky hrazené Klientem Poskytovateli za služby Poskyvatele;

**Poskyvatel** je společnost Comgate a.s., sídlem Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, IČ: 279 24 505, tel.: +420 228 224 267, e-mail: podpora@comgate.cz;

**Předautorizace** je funkcionální dostupná u platby Kartou na Platební bráně a na Platebním terminálu, která umožňuje po určitou dobu rezervovat částku na Kartě Plátce bez samotného stržení prostředků. Doba rezervace se liší dle Acquirera;

**Převod** je poukázání peněžních prostředků z bankovního účtu Poskyvatele na bankovní účet Klienta v rámci vypořádání Transakcí;

**PSD2 platba** vychází ze směrnice EU o platebním styku (PSD2), kdy Plátce dává souhlas Poskytovateli k provedení platby ze svého internetového bankovníctví s okamžitým potvrzením o platbě;

**QR platba** je nástroj pro jednoduché zadání platby načtením kódu s parametry platby a následnou realizaci bankovního převodu z účtu Plátce, pokud banka Plátce podporuje okamžité platby, pak i s okamžitým potvrzením o platbě;

**Refundace** je vrácení peněžních prostředků zpět Plátci na žádost Klienta;

**Sazebník** je příloha Smlouvy, která obsahuje údaje o Poplatcích Poskyvatele, ty představují odměnu Poskyvatele za služby;

**Skutečný majitel** znamená skutečný majitel, tak jak je definován v § 4 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;

**Smlouva** je rámcová smlouva o platebních službách uzavřená mezi Poskyvatelem a Klientem, ve které se Poskyvatel zavazuje k provozu služeb dle § 3 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, zejména služeb Platební brány pro platby v prostředí internetu, plateb prostřednictvím Platebních terminálů a dalších vybraných platebních, peněžních nebo úvěrových služeb;

**Transakce** je platba Plátce za zboží a služby Klienta uskutečněná prostřednictvím Poskyvatele. Jedná se zejména, ale ne pouze, o jakékoli platby provedené Kartou, s použitím čísla Karty nebo jakýmkoli jiným způsobem Držitelem karty nebo schválené Držitelem karty za účelem odepsání příslušné částky z účtu Držitele karty, jakož i o platby provedené Plátcem prostřednictvím Platebních tlačítek nebo jiné služby;

**Webové stránky Klienta** znamenají jakoukoliv webovou stránku vlastněnou nebo provozovanou Klientem nebo jeho zástupcem, která obsahuje nebo se odkazuje na Platební bránu Poskytovatele nebo je jinak využívána Klientem nebo jeho zástupcem pro zpracování Transakcí;

**Webové stránky Poskytovatele** jsou webové stránky Poskytovatele [www.comgate.cz](http://www.comgate.cz) a jejich jazykové mutace;

**Závazky Klienta** jsou všechny současné a budoucí, skutečné či podmíněné, závazky Klienta vůči Poskytovateli, vzniklé na základě této Smlouvy, které jsou nebo se mohou stát splatnými, mimo jiné včetně nároků na úhradu Chargebacků, Refundací, nároků ze zrušených Transakcí, pokut uložených Karetními společnostmi a jakýchkoli jiných skutečných nebo podmíněných závazků Klienta vůči Poskytovateli;

### 3. Zřízení a provoz služby

Zřízení služby je podmíněno uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem. Smlouva může být uzavřena i elektronicky.

Smlouva je účinná od okamžiku, kdy byly dokončeny všechny kroky k provedení identifikace Klienta v souladu s požadavky zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Klient je povinen při uzavření Smlouvy a po celou dobu trvání smluvního vztahu poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost pro plnění povinností dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zejména ale nejenom poskytnout podklady pro provedení identifikace a kontroly. V případě, že se Klient odmítne podrobit identifikaci nebo neposkytne potřebnou součinnost při kontrole, Poskytovatel v souladu s příslušným ustanovením uvedeného zákona Smlouvu neuzavře, resp. Smlouvu jednostranně ukončí s okamžitou platností.

Po uzavření Smlouvy zřídí Poskytovatel Klientovi přístup do Klientského portálu a předá Klientovi přihlašovací údaje smluveným způsobem. Klient může udělit ve správě uživatelů Klientského portálu přístup dalším osobám, kdy za rozsah udělených oprávnění je plně odpovědný Klient a veškeré úkony učiněné v rámci Klientského portálu těmito osobami budou pro obě smluvní strany závazné, jako kdyby je učinil Klient sám. Klient a všichni další uživatelé Klientského portálu, kterým Klient udělil přístup, jsou povinni chránit své přístupové údaje a přístup do Klientského portálu před neoprávněnými osobami a používat Klientský portál v souladu s postupy a pravidly zveřejněnými Poskytovatelem.

Klient je povinen pravidelně kontrolovat a seznamovat se s informacemi a dokumenty doručenými prostřednictvím Klientského portálu, zejména pak s těmi, které se týkají změn těchto Obchodních podmínek, Smlouvy nebo Sazebníku. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo zasílat Klientovi oznámení, která mají provozní, bezpečnostní či propagační charakter, a to formou zpráv v Klientském portálu nebo e-mailem. Klient je taktéž povinen se seznámit s dokumenty, informacemi a bezpečnostními upozorněními zveřejněnými Poskytovatelem na Webových stránkách Poskytovatele.

Klient prohlašuje, že má k plnění dle této Smlouvy veškerá oprávnění a povolení, vyžadovaná právními předpisy. Pokud Klient provozuje podnikání, které dle zákona vyžaduje speciální oprávnění či licenci, například, ale nejen loterie, sázky, lékárny apod., je Klient povinen doložit Poskytovateli udělené platné oprávnění k provozování tohoto podnikání.

V případě, že Klient, obchodní činnost Klienta nebo internetová prezentace Klienta nejsou v souladu s požadavky uvedenými ve Smlouvě, Obchodních podmínkách a dalších přílohách Smlouvy, legislativou nebo zásadami Poskytovatele, služba nebude zprovozněna. Poskytovatel je oprávněn nezprovoznit službu na základě vlastního rozhodnutí, a není povinen toto rozhodnutí dokladovat nebo obhajovat.

Klient bere na vědomí, že je povinen provést taková bezpečnostní opatření, aby nemohlo dojít ke zneužití Karetních údajů Plátců. Požadavky na ochranu Karetních údajů jsou uvedeny v PCI DSS standardech a Klient je povinen zajistit dodržování těchto standardů po celou dobu využívání služby. Poskytovatel je oprávněn Klienta kdykoli vyzvat k prokázání plnění této povinnosti např. formou vyplnění SAQ dotazníku (sebehodnotící formulář o souladu Klienta s pravidly PCI DSS).

Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby zajistil bezpečnost Karetních údajů a svých systémů využívaných k poskytování služby v souladu s požadavky PCI DSS, a to i v budoucnu. Soulad Poskytovatele s požadavky PCI DSS však automaticky neznamená soulad systémů a procesů Klienta s požadavky PCI DSS.

V případě, kdyby po zprovoznění služby došlo na straně Klienta, jeho obchodní činnosti nebo v internetové prezentaci ke změnám, které způsobí rozpor s požadavky uvedenými ve Smlouvě, Obchodních podmínkách a dalších přílohách Smlouvy, legislativou nebo zásadami Poskytovatele, nebo vyjde najevo, že takové skutečnosti existovaly již v době zprovoznění služby, služba bude pozastavena Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn pozastavit službu na základě vlastního rozhodnutí, a není povinen toto rozhodnutí dokladovat nebo obhajovat. Poskytovatel je povinen o takovémto svém jednání informovat Klienta bez zbytečného prodlení.

Klient je povinen s dostatečným předstihem, nejméně 30 dnů, oznámit Poskytovateli změny identifikačních údajů a případné další změny či skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytování služeb a na schopnost Klienta dostát závazkům vůči Poskytovateli. Klient je dále povinen sdělit Poskytovateli bez zbytečného odkladu veškeré skutečnosti, které mají zásadní vliv na jeho právní postavení, zejména vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení, prohlášení konkursu, zavedení nucené správy, prodej nebo pronájem podniku nebo jakákoli jiná změna vlastnictví, včetně změny Skutečného majitele, jakož i další skutečnosti jako je změna adresy či bankovního účtu, změna právní formy nebo názvu firmy, změny v prodávaných produktech a službách nebo změny URL adres Webových stránek Klienta.

Klient nesmí nabízet zboží nebo služby za zvýšené ceny či za méně příznivých podmínek pro Plátce, kteří platí Kartou, než pro Plátce platící v hotovosti nebo jiným způsobem, pokud to neumožňuje zákon nebo pravidla Karetních společností.

Klient nesmí stanovovat žádný cenový limit, tj. minimální ani maximální částku, pro platby Kartou.

Klient bere na vědomí, že umožnění akceptace Karet vydaných mimo Evropský hospodářský prostor podléhá schválení.

Klient není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele přijímat Transakce nesouvisející se zbožím nebo službami, které nespádají do popisu Obchodního místa.

Klient není oprávněn zpracovávat Transakce jménem nebo na účet třetí strany, ať už právnické nebo fyzické osoby.

Klient není oprávněn přijímat Transakce k úhradě pohledávek Klienta, které Klient má za Držitelem karty a která není platbou za zboží nebo služby Klienta dle popisu Obchodního místa.

Klient není oprávněn vyplácet hotovost, cestovní šeky oproti platbě Kartou, pokud to nebylo samostatně sjednáno jako schválená služba.

Při každé platbě, jejíž úhrada je zprostředkována Kartou, je Klient povinen, vystavit na veškeré zboží či služby týkající se jedné Transakce, jeden prodejní doklad či jednu stvrzenku. Platba daně, která je součástí ceny zboží musí být součástí Transakce a nesmí být hrazena samostatně.

Klient není oprávněn přijímat Transakce, o kterých ví, nebo by měl vědět, že jsou ze své podstaty nelegální nebo jsou součástí nelegální aktivity. Toto ustanovení se vztahuje zejména ale ne pouze na:

- platby, které nebyly schváleny Držitelem karty;
- podvodné platby;
- platby založené na základě karetních údajů zaslaných e-mailem, zapsaných do tištěné podoby nebo zaznamenaných jinak;

Klient není oprávněn požadovat po Držiteli karty předání karetních údajů, a to zejména ale ne pouze zaslání karetních údajů Klientovi mailem nebo předání písemně, nebo nadiktování ústně při osobním jednání nebo telefonicky, ani jakoukoli jinou formou.

Klient není oprávněn zaznamenávat a zpracovávat data o Kartách Plátců ani pro tento účel sjednat službu třetí strany. V případě, že by Klient o takovémto postupu uvažoval nebo jej realizoval, je povinen neprodleně informovat Poskytovatele.

Klient bere na vědomí, že provoz služby může být omezen nebo blokován Poskytovatelem na dobu nezbytně nutnou. Důvodem pro omezení používání systému může být zejména, ale ne pouze, žádost Acquirera, Externího poskytovatele či Karetních společností, orgánů státní správy nebo vlastní uvážení Poskytovatele, a to zejména při porušení zákonných povinností, morálních nebo bezpečnostních pravidel ze strany Klienta, neplnění požadavků PCI DSS nebo jiných závažných důvodů. Poskytovatel může být smluvně či legislativně vázán nesdělít tyto důvody Klientovi. Poskytovatel neodpovídá za plánované nebo náhodné výpadky či vypnutí systému ze strany Acquirera, Externího poskytovatele či jiné třetí strany, která se podílí na provozu služby.

V případě podezření na jednání v rozporu s legislativou, pravidly Karetních společností nebo Smlouvou je Poskytovatel oprávněn provést forenzní audit Klienta a Klient je v takovém případě povinen poskytnout veškerou součinnost.

Klient dává Poskytovateli souhlas s použitím svého obchodního názvu a loga za účelem marketingové propagace Poskytovatele, zejména ale ne pouze prezentace loga Klienta na Webových stránkách Poskytovatele.

## 4. Platební brána

K platbám za zboží a služby prostřednictvím Platební brány lze využít následujících platebních metod:

- platba Kartou;
- Apple Pay a Google Pay;
- Platba bankovním převodem (tj. platba Platebním tlačítkem, PSD2 platba a QR platba);
- Odložená platba;
- Platba na tři splátky;
- Platba na splátky.

Pokud Klient akceptuje platby v prostředí internetu, je povinen na Webových stránkách Klienta jasně a jednoznačně uvádět následující informace:

- A. úplné jméno Klienta a adresu sídla, IČ, stejně jako je uvedeno v obchodním rejstříku, název obchodního rejstříku;
- B. dodací a reklamační podmínky, případně pravidla pro Opakované platby;
- C. všechny poplatky za služby Klienta, včetně úhrady za přepravu, balení a daně;
- D. v případě, že Klient dodává zboží do zahraničí, všechny možné cílové destinace a zvláštní dodací podmínky a poplatky;
- E. měnu, v níž budou služby fakturovány, a to nejpozději v okamžiku potvrzení objednávky;
- F. kontakt na zákaznický servis s kompletní adresou;
- G. politiku Klienta pro použití zákaznických dat.

Klient bere na vědomí, že je povinen s dostatečným předstihem, nejméně 30 dnů, oznámit Poskytovateli změnu povahy Webových stránek Klienta uvedených ve Smlouvě včetně nabízených produktů a služeb a dalších povinných náležitostí.

Při akceptaci plateb v prostředí internetu Klient je dále povinen:

- A. vyjadřovat ceny pouze v měnách ohlášených Poskytovateli;
- B. v případě Opakovaných plateb umožnit Plátcům jednoduše online ukončit odběr služby, tím i ukončit další úhrady;
- C. v případě zkušebního provozu je Klient povinen informovat Poskytovatele o tom, kdy zkušební období končí;
- D. nabízet k prodeji zboží a služby, které nejsou na seznamu zakázaných oblastí, pro které platí zákaz poskytování služeb platební brány. Seznam zakázaných oblastí je uveden na internetových stránkách Poskytovatele.

V případě porušení některé z výše uvedených povinností je Poskytovatel oprávněn okamžitě zastavit provoz služby a ukončit Smlouvu s Klientem.

Klient se zavazuje trvale zobrazovat na Webových stránkách Klienta loga přijímaných platebních karet. Loga je nutné prezentovat vždy ve formě poskytnuté Poskytovatelem. V případě ukončení Smlouvy se Klient zavazuje neprodleně odstranit z Webových stránek Klienta všechny výše uvedené údaje. Klient bere na vědomí, že Karetní společnosti jsou výhradními vlastníky práv ke

svým značkám a grafickému zobrazení loga a z tohoto titulu mohou s okamžitou platností zakázat všechny nebo vybrané způsoby prezentace těchto log.

Klient je povinen zpřístupnit Poskytovateli veškeré sekce Webových stránek Klienta, ve kterých je zobrazena možnost platby Kartou.

V případě podezření na podvodnou platbu je Klient povinen na žádost Poskytovatele poskytnout potřebné dokumenty k této platbě zejména, ale ne pouze, fakturační a dodací adresu koncového plátce, doklad o doručení zboží dopravcem.

Klient je povinen vyvinout veškerou součinnost s Externím poskytovatelem, zejména při vymáhání pohledávek za Plátcem, především poskytnout fakturu za dodané zboží či službu a informace o jeho doručení (sledovací číslo, předávací protokol atd.).

V případě služby Externího poskytovatele, spočívající v postoupení pohledávky za Plátcem, bere Klient na vědomí, že postupovaná pohledávka za zboží nebo služby Klienta zahrnuje pohledávku na zaplacení celkové ceny zboží nebo služby Klienta, a to včetně veškerých nákladů souvisejících s nákupem zboží nebo služby (např. náklady na dopravu nebo balení). Postoupení pohledávky pak nastane okamžikem uskutečnění nákupu skrze metodu Externího poskytovatele, jehož platební služba spočívá v postoupení pohledávek. Postoupení každé takové pohledávky Klientem na Externího poskytovatele je úplatné, přičemž výše úplaty odpovídá nominální hodnotě takové pohledávky. Zaplacením úplaty ve prospěch Klienta se má za to, že odpovídající platba byla vypořádána.

Součástí služby Platební brány jsou služby Apple Pay a Google Pay. Podmínky služby Apple Pay umístěné na adrese <https://developer.apple.com/apple-pay/terms/apple-pay-web/> a podmínky služby Google Pay umístěné na adrese <https://support.google.com/googlepay/> jsou nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek.

## 5. Platební terminál

Manuál pro Klienty tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem a je k dispozici na adrese <https://www.comgate.cz/files/manual-pro-klienty.pdf>. Klient prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy s Manuálem pro Klienty seznámil a zavazuje se jím řídit. Poskytovatel má právo Manuál pro Klienty jednostranně měnit za stejných podmínek jako tyto Obchodní podmínky.

Pokud Klient má podezření ohledně Transakce, je povinen požadovat Plátce o doplňující informace v míře, která toto podezření rozptýlí. Pokud takové informace jsou nedostatečné, nebude Klient v takové Transakci pokračovat.

Klient je povinen si ponechat po dobu tří let kopie všech stvrzenek z Platebních terminálů. Tyto kopie je Klient povinen předat Poskytovateli ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání. Pokud Klient vyžádané kopie nepředá, je povinen uhradit Poskytovateli celkovou částku všech transakcí, ke kterým byly kopie vyžádány.

Pracovníci Poskytovatele nebo Acquirera jsou oprávněni provádět u Klienta „kontrolní nákupy“, při kterých si ověří, zda Klient dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet



stanovené Smlouvou. Klient se zavazuje, že poté, co se pracovník Poskytovatele nebo Acquirera legitimuje a oznámí mu, že provedl kontrolní nákup, Klient zboží vezme zpět ihned po provedení Transakce a daná Transakce bude zrušena kreditem.

V případě pronájmu Platebního terminálu Poskytovatelem, je Klient odpovědný za jakékoliv ztráty nebo poškození Platebního terminálu. V případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poruše Platebního terminálu, je Klient povinen o takové skutečnosti bezodkladně informovat Poskytovatele.

Poskytovatel není vůči Klientovi odpovědný za žádnou ztrátu nebo škodu vzniklou následkem poruchy nebo vady Platebního terminálu nebo služby a nenese žádnou odpovědnost v souvislosti s jakýmkoliv prohlášením, zárukou, podmínkou nebo vyjádřením týkajícím se jakéhokoliv Platebního terminálu. Veškeré záruky, podmínky a odpovědnost plynoucí ze zákona nebo jinak související s vadami Platebního terminálu, zejména záruky kvality a vhodnosti k danému účelu nebo poškození či ztráta následkem takových vad nebo souvisejících prací, se tímto vylučují.

Poskytovatel není žádným způsobem odpovědný za žádnou ztrátu, náklady ani výdaje vzniklé Klientovi nebo třetí straně v souvislosti s využíváním Platebního terminálu, zejména při údržbě Platebního terminálu, stahování funkcí, aktualizací softwaru, přijímání transakcí nebo provádění autorizací.

Poskytovatel má právo kdykoliv změnit konfiguraci Platebního terminálu, například aktualizovat software nebo přidat novou funkci. Změny konfigurace jsou ze strany Poskytovatele prováděny bezúplatně. Klient je povinen v případě změny konfigurace spolupracovat, tzn. např. nainstalovat novou funkci terminálu nebo provádět aktualizace, o kterých bude Poskytovatelem informován.

Klient je povinen zaměstnancům nebo dodavatelům Poskytovatele umožnit přístup do provozovny v době, kdy to lze rozumně požadovat, a to za jakýmkoliv účelem souvisejícím s kontrolou, instalací, aktualizací nebo údržbou Platebního terminálu.

Klient je povinen vystavit v provozovně reklamní materiály dodané Poskytovatelem, zejména loga všech typů platebních karet, k jejichž přijímání má povolení. Veškeré tyto reklamní materiály musí Klient odstranit po ukončení Smlouvy.

Platební terminály budou dodány dopravní službou. Náklady na dodání Platebních terminálů nese Poskytovatel. Při přebírání terminálů od dopravce je Klient povinen zkontrolovat neporušenost obalů a případné závady oznámit dopravci. Klient není povinen převzít od dopravce terminály se zjevně poškozeným obalem. Podpisem dodacího listu Klient stvrzuje, že zásilka splňovala všechny náležitosti a na případnou pozdější reklamaci nebude brán zřetel.

## 6. Poplatky a vyúčtování

Poté co jsou peněžní prostředky z Transakcí připsány na bankovní účet Poskytovatele, zajistí Poskytovatel provedení Převodu, tzn. poukázání těchto peněžních prostředků ponižených o Poplatky na bankovní účet Klienta.

Poplatky sjednané mezi Poskytovatelem a Klientem jsou uvedeny v Sazebníku Poskytovatele, který je přílohou Smlouvy.

V souladu s Nařízením EU číslo 2015/751, o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, nabízí Poskytovatel Klientům účtování poplatků v režimu Interchange++ modelu (Interchange poplatek, scheme poplatek a poplatek za zpracování), nebo v modelu kumulovaného poplatku.

Klient bere na vědomí, že Poskytovatel může změnit způsob účtování z kumulované sazby na Interchange++, kdykoliv od začátku následujícího kalendářního měsíce po oznámení Poskytovatele.

Poskytovatel může s okamžitou platností změnit Poplatky za služby v případě, že dojde ke změnám výše vstupních poplatků na straně Karetních společností nebo dalších subjektů, jejichž platební metody Poskytovatel zprostředkovává ve své službě.

Vyúčtování za uplynulý kalendářní měsíc je provedeno nejpozději 15. dne měsíce následujícího. Poplatky Poskytovatele neobsahují daň z přidané hodnoty. Poskytovatel zpřístupní vyúčtování v rámci Klientského portálu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Klient je povinen v případě reklamace Transakce učiněné Plátcem, řešit vždy jeho stížnost prostřednictvím Poskytovatele.

Vracení prostředků zaplacených Plátcem musí vždy proběhnout formou Refundace, a to výhradně prostřednictvím Poskytovatele v případě platby Kartou, Odloženou platbou, Platbou na tři splátky a Platbou na splátky. Pouze v případě plateb zaplacených prostřednictvím Platebního tlačítka, QR platby nebo PSD2 platby může Klient vrátit prostředky přímo na bankovní účet Plátce.

Poskytovatel je oprávněn po dobu nezbytně nutnou zadržet vyplacení Plateb za Transakce, u kterých je podezření z podvodu nebo jednání, které může mít za následek vrácení peněžních prostředků Plátcům, případně může být důvodem pro udělení pokuty Poskytovateli ze strany Acquirera, Karetních společností či jiné třetí strany. O zadržení výplaty je Poskytovatel povinen Klienta informovat. V případě podezření na podvodnou platbu postupuje Poskytovatel v souladu s platnou legislativou, zejména zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a pravidly Karetních společností. Lhůta pro vyplacení zadržovaných prostředků je závislá na výsledku šetření Poskytovatele a na rozhodnutí příslušných orgánů státní moci. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Klientovi náhradu nákladů a výdajů, které Poskytovateli odůvodněně vznikly v souvislosti s šetřením podezřelé platby nebo s plněním souvisejících povinností požadovaných právními předpisy a pravidly Karetních společností, a to i v případě, že takové náklady a výdaje, či jejich výše, nebudou předem známé.

Pokud je platba Klienta potvrzena jako neoprávněná, Poskytovatel poníží částku výplaty peněžních prostředků Klienta o částku neoprávněné Transakce, tzv. Chargeback. Klient bere na vědomí, že při rozporování Transakce či samotném provedení Chargebacku mohou být účtovány poplatky.

Klient je povinen upozornit Poskytovatele na případné nesrovnalosti a chyby ve vyúčtování a fakturaci bez zbytečného odkladu. Klient je povinen předložit veškeré reklamace spojené s transakcemi nejpozději do 20 kalendářních dnů po obdržení notifikace o stavu platby od Poskytovatele.

V případě, že Poskytovateli bude uložena pokuta nebo Poskytovateli vznikne škoda v souvislosti s obchodní činností Klienta, je Klient povinen tuto pokutu nebo škodu uhradit nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy.

Pokud Klient včas a řádně neuhradil své závazky vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn kdykoli započíst jakékoliv své peněžité pohledávky za Klientem proti jakýmkoliv peněžitým pohledávkám Klienta za Poskytovatelem bez ohledu na to, zda jsou tyto pohledávky splatné či nikoliv, a dále bez ohledu na jejich měnu a právní vztah, ze kterého vyplývají. Započtení je možné i proti nesplacené pohledávce.

Pro případ prodlení Klienta s úhradou svých závazků vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Pro platby v jiných měnách než CZK (česká koruna) budou Poplatky účtovány v příslušné měně. Výši Poplatku v cizí měně stanovuje Poskytovatel v dokumentu Poplatky v cizích měnách, který je k dispozici na jeho Webových stránkách Poskytovatele.

## 7. Odpovědnost

Poskytovatel neodpovídá za případné škody vzniklé chybným zpracováním dat na straně Klienta, Acquirera, Karetních společností nebo jiných třetích stran podílejících se na provozu služby. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za případné chyby v implementaci služby na straně Klienta.

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené především v důsledku situací a událostí, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a které Poskytovatel nemůže ovlivnit, jako např. důsledky působení vyšší moci a důsledky jednání třetích osob (např. hackerský útok, podvodné jednání apod.) považovaných za vyšší moc. Poskytovatel neodpovídá za přerušení provozu v důsledku situací uvedených v tomto ustanovení. Rozsah odpovědnosti Poskytovatele je dále omezen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Odpovědnost Poskytovatele za ztrátu vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou, zejména škody způsobené poruchou zařízení nebo provozním výpadkem vybavení, nedostupností nebo nedostatečným poskytnutím služeb nebo škody na majetku budou v součtu omezeny na skutečné a přímé škody a na maximální částku, která nepřesáhne částku trojnásobku (3) průměrné měsíční výše poplatků hrazených Klientem podle této Smlouvy poníženou o odpovídající poplatky na vstupu od Acquirera, Karetních společností, Externího poskytovatele nebo jiné třetí strany, za posledních 6 měsíců provozu služby. Toto je rozsah odpovědnosti Poskytovatele plynoucí ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, zahrnující zejména údajné zanedbání, porušení Smlouvy nebo jiného jednání bez ohledu na jeho formu, a výše uvedené představuje jediný opravný prostředek Klienta. Poskytovatel nebude za žádných okolností odpovědný za žádné zvláštní, následné nebo nepřímé ztráty, obchodní ztráty, poškození dobré pověsti nebo snížení zisku, přímé či nepřímé, ztrátu úroků nebo za kárné či exemplární náhrady škody plynoucí z této smlouvy nebo jakkoli související s touto Smlouvou.

## 8. Ochrana osobních údajů

Smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje v souvislosti s plněním dle Smlouvy v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) dále jen „GDPR“, případně dalšími předpisy na ochranu osobních údajů (dále společně s GDPR jen „Předpisy na ochranu osobních údajů“).

Klient a Poskytovatel při plnění Smlouvy vystupují jako správci osobních údajů Plátců ve smyslu Předpisů na ochranu osobních údajů. Vzhledem k tomu, že se smluvní strany do určité míry společně podílí na stanovení účelu zpracování, dohodly se smluvní strany na vymezení odpovědnosti za plnění povinností dle GDPR jak je uvedeno dále:

- informační povinnost vůči Plátcům ve smyslu čl. 12 až 14 GDPR plní každá smluvní strana samostatně;
- výkon práv subjektů údajů ve smyslu č. 15 až 23 GDPR umožňuje každá ze smluvních stran samostatně;
- ohlašovací povinnost vůči Úřadu na ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 33 GDPR a oznamovací povinnost vůči subjektu údajů ve smyslu čl. 34 GDPR má každá smluvní strana samostatně, je však povinna druhou smluvní stranu neprodleně informovat.

Smluvní strany prohlašují, že přijaly taková technická a organizační opatření, která zaručují ochranu všech osobních údajů zpracovávaných v souladu se Smlouvou tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování nebo k jejich jinému zneužití. Mezi takové opatření patří zejména přesné stanovení pravidel pro práci s používanými informačními systémy. Předání dat mezi Klientem a Poskytovatelem bude probíhat v zabezpečeném formátu.

Každá smluvní strana odpovídá za své zaměstnance, kteří v rámci plnění této Smlouvy přicházejí do styku s osobními údaji.

Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit plnění povinností ve vztahu k ochraně osobních údajů.

## 9. Závěrečná ustanovení

Smluvní strany se dohodly, že vzájemná komunikace bude probíhat v českém jazyce, pokud není výslovně sjednáno jinak. Komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem se uskutečňuje i) elektronicky (zejména prostřednictvím Klientského portálu, e-mailu nebo datové schránky) nebo ii) korespondenčně v listinné podobě.

V případě, že právní předpis ukládá Poskytovateli povinnost poskytnout určitou informaci na trvalém nosiči dat, splní Poskytovatel tuto povinnost tím, že informaci zašle prostřednictvím Klientského portálu nebo trvale zveřejní informaci na Webových stránkách Poskytovatele nebo informaci zašle na kontaktní e-mail Klienta ve formátu pdf.

Smluvní strany se dohodly, že za okamžik doručení je považován i) u dokumentů zaslaných prostřednictvím Klientského portálu okamžik jejich vložení do Klientského portálu, ii) u dokumentů zaslaných e-mailem okamžik odeslání e-mailové zprávy Poskytovatelem, iii) u dokumentů, zaslaných doporučeně poštou okamžik přijetí zásilky a v případě, kdy se nepodaří zásilku doručit nebo Klient odmítne zásilku převzít, je okamžikem přijetí den, kdy se zásilka vrátí Poskytovateli. V ostatních případech platí, že dokumenty jsou považovány za doručené nejpozději desátý den po jejich odeslání.

Poskytovatel je oprávněn změnit, v souladu s ust. § 1752 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen Občanský zákoník) a příslušným ustanovením zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, tyto Obchodní podmínky, Smlouvu, Sazebník poplatků a další smluvní dokumenty. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn navrhnout Klientovi změnu těchto Obchodních podmínek, Sazebníků poplatků nebo jiných smluvních dokumentů nejpozději dva (2) měsíce před dnem, kdy má podle návrhu změna Obchodních podmínek, Sazebníků poplatků nebo jiných smluvních dokumentů nabýt účinnosti. Klient a Poskytovatel sjednávají nevyvratitelnou domněnku, že Klient návrh na změnu Obchodních podmínek nebo jiných smluvních dokumentů přijal, jestliže Poskytovatel tuto změnu Klientovi navrhl ve výše uvedeném termínu, a Klient návrh na změnu Obchodních podmínek nebo jiných smluvních dokumentů před nabytím účinnosti této změny písemně neodmítl. Jestliže Klient návrh na změnu Obchodních podmínek nebo dalších smluvních dokumentů odmítl, má právo příslušnou Smlouvu do dne účinnosti změny bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. V případě, že současně s uzavřením Smlouvy Poskytovatel předá Klientovi návrh na změnu smluvních dokumentů, které nabývají účinnosti v budoucnu, platí, že ode dne účinnosti této změny je tato změna součástí předmětné Smlouvy.

Odchylně od předchozího odstavce je Poskytovatel oprávněn, v případě změny, která nemá pro Klienta negativní vliv s ohledem na parametry a cenové podmínky produktu nebo služby, provést jednostrannou změnu Smlouvy nebo její části, kdy takovou změnou může být zejména: i) úprava provedená výhradně ve prospěch Klienta, ii) úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající Poplatky, iii) změna obchodního názvu produktu nebo služby, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, iv) úprava v reakci na změny legislativy, předpisů Karetních společností, předpisů Acquirerů nebo Externích poskytovatelů případně jiných předpisů souvisejících s poskytováním služby jako například PCI DSS, v) úprava vyvolaná požadavkem na zvýšení bezpečnosti platebních služeb nebo technologickým rozvojem, vi) úprava údajů informační povahy (např. změna adresy sídla nebo osob Poskytovatele). O těchto změnách informuje Poskytovatel Klienta zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím Klientského portálu, zveřejněním na Webových stránkách Poskytovatele, případně prostřednictvím e-mailu nebo datové zprávy.

Smluvní strany se dohodly, že Smlouva a její obsah, s výjimkou veřejně dostupných informací, jakákoliv informace, kterou některá ze smluvních stran obdržela v souvislosti s uzavřením anebo plněním této Smlouvy, jakákoliv informace související s některou ze smluvních stran, její činností, včetně (nikoliv však výhradně) informací o know-how, obchodní strategii, klientech, obchodních partnerech smluvní strany, jsou přísně důvěrné, smluvní strany jsou povinny o nich zachovávat mlčenlivost, a nemohou být bez souhlasu obou smluvních stran některou smluvní stranou zveřejněny nebo sděleny jakékoliv třetí osobě, nebo využity pro jakýkoliv jiný účel, než je plnění této smlouvy některou ze smluvních stran nebo v nezbytné míře plnění zákonných povinností některé ze smluvních stran. Povinnost uchovávat důvěrnost informací trvá i dalších 10 let po

ukončení této smlouvy. Smluvní strany souhlasí, že veškerá ujednání této Smlouvy vztahující se k předmětu plnění, ceně za plnění, podmínkám plnění, jakož i k jiným smluvním ujednáním, mohou být ze strany Poskytovatele sděleny a zpřístupněny společně s majetkově propojeným s Poskytovatelem, jejich zmocněncům nebo právním, daňovým či jiným poradcům.

Poskytovatel je povinen během trvání Smlouvy poskytnout Klientovi na jeho žádost obsah smluvních dokumentů a další informace, a to v elektronické podobě. Klient může podat žádost prostřednictvím e-mailové adresy uvedené na Webových stránkách Poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn převést práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části na třetí osobu. K takovému převodu uděluje Klient Poskytovateli výslovný souhlas. Postoupení této Smlouvy je vůči Klientovi účinné okamžikem doručení oznámení o postoupení této Smlouvy Poskytovatelem Klientovi nebo okamžikem, kdy třetí osoba Klientovi postoupení této Smlouvy prokáže. Klient a Poskytovatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Klient po Poskytovateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.

Klient není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy či práva a povinnosti s touto Smlouvou související bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, nebo výpovědí některé smluvní strany s výpovědní lhůtou dva měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.

Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu s okamžitou platností a účinností v důsledku jakékoli aktivity Klienta, která by mohla způsobit škody dobrého jména Poskytovatele, Externího poskytovatele, Acquirera či Karetních společností, nebo pokud by se Klient podílel na aktivitách, které mají za cíl poškození systémů Poskytovatele, Externího poskytovatele, Acquirera či Karetních společností nebo mají za cíl způsobit těmto subjektům škody.

Smlouva zaniká s okamžitou účinností v případě, že Karetní společnost, Acquirer nebo Externí poskytovatele zruší povolení k provozu služby pro Klienta, nebo zruší oprávnění Acquirera, Poskytovatele nebo třetích stran, které se podílí na provozu služby.

Pokud by existoval rozpor mezi podmínkami Poskytovatele a pravidly Karetních společností, platí pravidla a podmínky Karetních společností.

Orgánem dohledu nad činností Poskytovatele je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika. Klient má právo se na tento orgán dohledu obrátit se stížností. Poskytovatel je zapsán v Seznamu regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu, který je veden orgánem dohledu a je přístupný z webové stránky [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Poskytovatele je v tomto seznamu možné identifikovat dle názvu a IČO.

Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci mezinárodních smluv, zejména Vídeňské úmluvy o smluvním právu. V případě vyhotovení Smluvní dokumentace ve více jazykových verzích je rozhodné znění v jazyce českém. Smluvní strany si sjednávají pro případ sporu obecný soud Poskytovatele.

Klient prohlašuje, že není v postavení spotřebitele ve smyslu ust. § 419 Občanského zákoníku a že se na uzavřenou smlouvu nevztahují právní předpisy určené pro ochranu spotřebitele ve smyslu ust. § 1810 a násl. Občanského zákoníku.

Tyto Obchodní podmínky jsou platné a účinné od 9.11.2023 a nahrazují veškeré dosavadní podmínky.