

Obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

ComGate Payments, 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, která poskytuje platební služby na základě povolení k výkonu činnosti platební instituce uděleného Českou národní bankou, 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 prostředníkem ve vztahu Poskytovatele a Karetních společností. Online platby kartou zajišťujeme ve spolupráci s PAYONE GmbH, Lyoner Straße 9, DE-60528 Frankfurt am Main, Německo, +49 (0) 69 6630-50, info@payone.com a ČSOB, a.s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, +420 224 111 111, info.pra-radlicka@csob.cz.

AML (Anti-Money Laundering) je předpis, který upravuje prevenci legalizace výnosů z trestné činnosti (praní špinavých peněz) a financování terorismu;

Banka je poskytovatel služby platebních tlačítek a peněžních převodů;

Držitel karty je osoba, které byla vydána Karta;

Externí poskytovatel je poskytovatel platební nebo finanční služby, která je Plátcí zpřístupněna v prostředí platební brány, jako je například odložená platba, prodej na splátky nebo PSD2 platba.

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

Issuer je vydavatelem Karet, obvykle banka, která vydává karty Plátcům.

Karetní společnosti jsou společnosti jako například Visa International, Visa Europe a Mastercard Inc., které provozují platební systémy a udělují licence na 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, kterému Poskytovatel poskytuje své služby, zejména služby Platební brány, Platebních terminálů nebo jiné platební, peněžní nebo úvěrové služby;

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

MOTO Transakce je jakákoliv Transakce bez přítomnosti karty uskutečněná bez fyzické přítomnosti Karty, při které jsou Karetní údaje pro účely vykonání platby poskytnuty Obchodníkovi poštou, faxem, telefonicky, e-mailem, přes rezervační portál nebo přes internet;

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

Odložená platba je platební metoda, která umožní 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 Online platby kartou, která umožňuje pravidelné platby z Platební karty. U těchto plateb zadává Klient do systému v požadovaných intervalech příkaz k úhradě, což umožňuje strhávat držitelům Platební karty variabilní částky v Klientem zvoleném období;

Online platba kartou je transakce uskutečněná Plátcem ve prospěch Klienta k úhradě kupovaného zboží nebo služeb, pomocí platební karty v prostředí internetu;

OP jsou tyto Obchodní podmínky;

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. 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 neponížené o Poplatky. Poplatky jsou pak zúčtovány jednou měsíčně v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém proběhly platby;

Plátce je kupující, příjemce zboží a služeb Klienta;

Platební brána je služba akceptace Plateb v prostředí internetu. Je zajišťována souborem informačních systémů, který zajišťuje bezpečný přenos informací o platbách v prostředí internetu za účelem plateb za zboží a služby Klienta;

Platební terminál je zařízení, které umožňuje čtení Karet za účelem provádění Transakcí, tím úhradu zboží či služeb v místě prodeje;

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

Poplatky jsou poplatky hrazení Klientem Poskytovateli za služby Poskytovatele;

Poskytovatel je společnost ComGate Payments, a.s.;

Předautorizace je funkcionální dostupná u Online platby kartou či u Platebního terminálu, která umožňuje po určitou dobu rezervovat částku na Platební kartě Plátce bez samotného stržení prostředků. Doba rezervace se liší dle Acquirera;

Převod je poukázání peněžních prostředků z bankovního účtu Poskytovatele 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;

Rekurentní platby je funkcionální dostupná u Online plateb Kartou, která umožňuje pravidelné platby z Karty. U těchto plateb zadává Klient příkaz k úhradě pouze s první platbou, následně se držitel Karty strhává stejná částka v pravidelných předem stanovených časových intervalech;

SAQ formulář je sebehodnotící formulář o souladu Klienta s pravidly PCI DSS;

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

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

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

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

Webová stránka Obchodníka znamená jakoukoliv webovou stránku vlastněnou nebo provozovanou Obchodníkem nebo jeho zástupcem, která obsahuje nebo odkazuje na Platební bránu Poskytovatele platebních služeb nebo je jinak využívána Obchodníkem nebo jeho zástupcem pro zpracování Transakcí;

Závazky Obchodníka jsou všechny současné a budoucí, skutečné či podmíněné, závazky Obchodníka vůči Poskytovateli platebních služeb, které jsou nebo se mohou stát splatnými, které vznikly na základě této Smlouvy, mimo jiné včetně nároků na úhradu Chargebacků, Refundací,

nároků ze zrušených Transakcí nebo pokut uložených Karetními společnostmi a jakýchkoli jiných skutečných nebo podmíněných závazků Obchodníka vůči Poskytovateli platebních služeb;

3. Zřízení a provoz služby

Zřízení služby je podmíněno uzavřením smlouvy mezi Poskyvatelem a Klientem. Smlouva může být uzavřena i elektronicky.

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, OP a dalších přílohách smlouvy, legislativou nebo zásadami Poskyvatele, služba nebude zprovozněna. Poskyvatel 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. Poskyvatel je oprávněn Klienta kdykoli vyzvat k prokázání plnění této povinnosti např. formou vyplnění SAQ dotazníku.

Poskyvatel 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 Poskyvatele 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, OP a dalších přílohách smlouvy, legislativou nebo zásadami Poskyvatele, nebo vyjde najevo, že takové skutečnosti existovaly již v době zprovoznění služby, služba bude pozastavena Poskyvatelem. Poskyvatel je oprávněn pozastavit službu na základě vlastního rozhodnutí, a není povinen toto rozhodnutí dokladovat nebo obhajovat. Poskyvatel 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, jakož i o změně Oprávněné osoby. Klient je povinen Poskytovateli bez zbytečného odkladu sdělit veškeré skutečnosti, které mají zásadní vliv na jeho právní postavení (zejména vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení, prohlášení konkursu, zavedení nucené správy a podobně), zejména pak: prodej nebo pronájem podniku nebo jakákoli jiná změna vlastnictví, změna adresy či bankovního účtu, změna právní formy nebo název firmy, změny v produktech nebo URL adresách, změna skutečného vlastníka.

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 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 platební 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 majitelem Platební karty;
- podvodné platby;
- platby založené na základě karetních údajů zaslaných e-mailem, zapsaných do tištěné podoby nebo zaznamenaných jinak;

Klient není oprávněn požadovat po majiteli Platební 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 platebních 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 Banky, Acquirera 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 bank, Acquirera či jiné třetí strany, která se podílí na provozu služby.

V případě podezření na jednání v rozporu s legislativou, pravidly Karetních společností nebo Smlouvy 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 internetové prezentaci Poskytovatele.

4. Platební brána

Pokud Klient akceptuje platby v prostředí internetu, je povinen na svých webových stránkách 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 či rekurentní 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 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 Rekurentních 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 své internetové prezentaci loga přijímaných platebních karet. Loga je nutné prezentovat vždy ve formě poskytnuté Poskytovatelem. V případě ukončení smluvního vztahu se Klient zavazuje neprodleně odstranit ze své internetové prezentace 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 webu, ve kterých je zobrazena možnost platby Kartou.

V případě podezření na podvodnou platbu je Klient povinen na žádost Plátce 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/pay/merchants#topic=7105427> 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 obchodník dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené smlouvou. Klient se zavazuje, že poté, co se pracovník Poskytovatele nebo Acquirera

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

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

V průběhu měsíce bude Poskytovatel uplatňovat základní sazbu Procentního poplatku z transakcí. Po skončení měsíce pak v případě, že Klient na to bude mít dle Sazebníku nárok, provede Poskytovatel výpočet bonusu a ten zahrne do nejbližšího vyúčtování služby.

V případech, kdy Klient deklaruje objem transakcí služby výrazně převyšující nejvyšší pásmo uvedené v Sazebníku, mohou se Poskytovatel a Klient dohodnout na mimořádných, od Sazebníku odlišných Poplatcích. Taková dohoda bude uvedena ve Smlouvě a je nadřazena Poplatkům Sazebníku.

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, bank nebo dalších subjektů, jejichž platební metody Poskytovatel zprostředkovává ve své službě.

Vyúčtování je prováděno nejpozději 15. dne měsíce následujícího za období měsíce předcházejícího. Poplatky Poskytovatele neobsahují daň z přidané hodnoty.

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 vždy prostřednictvím Poskytovatele, včetně platby kartou, Odloženou platbou a prodejem 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 vyplácení 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 Bank, Acquirera, Karetních společností či jiné třetí strany. O zadržení výplaty je Poskytovatel povinen Klienta informovat.

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 nesplatné 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.

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 nenese 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., což se považuje 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 bank, Acquirera, Karetních společností nebo jiné třetí strany, za posledních 6 měsíců provozu služby. Toto je rozsah odpovědnosti Poskytovatele plynoucí z této smlouvy nebo v souvislosti s touto 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 této 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 této smlouvy vystupují jako správci osobních údajů Uživatelů 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 Uživatelům 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 s touto 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

Poskytovatel je oprávněn změnit v souladu s ust. § 1752 odst. 2 NOZ tyto OP, Smlouvu, Sazebník poplatků a další smluvní dokumenty. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn navrhnout Klientovi změnu OP, Sazebníků poplatků nebo jiných smluvních dokumentů nejpozději dva (2) měsíce před dnem, kdy má podle návrhu změna OP, Sazebníků poplatků nebo jiných smluvních dokumentů nabýt účinnosti. Klient a Poskytovatel sjednávají nevyvratitelnou domněnku, že Klient návrh na změnu OP nebo jiných smluvních dokumentů přijal, jestliže Poskytovatel tuto změnu Klientovi navrhl ve výše uvedeném termínu, a Klient návrh na změnu OP nebo jiných smluvních dokumentů před nabytím účinnosti této změny písemně neodmítl. Jestliže Klient návrh na změnu OP 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. Poskytovatel je oprávněn provést jednostrannou změnu obchodního názvu produktu nebo služby, o které je povinen informovat Klienta vhodným způsobem a bez zbytečného odkladu. Změna obchodního názvu produktu nebo služby nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran

vyplývající ze Smlouvy, proto takovou změnu smluvní strany nepovažují za změnu Smlouvy o daném produktu nebo službě.

Poskytovatel může s okamžitou platností změnit Smlouvu a její přílohy v reakci na změny legislativy, předpisů Karetních společností, předpisů bank nebo jiných předpisů souvisejících s poskytováním služby jako například PCI DSS.

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 majetkově propojeným s Poskytovatelem, jejich zmocněncům nebo právním, daňovým či jiným poradcům.

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 povinností 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, Banky, Acquirera či Karetních společností, nebo pokud by se Klient podílel na aktivitách, které mají za cíl poškození systémů Poskytovatele, Banky, Acquirera či Karetních společností nebo mají za cíl způsobit těmto subjektům škody.

Smlouva zaniká s okamžitou účinností v případě, že Karetní společnost, Acquirer nebo Banka 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.

Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. 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 NOZ a že se na uzavřenou smlouvu nevztahují právní předpisy určené pro ochranu spotřebitele ve smyslu ust. § 1810 a násl. NOZ.

Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 3. 5. 2022.