



V spolupráci s



# ZMLUVA O AKCEPTÁCII PLATOBNÝCH KARIET GLOBAL PAYMENTS

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

# Obsah

Obsah .....	2
1. Zmluva o akceptácii platobných kariet .....	3
2. Definície niektorých pojmov .....	5
3. Prijímanie platobných kariet.....	7
4. Vaše povinnosti spojené s predajom tovaru a služieb .....	14
5. Zariadenie na prijímanie kariet.....	14
6. Chargeback, žiadosti o informácie k transakciám a podozrivé transakcie .....	18
7. Poplatky za služby .....	19
8. Úhrady a inkasá.....	22
9. Zabezpečenie údajov o platobných kartách .....	23
10. Trvanie zmluvy, zmeny zmluvy a ukončenie zmluvy .....	25
11. Naša zodpovednosť.....	29
12. Nároky držiteľa Platobného prostriedku .....	30
13. Vaše údaje a ich spracovanie .....	31
14. Risk management.....	33
15. Ostatné.....	34
16. Dynamic Currency Conversion .....	36

# 1. Zmluva o akceptácii platobných kariet

1.1. Zmluva o akceptácii platobných kariet (ďalej len „**Zmluva**“) medzi zmluvnou stranou uvedenou v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, (ďalej len „**vy**“ alebo „**Obchodník**“) a spoločnosťou Global Payments s.r.o. so („**GP**“ alebo „**Poskytovateľ**“) a spoločnosťou GPUK LLP (so sídlom 51 De Montfort Street, Leicester, LE1 7BB, Spojené kráľovstvo; ďalej len „Člen Asociácie“) sa skladá z nasledujúcich dokumentov:

- tieto Všeobecné obchodné podmienky, v znení prípadných úprav;
- Žiadosť o akceptáciu platobných kariet, v znení prípadných úprav;
- Sadzobník, v znení prípadných úprav;
- Používateľská príručka , v znení prípadných úprav;
- Manuál k transakciám platobnou kartou – Príručka pre obchodníkov;
- všetky prípadné upravené návody, dodatky, oznámenia alebo súhlasy vydané spoločnosťou GP podľa potreby (vrátane napr. Návodu na spracovanie transakcie DCC);
- všetky prípadné zvláštne podmienky, s ktorými vás spoločnosť GP podľa potreby zoznámi; a
- všetky dokumenty týkajúce sa zabezpečenia poskytovaného spoločnosťou GP.

V prípade akýchkoľvek rozporov medzi ustanoveniami vyššie uvedených dokumentov sa tieto ustanovenia uplatňujú ako prevažujúce v poradí, v ktorom sú tieto dokumenty uvedené vo vyššie uvedenom výpise.

Pokiaľ nie je v zmluve výslovne uvedené inak alebo to inak vyžaduje daný kontext, výrazy „**my**“ a „**náš**“ uvedené v zmluve v akomkoľvek páde, rode a čísle, označujú GP, iba ak by na účely členstva v Kartových asociáciách alebo vo vzťahu k Pravidlám Kartových asociácií bolo z kontextu zrejmé, že tieto výrazy označujú Člena Asociácie alebo spoločne GP a Člena Asociácie. Počas platnosti zmluvy bude GP jediným a výhradným poskytovateľom služieb súvisiacich so spracovávaním platobných kariet obchodníkovi.

Člen Asociácie a Obchodník nemajú voči sebe žiadne priame práva a povinnosti. Povinnosti voči Obchodníkovi bude plniť spoločnosť GP; povinnosti Obchodníka budú plnené voči spoločnosti GP. Kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy môže GP vypovedať túto Zmluvu vo vzťahu k Členovi Asociácie alebo nahradiť Člena Asociácie iným subjektom – členom Kartovej asociácie, a to i bez oznámenia Obchodníkovi.

1.2. Súhlasíte s tým, že budete dodržiavať pokyny uvedené v Príručke pre Obchodníkov, návody a ostatné pokyny týkajúce sa tejto zmluvy a ste viazaní pravidlami systému platobných kariet, pričom každý z vyššie uvedených dokumentov môže byť podľa potreby upravený alebo doplnený. Vybrané Pravidlá Kartových asociácií sú dostupné

na príslušných webových stránkach Kartových asociácií. Je nevyhnutné, aby ste sa zoznámili s Pravidlami Kartových asociácií, dostupnými na webových stránkach Kartových Asociácií.

- 1.3. Zmluvu s nami uzatvárate ako priamy záujemca, nie ako obchodný zástupca či sprostredkovateľ tretej strany.
- 1.4. Táto zmluva je uzatvorená priamo s vami a bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti GP nie ste oprávnení:
  - o zmluvu postúpiť, previesť akékoľvek práva z nej vyplývajúce na tretiu stranu; alebo
  - o použiť subdodávateľa na plnenie vašich povinností na základe tejto Zmluvy.

Akýkoľvek váš pokus previesť zmluvy alebo práva či pohľadávky v rozpore s týmto odsekom bude neplatný.

- 1.5. Súhlasíte s tým, že spoločnosť GP môže postúpiť túto Zmluvu, všetky svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy (a to i čiastočne) bez predchádzajúceho oznámenia. Spoločnosť GP môže postúpiť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy iba niekomu, o kom je presvedčená, že je schopný ich plniť, kto spĺňa príslušné regulátorne požiadavky, má potrebnú licenciu a povolenia, a za predpokladu, že postupník s plnením týchto povinností súhlasí. Beriete na vedomie, že medzi prevoditeľné práva spoločnosti GP vyplývajúce z tejto zmluvy patrí najmä právomoc a oprávnenie vykonávať inkaso z vášho účtu/účtov, ako je stanovené v tejto zmluve. Spoločnosť GP môže previesť svoje povinnosti na akúkoľvek osobu alebo s takou osobou uzavrieť subdodávateľskú zmluvu.
- 1.6. Ste uzrozmenní s tým, že niektoré zo služieb poskytovaných GP podľa tejto zmluvy môžu byť poskytované tretími stranami. Vyjadrujete svoj súhlas s tým, že s výnimkou práva na využívanie týchto služieb v súvislosti s touto zmluvou nezískavate žiadne vlastnícke ani iné práva alebo účasť na týchto službách. Ďalej potvrdzujete, že nie ste v zmluvnom vzťahu so žiadnou treťou stranou poskytujúcou služby na základe tejto zmluvy a že nie ste oprávnenou osobou na základe zmluvy medzi GP a treťou stranou. Nie ste oprávnení ďalej predávať služby GP alebo služby poskytnuté treťou stranou na základe tejto zmluvy.
- 1.7. Táto Zmluva je účinná dňom, keď GP potvrdí Obchodníkovi Žiadosť o akceptáciu platobných kariet. Toto potvrdenie môže byť vykonané prostredníctvom elektronickej komunikácie (t. j. napr. emailom).

## 2. Definície niektorých pojmov

Nižšie sú vysvetlené pojmy používané v tomto dokumente.

„**Autorizačný limit**“ je hodnota jednotlivých transakcií, pri ktorej prekročení sa pre príslušný typ transakcie vyžaduje autorizácia, ako je uvedené v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet. Pokiaľ nie je Autorizačný limit výslovne stanovený, považuje sa za dohodnuté, že Autorizačný limit je 0 (nula). Ste povinní získať autorizáciu všetkých transakcií nad príslušný Autorizačný limit; získanie autorizácie však nezaručuje, že vydavateľ platobného prostriedku nevykoná Chargeback. Nie je povolené rozdeliť hodnotu nákupu na viac kariet alebo na menšie sumy tak, aby transakcia nedosahovala Autorizačný limit.

„**Chargeback**“ je transakcia, ktorú vydavateľ Platobného prostriedku odmietne uhradiť alebo za ňu následne po uhradení požaduje náhradu (obvykle preto, že držiteľ karty platbu reklamoval, platba nebola riadne autorizovaná alebo došlo k problému pri jej spracovaní) a ktorú vám v dôsledku uvedeného GP môže započítať voči úhradám za transakcie alebo požadovať spätnú úhradu. Podrobné informácie o okolnostiach, kedy môže dôjsť k spätnej úhrade formou Chargebacku, sú uvedené v Príručke pre obchodníkov. Pokiaľ vykonáte akúkoľvek úhradu v prospech držiteľa karty, aby ste sa vyhli vykonaniu Chargebacku, GP môže takú platbu pre svoju internú evidenciu a pre účely poplatkov evidovať ako Chargeback.

„**Internetová transakcia**“ – transakcia uskutočnená prostredníctvom siete íťe Internet

„**IPSP**“ je Internet Payment Service Provider, tj. tretia osoba, ktorá sprostredkováva spojenie medzi internetovým obchodom Obchodníka a systémami GP.

„**Kartová asociácia**“ je napríklad Mastercard, Visa alebo iná asociácia či organizácia podľa tejto zmluvy (napríklad Discover Global Network a UnionPay), vrátane ich materských, pridružených, dcérskych alebo nástupníckych spoločností.

„**Merchant portál**“ –klientsky portál, systém určený všetkým obchodníkom akceptujúcim platobné karty prostredníctvom GP

„**Medzinárodný transfer**“ znamená transfer osobných údajov do krajiny mimo Európskeho hospodárskeho priestoru na základe dohody o spracovaní osobných údajov s tým, že tieto osobné údaje sú spracovávané, alebo ktoré majú byť spracované.

„**Nariadenie**“ znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 a nadväzujúce legislatíva vo Slovenskej republike.

„Manuál k transakciám platobnou kartou – Príručka pre obchodníkov“ je návod vydaný GP, v ktorom sú uvedené prevádzkové pokyny a postupy pre akceptáciu platobných kariet, pričom sa tieto pokyny môžu upraviť podľa potreby a v súlade s touto zmluvou.

„**PCI DSS**“ sú medzinárodné bezpečnostné štandardy (Payment Card Industry Data Security Standard), v znení prípadných úprav, ktorých cieľom je zamedziť únikom citlivých dát o držiteľoch platobných kariet.

„**Platobný prostriedok**“ je akékoľvek zariadenie, karta alebo token, vďaka ktorému môže používateľ platobných služieb vykonať transakciu t.j. úhradu zo svojho účtu v prospech obchodníka.

„**Poplatky za služby**“ sú všetky poplatky ktoré účtuje GP za poskytované služby, ktoré sú uvedené v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet alebo v Sadzobníku.

„**Porušenie zabezpečenia osobných údajov**“ znamená porušenie zabezpečenia, ktoré vedie k náhodnému alebo nezákonnému zničeniu, strate, zmene alebo neoprávnenému poskytnutiu alebo sprístupneniu prenášaných, uložených alebo inak spracovávaných osobných údajov.

„**Poskytnutý terminál**“ je definovaný v článku 5.5 nižšie.

„**Pravidlá Kartových asociácií**“ je súhrn predpisov a pravidiel spoločností Mastercard, Visa a iných Kartových asociácií alebo organizácií, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, v znení prípadných úprav.

„**PSP**“ je Payment Service Provider t.j. tretia osoba, ktorá sprostredkováva spojenie medzi platobnými terminálmi či inými systémami Obchodníka a systémami GP.

„**Rezervný účet**“ je definované v článku 14.1 nižšie.

„**Rozhodcovský súd**“ je Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava 1, IČO: 30 813 182.

„**Skupina Erste Group**“ je spoločnosť Erste Group Bank AG, Viedeň, Rakúska republika a osoby, v ktorých má majetkovú účasť; zoznam týchto osôb je zverejnený na [www.slsp.sk](http://www.slsp.sk).

„**Skupina Global Payments**“ je spoločnosť Global Payments Inc., Atlanta, USA a osoby, v ktorých má majetkovú účasť.

„**Smernica**“ znamená Smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25.11.2015 o platobných službách na vnútornom trhu.

„**Softvér**“ je definované v článku 5.21 nižšie.

„**Subdodávateľ**“ znamená tretiu stranu určenú nami pre spracovanie osobných údajov.

„**Súhlas s inkasom**“ je pokyn vašej finančnej inštitúcií (banke) vo forme dohodnutej s GP, ktorý GP oprávňuje na vykonanie inkasa z vášho účtu.

„**Transakcia bez prítomnosti karty (CNP)**“ je akákoľvek transakcia, pri ktorej karta (alebo iný Platobný prostriedok) a držiteľ karty nie sú v čase transakcie fyzicky prítomní, napríklad transakcie vykonávané telefonicky alebo cez Internet.

„**Transakcia s prítomnosťou karty (CP)**“ je akákoľvek transakcia, pri ktorej karta (alebo iný Platobný prostriedok) a držiteľ karty sú v čase transakcie fyzicky prítomní a keď môžete prítomnosť konkrétnej karty (alebo Platobného prostriedku) potvrdiť

prečítaním čipu, prostredníctvom elektronického terminálu alebo bezkontaktnou identifikáciou. V prípade bezkontaktných platieb postačí prítomnosť bezkontaktnej platobnej karty alebo iného bezkontaktného Platobného prostriedku.

„**Určený bankový účet**“ alebo „**Určený účet**“ je jeden alebo viac účtov vedených na vaše meno vo finančných inštitúciách, ktoré ste určili a GP schválila na účely spracovávania úhrad a inkás pri platobnom styku s GP. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, všetky úhrady a inkasá s výhradou ostatných práv GP stanovených v tejto zmluve (najmä zadržanie alebo započítanie týchto súm alebo výplata týchto súm na rezervný účet) sa vykonávajú na Určený bankový účet.

„**Žiadosť o akceptáciu platobných kariet**“ je Žiadosť o akceptáciu platobných kariet podpísaná po 1. 6. 2016 alebo, v prípade, že ste uzavreli s nami alebo naším právnym predchodcom zmluvu pred 1. 6. 2016, akýkoľvek dokument, ktorý obsahuje finančné podmienky (vrátane napr. Zmluvy o prijímaní platobných kariet a jej dodatkov).

## 3. Prijímanie platobných kariet

- 3.1. Typy platobných kariet, ktoré môžete prijímať, sú uvedené v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, resp. Informačnom liste pre Obchodníka.
- 3.2. Pri každej transakcii, ktorú spracovávate, musíte vykonať všetky príslušné kroky a postupy uvedené v Zmluve, najmä postupy definované v Príručke pre obchodníka, oznámeniach, návodoch a Pravidlách Kartových asociácií.
- 3.3. Ste povinní predložiť GP informácie o všetkých transakciách vo forme a spôsobom stanoveným v tejto zmluve alebo inak oznámeným spoločnosťou GP.
- 3.4. Máte povinnosť uchovávať na bezpečnom mieste čitateľné kópie všetkých dokladov o transakciách, kontrolné pásky z terminálu, faktúry, kópie dokladov obchodníka alebo inú zodpovedajúcu dokumentáciu. Všetky dokumenty sa musia uchovávať počas minimálne piatich (5) rokov od dátumu dodania tovaru alebo poskytnutia služby (prípadne dlhšie, pokiaľ je to stanovené v Pravidlách Kartových asociácií, právnymi predpismi alebo v jednotlivých prípadoch zvláštnou písomnou požiadavkou GP) a na vyžiadanie ste povinní predložiť GP kópie týchto dokumentov. Pokiaľ sa informácie uchovávajú v elektronickej podobe, musia zodpovedať bezpečnostným požiadavkám Kartových asociácií, najmä požiadavkám PCI DSS.
- 3.5. Na vyžiadanie musíte GP poskytnúť akceptovateľný doklad o akejkoľvek transakcii, najmä dokumenty uvedené v článku 3.4 a všetky ďalšie dokumenty súvisiace s oprávneným súhlasom držiteľa platobnej karty uhradiť zo svojho účtu sumu vo výške transakcie požadovanej spoločnosťou GP.
- 3.6. Máte povinnosť poskytnúť GP finančné výkazy, podnikateľské plány, prehľad auditovaných účtov, prevádzkových účtov, predajní a nákupné doklady a ďalšie

informácie týkajúce sa obchodníka, jeho vlastníkov, vedúcich, držiteľov alebo pridružených členov, ktoré môže GP podľa potreby požadovať s cieľom vyhodnotenia vašej finančnej situácie. V prípade potreby vás GP môže kontaktovať s cieľom kontroly vášho zariadenia na spracovávanie platobných kariet a vyhodnotenia rizík súvisiacich s takým zariadením, najmä v oblasti dodržiavania podmienok tejto Zmluvy, ustanovení príslušných právnych predpisov a Pravidiel Kartových asociácií. Pri tejto kontrole ste povinní spolupracovať so spoločnosťou GP, jej zamestnancami a dodávateľmi. Spoločnosť GP alebo jej oprávnení zástupcovia môžu nazerať do vašich účtovných záznamov a evidencie, najmä do záznamov o všetkých transakciách podľa tejto zmluvy s cieľom overenia, že dodržiavate podmienky tejto Zmluvy, pokyny uvedené v Príručke pre obchodníka a predpisy Kartových asociácií.

- 3.7.** Ste povinní oznámiť GP akékoľvek zmeny vašej situácie, ktoré môžu ovplyvniť vaše postavenie alebo schopnosť plniť záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy, najmä všetky zmeny názvu firmy, obchodného mena, obchodnej adresy, adresy centrály spoločnosti, telefónneho čísla, e-mailovej adresy, bankového účtu, zmenu ponúkaných produktov/služieb a projekcie či predpovede, ktorú ste spoločnosti GP poskytli. Ďalej musíte informovať GP o prípadnom zániku členstva v obchodnej asociácii alebo v skupine pridružených členov.
- 3.8.** Pre vyhodnotenie porušenia tejto Zmluvy, kreditného rizika, insolventie alebo prevencie a odhaľovania legalizácie výnosov z trestnej činnosti alebo iných podvodných či nezákonných aktivít ste povinní poskytnúť GP primeranú súčinnosť, ktorú môže požadovať. GP môže pozastaviť spracovávanie alebo zadržať výplatu týchto peňažných prostriedkov a previesť ich na účet, ktorý pre vás GP vedie vo svojej evidencii, alebo na Rezervný účet založený v súlade s článkom 14 tejto zmluvy. Prípadne, pokiaľ GP už pripísala platbu na vami určený bankový účet, je GP oprávnená vykonať inkaso z vášho určeného bankového účtu (pokiaľ ste nám udelili povolenie na inkaso na základe samostatnej dohody) vo výške zodpovedajúcej hodnote nevyrovnanej transakcie do ukončenia vyšetrovania situácie, a to napríklad pokiaľ má GP dôvodné podozrenie na porušenie tejto zmluvy alebo legalizáciu výnosov z trestnej činnosti alebo inú podvodnú či nezákonnú činnosť. GP môže tieto peňažné prostriedky zadržať dovtedy, kým dokončí svoje vyšetrovanie alebo kým sa presvedčí, že príslušná transakcia už nemôže byť predmetom Chargebacku, podľa toho, čo trvá dlhšie. Vyjadrujete svoj súhlas s tým, aby vyšetrovatelia spoločnosti GP navštívili a mali prístup do vašej prevádzky a k vašim obchodným záznamom bez predchádzajúceho oznámenia.
- 3.9.** Ste povinní poskytnúť GP súčinnosť pri riešení otázok súvisiacich s peňažnými prostriedkami či vyrovnaním tak, že predložíte všetky informácie o transakciách a ďalšiu dokumentáciu či záznamy, ktoré si GP vyžiada.
- 3.10.** Ste povinní informovať GP o zmene spôsobu vykonávania alebo spracovávania transakcií, najmä zmien prijímania v mieste predaja, metódy autorizácie a metódy odovzdávania spoločnosti GP alebo pokiaľ sa rozhodnete predávať tovar či poskytovať služby s neskorším dodaním ako je platba zákazníka.



- 3.11.** Pokiaľ vstúpite do obchodnej asociácie alebo skupiny pridružených organizácií, ktoré GP ponúka zvýhodnené podmienky, ste povinní o tom GP informovať a prípadne predložiť platné členské číslo na čerpanie výhod takých podmienok.
- 3.12.** Pokiaľ ste podľa tejto zmluvy povinní poskytovať GP informácie a pokiaľ nie je bližšie špecifikovaná lehota, ste povinní ich poskytnúť neodkladne.

#### VŠETKY TRANSAKCIE

- 3.13.** Pokiaľ je dohodnuté realizovanie akýchkoľvek typov transakcií, je automaticky tiež povolené poskytovanie náhrad respektíve vykonávanie storien z týchto transakcií. Náhrady resp. storná takých transakcií sa musia vyplácať na kartu respektíve Platobný prostriedok použitý pri pôvodnej transakcii.
- 3.14.** Obchodník je povinný prijímať všetky typy kariet ktoré sú dohodnuté a popísané v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, a ktorých logá sú umiestnené na prevádzke, a to na platby za všetky tovary a služby.
- 3.15.** Ste povinní doložiť prítomnosť predkladateľa platobnej karty, s výnimkou Transakcií bez prítomnosti karty (CNP), a to buď prečítaním čipu, prostredníctvom elektronického terminálu alebo bezkontaktného zariadenia.
- 3.16.** Za transakcie vykonávané kreditnou alebo debetnou kartou nesmiete účtovať príplatok.
- 3.17.** Nie ste oprávnení realizovať transakcie súvisiace s tovarom alebo službami, ktoré nespádajú do popisu vašej podnikateľskej činnosti, ktorý je uvedený v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet bez predchádzajúceho písomného súhlasu zo strany GP.
- 3.18.** Nie ste oprávnení realizovať transakcie alebo dávať na spracovanie dáta o transakciách, ktoré neprebehli priamo medzi vami a držiteľom platobnej karty alebo iného Platobného prostriedku.
- 3.19.** Nie ste oprávnení spracovávať transakcie v mene tretej strany, či už fyzickej osoby alebo spoločnosti.
- 3.20.** Nesmiete vykonať žiadny iný typ transakcie ako je dohodnuté v akceptovanej Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, resp. Informačného listu pre Obchodníka, alebo iného písomného súhlasu GP poskytnutého samostatne.
- 3.21.** Nesmiete prijať Platobný prostriedok na úhradu pohľadávky, ktorú máte voči držiteľovi Platobného prostriedku ktorá nesúvisí s predmetom Zmluvy o akceptácii platobných kariet.

- 3.22.** Nesmiete prijať kartu alebo iný Platobný prostriedok ako náhradu za odmietnutie nekrytého šeku.
- 3.23.** Nesmiete prijať Platobný prostriedok na vykonanie dodatočnej platby vzťahujúcej sa k predchádzajúcej transakcii bez prítomnosti a súhlasu Držiteľa karty.
- 3.24.** V prípade, že povaha vášho podnikania (napr. predaj zlatých šperkov) neumožňuje vrátenie tovaru, musíte s touto skutočnosťou zoznámiť držiteľa pred ukončením predaja a túto informáciu uviesť i na kópii potvrdenky pre držiteľa/zákazníka (napr. „No Refund“, „No Exchanges“ alebo „All Sales Final“). Súčasne, pokiaľ nie je možné vrátiť sumu za tovar na účet vedený k Platobnému prostriedku držiteľa a tovar je možné iba vymeniť za tovar iný, musíte o tejto skutočnosti držiteľa/zákazníka informovať a zapísať informáciu na potvrdenku (textácia „Exchange Only“ „In-Store Credit Only“ a pod.).
- 3.25.** Ste povinní vykonávať transakcie výhradne pomocou predajného vybavenia (napr. platobných terminálov) umiestneného na území Slovenska, s výnimkou prípadov písomne udeleného súhlasu GP.
- 3.26.** Ste povinní zaistiť, aby držiteľia kariet boli uzrozmenní s tým, že vy ako Obchodník ste zodpovední za vykonanie transakcie a dodanie ponúkaného tovaru alebo služieb.
- 3.27.** V prípade, že máte podozrenie týkajúce sa oprávnenosti transakcie alebo v prípade podozrenia na zneužitie Platobného prostriedku, ste povinní požadovať doplňujúce informácie v miere, ktorá toto podozrenie rozptýli (napríklad identifikácia totožnosti držiteľa Platobného prostriedku). Pokiaľ také informácie nie sú k dispozícii alebo sú nedostatočné, nemali by ste v transakcii pokračovať.
- 3.28.** Držiteľa karty ste povinní jednoznačne informovať o svojej totožnosti a spôsobe, ako sa s vami môže spojiť. Držiteľovi karty alebo Platobného prostriedku ste povinní poskytnúť zodpovedajúce kontaktné informácie, teda registrovaný názov firmy, obchodné meno, obchodnú adresu, korešpondenčnú adresu, kontaktné telefónne číslo a internetovú alebo e-mailovú adresu.
- 3.29.** Spoločnosti GP zaručujete a vyhlasujete, že: (a) každá transakcia vykonaná podľa tejto Zmluvy predstavuje predaj tovarov alebo služieb držiteľovi karty alebo Platobného prostriedku v dobrej viere a za cenu uvedenú na predajnom doklade ako celkovej a konečnej sume, a predstavuje záväzok držiteľa karty bez akýchkoľvek nárokov, požiadaviek, výhrad, zápočtov alebo iných protinárokov; (b) každý predajný doklad alebo iný obdobný doklad bude popisovať ponúkaný tovar a služby, ktoré boli alebo budú predané a dodané držiteľovi karty alebo Platobného prostriedku podľa jeho pokynov, v súlade s Pravidlami Kartových asociácií; (c) budete v plnom rozsahu dodržiavať príslušné právne predpisy upravujúce vašu podnikateľskú činnosť; (d) v plnom rozsahu splníte všetky svoje záväzky voči držiteľovi karty, ktoré súvisia s tovarom a službami, ktoré dodávate, a všetky prípadné spory alebo sťažnosti budete riešiť priamo s držiteľom karty; (e) všetky podpisy na predajných dokladoch sú pravé

a potvrdené držiteľom karty a nie sú sfalšované alebo neschválené; (f) každá transakcia bola vykonaná a predajný doklad bol vystavený v súlade s touto Zmluvou, ustanoveniami Príručky pre obchodníkov a Pravidlami Kartových asociácií v znení prípadných úprav; (g) žiadna z vykonaných transakcií podľa tejto zmluvy nie je Transakciou bez prítomnosti karty (CNP), pokiaľ nemáte zvláštny písomný súhlas GP na spracovávanie týchto transakcií; (h) bez toho aby bolo obmedzené všeobecné znenie vyššie, každá vykonaná transakcia podľa tejto zmluvy rovnako ako nakladanie so súvisiacimi informáciami, ich uchovávanie a archivácia je v súlade s touto zmluvou, Príručkou pre obchodníkov, všetkými prípadnými oznámeniami a vestníkmi, ktoré vám boli zaslané, a ďalej s pravidlami Kartových asociácií, ochranu osobných údajov, najmä PCI DSS, Programom ochrany osobných údajov spoločnosti Mastercard (Mastercard's Site Data Protection Program) a Programom ochrany údajov o účtoch spoločnosti Visa (Visa's Account Information Security Programme) (v znení prípadných úprav); a (i) všetky informácie uvedené v tejto zmluve (najmä v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet) sú pravdivé a správne. V prípade, že je niektorá z vyššie uvedených dohôd porušená alebo ak má GP oprávnený dôvod sa domnievať, že niektorá z vyššie uvedených dohôd bola porušená, príslušné predajné doklady alebo iné obdobné doklady môže GP odmietnuť, prípadne sa môže odvolať ich predchádzajúce prijatie a platba vám môže byť započítaná alebo môžete byť požiadaný o spätnú úhradu a túto ste povinný bezodkladne vykonať.

## TRANSAKCIE BEZ PRÍTOMNOSTI KARTY (CNP)

- 3.30.** Transakcie bez prítomnosti karty (CNP) ste oprávnení vykonávať iba vtedy, pokiaľ ste o to požiadali v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, a táto žiadosť bola akceptovaná alebo na základe samostatného písomného súhlasu. Pokiaľ ste oprávnení prijímať platobné karty UnionPay, nie ste oprávnení ich vykonávať ako Transakcie bez prítomnosti karty (CNP), a to bez ohľadu na vaše prípadné oprávnenia prijímať alebo realizovať Transakcie bez prítomnosti karty (CNP) pri iných typoch platobných kariet alebo Platobných prostriedkov.
- 3.31.** Tieto Všeobecné obchodné podmienky a Manuál k transakciám platobnou kartou – Príručka pre obchodníkov stanovujú pravidlá vykonávania a spracovávania Transakcií bez prítomnosti karty (CNP), avšak uskutočňovanie takých transakcií je výhradne vaším vlastným obchodným rizikom, bez ohľadu na to, či nám bola predložená požiadavka na autorizáciu alebo iná požiadavka, alebo či bola autorizácia prijatá.
- 3.32.** GP negarantuje, že akákoľvek Transakcia bez prítomnosti karty (CNP) bude preplatená, ani že GP v súvislosti s takou transakciou neuplatní Chargeback alebo iné práva na odčítanie alebo započítanie podľa tejto zmluvy.

## INTERNETOVÉ TRANSAKCIE

- 3.33.** V prípade že vám GP udelila písomný súhlas s vykonávaním Internetových transakcií, a to formou akceptovanej Žiadosti o akceptáciu platobných kariet (kde sú tiež označované ako „E-commerce“ transakcie) alebo poskytnutého oddelene v písomnej podobe, môžete Internetové transakcie prijímať/realizovať v zmysle tejto Zmluvy. Internetové transakcie sú typom Transakcie bez prítomnosti karty (CNP) a vzťahujú sa na ne tiež články 3.30 až 3.32.
- 3.34.** Všetky Internetové transakcie sa musia vykonávať v súlade s technickými špecifikáciami publikovanými na webovej stránke [www.gpwebpay.com](http://www.gpwebpay.com) a na Merchant portáli. Dôkladným dodržiavaním špecifikácií môžete predísť podvodným transakciám a stratám.
- 3.35.** Ste povinní aktualizovať svoje webové stránky tak, aby ste na nich neponúkali tovar alebo služby a neprijímali objednávky na tovar a služby, ktoré nie ste schopní dodať. Ďalej informácie uvedené v článku 3.29 musia byť vždy dostupné a správne. V prípade, že nie ste z objektívnych príčin schopní dodať objednaný tovar alebo služby, ste povinní ponúknuť bezodkladné vrátenie peňazí. GP môže v krajnom prípade na základe svojho uváženia vykonať vrátenie sama, pokiaľ tak v primeranom čase neurobíte vy.
- 3.36.** Ste povinní zaviesť také bezpečnostné opatrenia, ktoré požaduje GP v rámci popísaných špecifikácií alebo Kartová asociácia a štandard PCI DSS, a nesiete zodpovednosť za všetky poplatky, pokuty alebo penále účtované GP alebo vám následkom nesplnenia požiadavky na implementáciu týchto opatrení z vašej strany.
- 3.37.** Na svojich webových stránkach ste povinní zverejniť politiku ochrany osobných údajov, úroveň zabezpečenia a zásady prenosu dát o platobných kartách a tiež adresu stálej prevádzky.
- 3.38.** GP vám udeľuje nevýhradnú, neprenosnú sublicenciu na používanie platobnej brány GP webpay. S výnimkou práv udelených vám na základe tejto sublicencie, nezískavate žiadne iné práva vo vzťahu k platobnej bráne GP webpay.
- 3.39.** GP webpay je prístupná cez internetové rozhranie, čo je verejný systém a GP nemá nad týmto systémom žiadnu kontrolu. Preto je vašou povinnosťou sa uistiť, že všetky počítače či iné elektronické zariadenia, ktoré používate pre platobnú bránu GP webpay, sú dostatočne chránené proti počítačovým vírusom a obdobným ničivým komponentom.

#### TRANSAKCIE V CUDZÍCH MENÁCH (MULTICURRENCY)

- 3.40.** Pokiaľ vám GP vopred udelila výslovný písomný súhlas s vykonávaním transakcií v cudzích menách (ďalej aj ako multicurrency), a to buď v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, alebo poskytnutého oddelene, môžete prijímať platby v týchto menách.

- 3.41.** Multicurrency transakcie ste oprávnení vykonávať výhradne na území Slovenska a iba v mene, s ktorou GP vyslovila zvláštny súhlas v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet alebo samostatne v písomnej forme.
- 3.42.** Multicurrency transakcie budú pripisované priamo na určený účet v danej mene. Pre každú menu, ktorá sa vám má na účet pripisovať, musíte zriadiť účet v cudzej mene.

## 4. Vaše povinnosti spojené s predajom tovaru a služieb

- 4.1. Na dodávanie všetkého tovaru a služieb, za ktoré prijímate platby kartou, musíte mať príslušnú licenciu, registráciu alebo splniť iné zákonné požiadavky, a to vo všetkých lokalitách, kde dodávky prebiehajú. Týmto sa Obchodník zaväzuje že všetky potrebné povolenia na vykonávanie činností má, a v prípade že sa ich stratí alebo mu bude činnosť pozastavená bezodkladne toto oznámi GP a nebude za žiadnych okolností vykonávať transakcie a plniť predmet tejto Zmluvy.
- 4.2. Tovar a služby, ktoré boli uhradené platobnou kartou, ste povinní dodať v súlade s príslušnými právnymi predpismi a podmienkami zmluvy s vaším zákazníkom (držiteľom platobnej karty alebo Platobného prostriedku). Všetky transakcie ste povinní prijať, vykonať a spracovať v súlade s platnou legislatívou a v dobrej viere.
- 4.3. Nesmiete propagovať ani sa pokúsiť predáť žiadny produkt, tovar alebo službu, ktorý/á je zákonom alebo iným platným záväzným nariadením zakázaný/á na Slovensku alebo v štáte bydliska držiteľa platobnej karty alebo v lokalite, kam sa produkt, tovar alebo služba (ak je to možné) zasiela, pokiaľ je odlišná.

## 5. Zariadenie na prijímanie kariet

- 5.1. Ste povinní bezpečne uchovávať všetky zverené zariadenia na akceptáciu kariet a Platobných prostriedkov a podklady poskytnuté GP a udržiavať ich v dobrom stave. Medzi vybavenie a podklady patria aj manuály a terminály.
- 5.2. Vo svojej prevádzke ste povinní viditeľne vystaviť reklamné materiály dodané GP, najmä logá všetkých typov platobných kariet ktorých prijímanie je dohodnuté v Zmluve. Všetky tieto reklamné materiály je Obchodník povinný odstrániť po ukončení Zmluvy alebo na základe samostatnej žiadosti GP. Všetky vlastné reklamné a predajné materiály, ktoré odkazujú na GP alebo akýkoľvek typ platobných kariet, podliehajú schváleniu GP.
- 5.3. Bez obmedzenia vyššie uvedeného:
- o pokiaľ tak nie je výslovne stanovené, žiadna časť tejto Zmluvy vás neoprávňuje ani na vás neprevádza žiadnu licenciu alebo iné právo využívať práva duševného vlastníctva GP, s výnimkou prípadov, kedy môžete práva duševného vlastníctva GP využívať v propagačných a marketingových materiáloch výhradne v rozsahu nevyhnutnom na uplatnenie vašich práv a plnenie povinností podľa tejto zmluvy;

- o GP vás oprávňuje na využívanie takých ochranných známok a/alebo názvov, ktoré môže GP podľa potreby špecifikovať výhradne na účely uplatňovania vašich práv a plnení vašich povinností podľa tejto Zmluvy; a
  - o zaistíte, aby všetky odkazy na tieto ochranné známky a názvy a ich využitie z vašej strany prebiehalo spôsobom schváleným GP a bolo doplnené informáciou o tom, že ochranná známka či názov patrí GP, a to vo forme schválenej GP.
- 5.4.** Pokiaľ v súvislosti s realizovaním transakcií používate platobné terminály, musia to byť terminály dodané GP alebo schválené GP. Aby sa zamedzilo pochybnostiam, označenie „**terminály**“ zahŕňa tiež všetko súvisiace vybavenie, napríklad zariadenie na zadávanie PINu (PIN pad) alebo bezkontaktné čítačky či iné príslušenstvo schválené alebo dodané GP. Všetko vybavenie poskytované alebo používané GP musí zodpovedať aktuálnym predpisom PCI DSS.
- 5.5.** Pokiaľ vám GP poskytla terminály (každý jednotlivý „**Poskytnutý terminál**“), podmienky a postupy inštalácie a údržby týchto terminálov a príslušné poplatky sú stanovené v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet. Ďalej sa zaväzujete, že sa budete riadiť všetkými pokynmi uvedenými v Príručke pre obchodníka, ktorá sa na terminály vzťahuje.
- 5.6.** Poskytnuté terminály sú vo vlastníctve GP a vy ste povinní ich uchovávať, chrániť a neustále mať pod kontrolou. Nie ste oprávnení Poskytnuté terminály prediť, previesť, založiť, prenajať ani s nimi nakladať iným spôsobom alebo sa o to pokúsiť. Ďalej nesmiete urobiť ani vyvolať nič, čo by mohlo poškodiť práva GP ako vlastníka.
- 5.7.** Každý Poskytnutý terminál ste po doručení povinní vizuálne skontrolovať a vyskúšať funkčnosť terminálu, prípadné poškodenia je Obchodník povinný okamžite nahlásiť.
- 5.8.** Pokiaľ GP nemá v dohodnutom čase zaistený prístup do vašej prevádzky s cieľom inštalácie Poskytnutého terminálu, bez toho, aby boli dotknuté iné opravné prostriedky, má GP nárok na náhradu všetkých nákladov za takú znemožnenú inštaláciu a Obchodník je povinný túto náhradu uhradiť.
- 5.9.** Zamestnancom alebo dodávateľom GP ste povinní umožniť prístup do vašej prevádzky v čase keď to je obvyklé alebo vopred dohodnuté, s akýmkoľvek cieľom súvisiacim s inštaláciou, kontrolou, odstránením, aktualizáciou alebo údržbou Poskytnutého terminálu, potom, ako sa zamestnanec alebo dodávateľ GP preukáže svojim zamestnaneckým preukazom. Toto právo prístupu nás nijak nezaväzuje k žiadnej povinnosti. Obchodník je povinný zaistiť, aby bol v dohodnutý čas inštalácie Poskytnutých terminálov všetok personál vykonávajúci transakcie v zmysle tejto Zmluvy prítomný na školenie. Obchodník je povinný sa uistiť, že všetok personál je riadne vyškolený v obsluhu Poskytnutých terminálov (bez ohľadu na to, či tieto boli inštalované, poskytnuté alebo dodané GP).

- 5.10.** Obchodník je zodpovedný za akékoľvek straty alebo poškodenia Poskytnutého terminálu s výnimkou straty alebo poškodenia, ktoré je spôsobené naším omeškaním. V prípade, že dôjde k strate, zničeniu, odcudzeniu alebo poruche Poskytnutého terminálu, Obchodník je povinný okamžite GP o takej skutočnosti informovať písomne.
- 5.11.** GP si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť konfiguráciu Poskytnutého terminálu, napríklad pridať novú funkciu alebo aktualizovať softvér. Pri akejkolvek takej zmene je Obchodník povinný s GP spolupracovať a to formou dodržania dohodnutého plánu výmeny alebo upgradu Poskytnutých terminálov. V prípade, že váš Poskytnutý terminál zastará alebo už naďalej nezodpovedá Pravidlám Kartových asociácií bude Obchodník o tejto skutočnosti od GP informovaný. V prípade že GP nebude vedieť z dôvodu prekážok na strane Obchodníka takúto výmenu realizovať, môže GP odpojiť takýto terminál až do zjednania nápravy vo forme súladu s predpismi Kartových asociácií.
- 5.12.** GP nenesie zodpovednosť za žiadnu stratu následkom poruchy alebo chyby akéhokoľvek Poskytnutého terminálu. Pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedené inak, GP nenesie žiadnu zodpovednosť v súvislosti s akýmkoľvek vyhlásením, zárukou, podmienkou alebo vyjadrením týkajúcim sa akéhokoľvek Poskytnutého alebo iného terminálu.
- 5.13.** V prípade poruchy alebo výpadku akéhokoľvek Poskytnutého terminálu alebo iného incidentu, ktorý bude mať za následok nemožnosť používania alebo nutnosť opravy alebo servisného zásahu akéhokoľvek Poskytnutého terminálu, bez odkladu informujte GP (najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa, kedy takú poruchu objavíte alebo ste ju mali objaviť); GP následne vykoná kroky potrebné na zaistenie požadovanej údržby takého Poskytnutého terminálu. Nie ste oprávnení pokúšať sa bez nášho pokynu alebo nášho dodávateľa o akúkoľvek údržbu alebo opravu Poskytnutých terminálov. GP poskytnete potrebnú súčinnosť v snahe zistiť problém daného Poskytnutého terminálu. V prípade, že váš Poskytnutý terminál vyžaduje dodatočný softvér, máte povinnosť spolupracovať pri vzdialenom nahratí softvéru. Pri žiadnom vybavení, ktoré vám poskytne GP, nebudete zodpovední za jeho bežné opotrebovanie, poniesiete však zodpovednosť voči GP v prípade, že dôjde k strate, zničeniu, odcudzeniu alebo inému poškodeniu ktorého následkom je nefunkčnosť akéhokoľvek Poskytnutého terminálu. GP si môže účtovať poplatok, ktorý sa uplatní podľa potreby a rozsahu poškodenia, za opravu alebo výmenu Poskytnutých terminálov, pokiaľ ste ich poškodili. Takisto ste povinní uhradiť všetky súvisiace náklady, pokiaľ vás GP vyzve k vráteniu Poskytnutého terminálu. V prípade, že nesplníte povinnosť vrátiť Poskytnutý terminál podľa príslušných pokynov, bude vám účtovaný poplatok vo výške celkovej ceny za náhradný Poskytnutý terminál. GP má nárok za akúkoľvek stratu, ktorú GP utrpí a ktorá je dôsledkom poškodenia alebo zničenia akéhokoľvek vybavenia poskytnutého podľa tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu. Ďalej súhlasíte s tým, že GP zbavíte zodpovednosti a odškodníte za všetky náklady, výdavky a škody ktoré GP vzniknú, najmä nie však výlučne primerané



súdne poplatky, pokuty, trovy a poplatky na právne zastúpenie, spôsobené následkom vášho používania vybavenia poskytnutého podľa tejto zmluvy.

- 5.14.** Články 5.15 až 5.20 (vrátane) sa vzťahujú na všetky terminály, ktoré v súvislosti s touto zmluvou využívate (bez ohľadu na to, či vám ich poskytlo GP alebo nie).
- 5.15.** Pokiaľ vaša spoločnosť využíva telefónnu centrálu, ste povinní poskytnúť GP meno kontaktnej osoby a telefónne číslo spoločnosti zaisťujúcej údržbu telefónnej centrály pre prípad akýchkoľvek ťažkostí v súvislosti s prevádzkou terminálu cez ústredňu. Terminál nesmie zdieľať telefónnu linku s poplašným systémom ani s verejným telefónom alebo s linkou, na ktorú sa presmerovávajú alebo kde čakajú hovory.
- 5.16.** Konfigurácia terminálov musí zodpovedať typom kariet, na ktorých prijímanie ste oprávnení v zmysle tejto Zmluvy, a ich príslušným Autorizačným limitom. Konfiguráciu všetkých Poskytnutých terminálov vykonáva GP. Na základe písomnej dohody je možné váš terminál nakonfigurovať na prijímanie typov platobných kariet alebo Platobných prostriedkov, na ktorých spracovávanie máte priamu zmluvu s vydavateľom platobných kariet či jeho obchodným zástupcom (agentom), napr. American Express. GP sa s vami dohodne na tom, ktoré typy platobných kariet môže terminál prijímať a aký je príslušný poplatok za každú transakciu. Podmienky, za ktorých (i) sa tieto kartové transakcie spracovávajú a (ii) vám sa pripisujú platby, budú vyriešené v zmluve o spracovaní platobných kariet s každým vydavateľom platobných kariet alebo Platobných prostriedkov (príp. jeho agentom). Aby sa zamedzilo pochybnostiam, aj keď GP odovzdáva informácie o transakcii príslušnému vydavateľovi platobnej karty (napr. American Express), GP neprevádza a nevyriadava na váš bankový účet tieto transakcie. Tento prevod vykonáva vydavateľ platobnej karty (príp. jeho agent) spôsobom, na ktorom ste sa dohodli. GP nie je žiadnym spôsobom zodpovedná za žiadnu stratu, náklady ani výdavky vzniknuté vám alebo tretej strane v súvislosti s uskutočňovaním, spracovávaním alebo prenosom týchto informácií o transakcii okrem toho, že GP odovzdá informácie o transakcii príslušnému vydavateľovi platobnej karty alebo Platobného prostriedku (či jeho agentovi) v lehotách stanovených v článku 8.1. V prípade, že GP zistí, že túto povinnosť nespĺnila, okamžite vykoná opakovaný prenos informácií o transakcii, a na základe vašej požiadavky podnikne okamžité kroky na vyhľadanie transakcie a oznámi vám výsledok.
- 5.17.** Ste povinní GP odškodniť v prípade, že GP vzniknú škody v súvislosti s poškodením alebo zničením platobnej karty, Platobného prostriedku alebo akýchkoľvek dát, nepresnosťou dát alebo chyby terminálu, pokiaľ je toto spôsobené priamo alebo nepriamo akýmkoľvek porušením vašich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 5.18.** Pokiaľ nevyžívate Poskytnuté terminály, ste povinní zaistiť, aby vaše systémy na prijímanie platobných kariet (najmä ich časti poskytované tretími stranami) fungovali v súlade s technickými špecifikáciami GP, ktoré poskytneme, alebo s jeho upravenými či novo vydanými verziami, ktoré vám tiež podľa potreby poskytneme. Tieto špecifikácie tiež popisujú protokoly, ktoré GP podporuje.

Ďalej ste povinní nainštalovať špecifickú funkciu terminálu a zúčastniť sa programov aktualizácií alebo rozšírení, o ktorých vás GP bude informovať, a to z dôvodov prevencie podvodov, dodržiavania požiadaviek uvedených v predpisoch Kartových asociácií atď.

**5.19.** Úspešný prenos transakcie z terminálu do GP pre účely spracovania transakcie a pripojenie terminálu na GP je zodpovednosťou Obchodníka. V prípade, že vaše realizované transakcie nie sú prenesené z terminálu včas (najneskôr 2 dni po realizovaní transakcie), nesiete zodpovednosť za všetky vzniknuté náklady a vzniknuté škoda, ako sú napr. náklady spojené s Chargebackmi súvisiace s neskorým zaúčtovaním a pod.

**5.20.** GP nie je žiadnym spôsobom zodpovedná za žiadnu stratu, náklady ani výdavky vzniknuté vám alebo tretej strane v súvislosti s využívaním terminálu, najmä v týchto situáciách:

- údržba a servis terminálu;
- sťahovanie funkcií/aktualizácie softvéru;
- prijímanie a vykonávanie transakcií/vykonávanie autorizácií.

**5.21.** Beriete na vedomie, že všetko vybavenie poskytnuté podľa tejto Zmluvy obsahuje chránenú technológiu (ďalej len „**Softvér**“). K Softvéru nezískate vlastnícke, autorské ani iné právo. Všetky práva k tomuto Softvéru (vrátane jeho aktualizácií, vylepšení a doplnkov) si vždy zachováva GP alebo jej dodávateľia. Tento softvér nesmiete zdieľať so žiadnou treťou stranou; ste povinní zdržať sa jeho prenosu, kopírovania, udelenia licencie alebo podlicencie, úprav, prekladov, spätného vývoja, rozobratia, demontovania, vykonávania nedovolených zmien alebo tvorby odvodených diel vychádzajúcich z tohto Softvéru. Využívanie tohto Softvéru z vašej strany bude prebiehať iba v rozsahu nevyhnutnom na uplatnenie vašich práv a plnenie povinností podľa tejto Zmluvy.

## 6. Chargeback, žiadosti o informácie k transakciám a podozrivé transakcie

**6.1.** Pokiaľ (a) držiteľ karty reklamuje transakciu, (b) GP dostane žiadosť o informácie k transakcii tzv. „Retrieval Request“ alebo vrátenú transakciu od vydavateľa platobnej karty, (c) GP považuje transakciu za podozrivú, pochybnú, nepravú alebo inak neprijateľnú, (d) GP má dôvodné podozrenie, že niektoré zo záruk a vyhlásení uvedených v článku 3.29 sú nepravdivé, (e) vydavateľ platobnej karty vyžaduje náhradu za vykonanú transakciu alebo (f) GP inak nadobudne presvedčenie, že bude v súvislosti s vami zodpovedná za následný Chargeback, je GP oprávnená neodkladať:

- o vykonať inkaso z vášho určeného bankového účtu (pokiaľ ste nám udelili povolenie na inkaso) a/alebo uplatniť svoje právo na započítanie podľa článku 7.7;
- o zadržať inak splatné sumy podľa tejto zmluvy a poukázať tieto sumy na účet, ktorý pre vás GP vedie vo svojej evidencii podľa článku 14;
- o inak od vás akýmkoľvek spôsobom získať sumu, ktorú vám GP vyplatila v súvislosti s danou transakciou.

Aby sa zamedzilo pochybnostiam, toto znamená, že GP v takých prípadoch môže poukázať akúkoľvek sumu, ktorá by vám inak bola splatná, na Rezervný účet (pozrite článok 14). GP si vyhradzuje právo vykonať vo vašom mene refundáciu držiteľovi karty, a to z akéhokoľvek dôvodu a bez schválenia z vašej strany. Beriete na vedomie, že nesiete výhradnú zodpovednosť za okamžité poskytnutie všetkých dostupných informácií v súvislosti s vyššie popísanými situáciami alebo požiadavkou na Chargeback spoločnosti GP a že bez ohľadu na informácie, ktoré GP poskytnete alebo neposkytnete v súvislosti s touto požiadavkou na Chargeback alebo z iného dôvodu, nesiete v súvislosti so všetkými požiadavkami na Chargeback výhradnú zodpovednosť. Pokiaľ nie je možné túto sumu previesť zadržaním splatných súm podľa tejto zmluvy na účet, ktorý pre vás vedie GP vo svojej evidencii alebo strhnutím sumy z vášho účtu (alebo účtov), ste povinní na žiadosť GP splatiť GP sumu zodpovedajúcu Chargebacku v plnej výške. GP si vyhradzuje právo účtovať administratívny poplatok v súvislosti so spracovaním Chargebacku alebo žiadosti o informácie k transakciám podľa tejto Zmluvy a vy sa zaväzujete taký poplatok uhradiť.

- 6.2.** Práva GP podľa tohto ustanovenia nie sú ovplyvnené žiadnou dohodou uzatvorenou medzi vami a držiteľom karty.

## 7. Poplatky za služby

- 7.1.** Za služby poskytnuté GP podľa tejto zmluvy ste povinní GP hradiť Poplatky za služby. GP môže Poplatky za služby meniť v súlade s článkom 10. Všetky Poplatky a ďalšie úhrady, ktorých povinnosť vám vzniká podľa tejto Zmluvy, sú uvedené bez DPH a ostatných príslušných daní, pokiaľ nie je uvedené inak. Všetky platby GP podľa tejto zmluvy musia byť vykonané v eurách, pokiaľ nie je výslovne stanovené inak.
- 7.2.** GP vám sprístupní všetky faktúry (výpisy) dokladujúce poplatky a ďalšie splatné sumy, ktoré máte uhradiť GP podľa tejto zmluvy, najmä DPH a ďalšie príslušné dane. Spôsob poskytovania týchto faktúr (výpisov) je podrobne špecifikovaný v Príručke pre obchodníkov; v každom prípade GP bude tieto faktúry predkladať minimálne raz za mesiac v elektronickej podobe.

**7.3.** GP má nárok vykonať inkaso z vášho určeného bankového účtu alebo účtov (pokiaľ ste nám udelili povolenie na inkaso) alebo strhnúť poplatky z účtu, ktorý pre vás GP vedie vo svojej evidencii za položky vymenované nižšie. Pokiaľ sú sumy uvedené na výpise, ktorá je vám sprístupnená podľa článku 7.3, predstavujú tieto výpisy požiadavku GP na úhradu týchto súm:

- dohodnuté Poplatky za služby;
- suma všetkých finančných náhrad („refund“), ktoré ste vyplatili (alebo GP vyplatilo vo vašom mene) držiteľom kariet;
- preplatky zo strany GP;
- spätne uhradené sumy („Chargeback“) podľa tejto Zmluvy alebo splatné podľa článku 7 (vrátane súvisiacich administratívnych poplatkov);
- všetky sumy, na ktorých strhnutie z vášho účtu má GP nárok podľa článku 3.8;
- poplatky, penále, pokuty, náklady alebo výdavky a súvisiace úroky, ako je uvedené v článku 7.4, alebo inak podľa tejto Zmluvy či Sadzobníka;
- sankcie za nedodržanie Pravidiel Kartových asociácií;
- všetky príslušné poplatky za nedodržanie PCI DSS alebo obdobných predpisov;
- sumy splatné podľa článkov 9.2, 9.3, 10.3 alebo 10.10;
- sumy, ktoré sa majú previesť na Rezervný účet (ako je uvedené v článku 14);
- všetky príslušné dane;
- poplatky za expresnú kuriérnu prepravu;
- technické/servisné poplatky, vrátane poplatkov za školenia a za zbytočný výjazd technika; a
- všetky ostatné sumy splatné podľa tejto Zmluvy, vrátane poplatkov uvedených v Sadzobníku.

Pre prípad, že dôjde k preplatku alebo inej chybe, týmto udeľujete GP súhlas s odčítaním alebo pripísaním príslušnej platby na vami určený bankový účet (pokiaľ ste nám udelili povolenie na inkaso na základe samostatnej dohody). Pokiaľ na vašom Určenom bankovom účte nie je dostatok peňažných prostriedkov, zaväzujete sa poukázať dlžnú sumu priamo GP, a to do troch (3) dní od vyzvania. Vyjadrujete svoj súhlas s tým, že nebudete priamo ani nepriamo blokovať alebo inak brániť inkasu zo strany GP alebo vašej finančnej inštitúcie z vášho Určeného bankového účtu, ktorého vykonanie je povolené v súlade s touto Zmluvou.

**7.4.** Zaväzujete sa zbaviť zodpovednosti a odškodniť GP za všetky pokuty, penále, poplatky, náklady a výdavky, ktoré bude GP povinná uhradiť Kartovej asociácii alebo inej tretej strane ako následok:

- o akéhokoľvek porušenia Zmluvy z vašej strany; alebo
- o zvýšenia objemu Chargebackov súvisiacich s vašimi transakciami; alebo
- o nesplnenia požiadavky implementovať systémy alebo postupy zaisťujúce zníženie rizika podvodu alebo ochranu dát držiteľov kariet zo strany vašej alebo vášho dodávateľa; alebo
- o nedodržania Pravidiel Kartových asociácií; alebo
- o situácie, keď na vašej strane došlo k úniku dát; alebo
- o iného konania či nečinnosti z vašej strany.

GP si vyhradzuje právo účtovať si administratívny poplatok podľa príslušnej situácie, a to nad rámec všetkých náhrad, a vy sa týmto zaväzujete tento poplatok uhradiť.

**7.5.** Pokiaľ podľa názoru GP alebo názoru Kartovej asociácie alebo podľa Pravidiel Kartových asociácií dostávate neštandardné množstvo Chargebackov, GP si vyhradzuje právo účtovať administratívny poplatok v súvislosti s prácami navyše takto vzniknutými, a vy sa zaväzujete (a) tento poplatok uhradiť a (b) riadiť sa pokynmi GP. Poplatky sa môžu líšiť podľa situácie (napríklad podľa konkrétnej Kartovej asociácie, počtu Chargebackov a pod.).

**7.6.** Bez toho, aby boli dotknuté iné prípadné práva GP, pokiaľ neuhradíte akúkoľvek sumu splatnú podľa tejto zmluvy k dátumu splatnosti, ste povinní uhradiť úrok z dlžnej sumy vo výške 10% p.a., a to až dotedy, kým nebude táto suma plne uhradená; ďalej sa vám môže jednorazovo účtovať poplatok za omeškanie v zákonnej sadzbe za každé jednotlivé omeškanie.

**7.7.** V maximálnom možnom rozsahu povolenom právnymi predpismi je GP oprávnená vykonať zápočet pohľadávok, ktoré máte voči spoločnosti GP, proti pohľadávkam, ktoré má GP voči vám, či už ide o pohľadávky splatné či nesplatené, peňažité či nepeňažité, podľa tejto Zmluvy alebo inej zmluvy či iného rokovania a bez ohľadu na nominálnu menu.

## 8. Úhrady a inkasá

8.1. S výhradou článkov 5.16, 6.1, 7.7 a 14 (pokiaľ nie je v tejto zmluve stanovené inak) GP vykoná úhrady na Určený bankový účet zodpovedajúci hodnote všetkých transakcií, ktoré predložíte, a to za predpokladu, že:

- o údaje o transakcii majú formu požadovanú GP;
- o máte povolenie tieto transakcie prijímať v súlade s touto Zmluvou; a
- o splnili ste všetky ďalšie podmienky tejto zmluvy, požiadavky Prevádzkových pokynov pre obchodníkov, požiadavky uvedené v oznámeniach a newsletteroch a dodržali ste Pravidlá kartových asociácií.

GP predloží podrobné informácie o vami vykonaných transakciách podľa tejto zmluvy a Príručke pre obchodníka príslušnému vydavateľovi platobných kariet (prostredníctvom príslušnej Kartovej asociácie) spolu s požiadavkou vykonania platby v deň, keď predložíte transakcie GP. Pre tento účel bude dátumom, kedy predložíte transakcie:

- pokiaľ využívate Poskytnutý terminál, je týmto dátumom deň, kedy naše technické systémy uvoľnia vaše uložené transakcie na spracovanie, ako je stanovené v Príručke pre obchodníkov; a
- pokiaľ odovzdávate informácie o transakciách priamo GP prenosom súborov, je týmto dátumom deň, kedy je súbor odovzdaný GP.

Pokiaľ predložíte transakcie GP v deň, ktorý nie je pracovným dňom, alebo v pracovný deň, ale po systémovej uzávierke, považuje sa za dátum predloženie transakcií obvykle nasledujúci pracovný deň.

Týmto dávate GP pokyn na vyplatenie týchto súm z účtu, ktorý vám GP vedie vo svojej evidencii, a to nasledujúcim spôsobom:

- o ako prvé sa uhradia sumy splatné v prospech GP podľa tejto Zmluvy alebo na základe faktúr/výpisov, ktoré vám GP sprístupnila podľa tejto Zmluvy, ktoré nie sú hradené (alebo ich úhrada nie je plánovaná) prostredníctvom povolenia na inkaso;
- o ako druhé sa uhradia sumy, ktoré sa majú poukázať na váš Rezervný účet vedený podľa článku 14 tejto Zmluvy; a
- o zostávajúca suma sa prevedie na váš Určený bankový účet vedený v súlade s článkom 8.2 a so Žiadosťou o akceptáciu platobných kariet.

Platby na váš Určený bankový účet sa obvykle prevedú v termínoch uvedených v Manuále k transakciám platobnou kartou – Príručke pre obchodníkov.

Platba na váš Určený bankový účet sa vykoná v lehote na pripísanie peňažných prostriedkov stanovenej v príslušných právnych predpisoch.

Beriete na vedomie, že dostupnosť týchto peňažných prostriedkov závisí od postupov finančnej inštitúcie, v ktorej je vedený váš Určený bankový účet.

- 8.2.** Váš Určený bankový účet musí byť vždy k dispozícii. Pokiaľ ste nám udelili povolenie na inkaso na základe samostatnej dohody, sme oprávnení vykonávať inkasá z vášho Určeného bankového účtu, a to vo výške súm splatných v prospech spoločnosti GP; pre každý Určený bankový účet si vo svojej finančnej inštitúcii s týmto cieľom nastavíte priamy pokyn na inkaso, aby sa také inkaso mohlo vykonávať, a to i po ukončení tejto Zmluvy. Svojej finančnej inštitúcii potvrdíte, že je oprávnená konať podľa pokynov, ktoré jej GP odovzdá v súvislosti s vykonávaním inkasa z účtu.
- 8.3.** S výnimkou ustanovenia v článku 3.42 ste povinní informovať GP o zámere zmeniť Určený bankový účet alebo iný náhradný účet aspoň jeden (1) mesiac vopred. Pokiaľ si založíte Určený bankový účet v inej finančnej inštitúcii, GP bude požadovať, aby ste v tejto novej finančnej inštitúcii vykonali autorizáciu priameho pokynu na inkaso tak, aby bolo možné vykonávať platby GP podľa tejto zmluvy (toto platí iba v prípade, že ste nám predtým udelili povolenie na inkaso na základe samostatnej dohody).
- 8.4.** Ste povinní kontrolovať platby na vašom Určenom bankovom účte a neodkladne informovať GP o všetkých prípadných rozdieloch/chybách, najneskôr však do troch (3) mesiacov od dátumu transakcie. GP nebude v žiadnom prípade zodpovedná za nevykonanie platobnej transakcie, ktoré nie je nahlásené GP písomne do troch (3) mesiacov od dátumu tejto nevykonanej transakcie, s výnimkou prípadov, keď sme vám nedodali/nesprístupnili faktúru/výpis, na ktorej je táto transakcia uvedená podľa tejto Zmluvy.

## 9. Zabezpečenie údajov o platobných kartách

- 9.1.** Ste povinní zaistiť, aby všetky údaje o platobných kartách, ktoré ste oprávnení uchovávať a spracovávať sami alebo prostredníctvom tretej strany vo vašom mene, boli uložené bezpečne a v súlade s Pravidlami kartových asociácií a Príručkou pre obchodníka upravujúcimi zabezpečenie údajov o držiteľoch platobných kariet a transakciách, najmä PCI DSS, bezpečnostným programom Mastercard Site Data Protection Program a Visa Account Information Security Programme. Bez toho, aby bola obmedzená všeobecná platnosť vyššie uvedeného, súhlasíte s tým, že budete informácie získané od držiteľa karty v súvislosti s kartovou transakciou využívať výhradne na účely prijímania Platobného prostriedku, spracovania transakcií držiteľa platobnej karty alebo v prípade tzv. re-presentmentu. Pre vylúčenie všetkých pochybností ste zodpovední za bezpečnosť údajov o platobných kartách, ktoré spravujete vy alebo váš dodávateľ ako tretia strana.

**9.2.** Ste povinní zaistiť a udržiavať súlad s PCI DSS a v prípadoch, keď túto povinnosť nespĺníte, vám môžeme účtovať poplatok za nespĺnenie povinnosti. V prípade, že sa vás toto opatrenie týka, vás budeme informovať. Pokiaľ nebudete súlad s PCI DSS každoročne obnovovať alebo nebudete dodávať požadované štvrtročné výstupy potvrdzujúce neprerušené dodržiavanie povinností, môžeme vám preúčtovať prípadnú pokutu za nespĺnenie povinnosti bez ďalšieho oznámenia.

**9.3.** V prípade zistenia, že vo vašej spoločnosti došlo k ohrozeniu bezpečnosti údajov o platobných kartách alebo Platobných prostriedkoch, ste povinný na požiadanie GP najatť nezávislého vyšetrovateľa, ktorý zaistí a doloží, že podnikáte v dostatočnej miere kroky na nápravu príčiny takého porušenia povinností. V prípade, že k ohrozeniu bezpečnosti údajov dôjde u tretej strany s ktorou spolupracujete, všetky náklady alebo pokuty sú vašou zodpovednosťou a sú splatné, ako je stanovené v článku 7. Následne sa od vás môže vyžadovať, aby ste doložili dosiahnutie príslušnej úrovne vyhovenia požiadavkám PCI DSS. V takom prípade poniesiete priame i nepriame náklady súvisiace s vyšetrovaním aj všetky následné náklady vyžadované pre dosiahnutie príslušnej úrovne vyhovenia požiadavkám PCI DSS. GP v prípade potreby poskytne písomné potvrdenie a prehľad konkrétnych súvisiacich nákladov.

**9.4.** Po autorizácii transakcie je zakázané uchovávať nasledujúce informácie:

- overovací kód CVV a CVC obsiahnutý na magnetickom prúžku platobnej karty;
- CVV2/CVC2; trojmiestne číslo vytlačené na zadnej strane karty v podpisovom poli alebo vedľa neho;
- iCVV/Chip CVC obsiahnutý v zobrazení (image) magnetického prúžku v čipovej aplikácii;
- úplné identifikačné údaje karty (Full Track data); teda údaje uvedené na magnetickom prúžku alebo čipe; a
- kód na overenie PINu (Pin Verification Value; PVV); obsiahnutý na magnetickom prúžku alebo čipe.

**9.5.** Pokiaľ na to spoločnosť GP nedala predchádzajúci písomný súhlas, nesmiete tretej strane nikdy oznámiť a vždy musíte chrániť pred neoprávneným prístupom alebo vyzradením všetky informácie, ktoré sa týkajú:

- držiteľa karty a jeho transakcií; alebo
- našej podnikateľskej činnosti, Príručky pre obchodníka, akejkoľvek Kartovej asociácie, Pravidiel Kartových asociácií alebo tejto Zmluvy;

pokiaľ zverejnenie týchto informácií nevyžaduje zákon alebo nie sú tieto informácie verejne dostupné (inak ako následkom porušenia ustanovení tohto článku vašou spoločnosťou).



- 9.6. Nie ste oprávnení zostavovať ani využívať žiadne zoznamy držiteľov platobných kariet alebo čísel platobných kariet ani iné informácie uvedené v článku 9, ani iné dokumenty tvoriace Zmluvu okrem tých, potrebných pre riadne plnenie vašich povinností alebo uplatňovanie vašich práv podľa tejto Zmluvy.
- 9.7. Ďalej sa zaväzujete na vlastné náklady spolupracovať na vybavení žiadosti o audit alebo vyšetrowanie zo strany GP, Kartových asociácií alebo tretej strany v súvislosti s ochranou osobných údajov držiteľov platobných kariet, Platobných prostriedkov alebo údajov o transakciách.
- 9.8. V súlade s článkom 5.4 vyššie sa zaväzuje používať iba terminály dodané či schválené zo strany GP. Obchodný partner umiestni platobný terminál tak, aby mohol zabrániť nežiaducej manipulácii s terminálom zo strany podvodníkov, napr. v podobe inštalácie prídavných zariadení určených na zneužitie citlivých dát držiteľov kariet.

## 10. Trvanie zmluvy, zmeny zmluvy a ukončenie zmluvy

- 10.1. Táto Zmluva sa uzatvára na lehotu neurčitú. Zmluvu môžete kedykoľvek vypovedať písomnou formou s výpovednou lehotou minimálne jeden (1) mesiac, výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia.
- 10.2. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán podstatným spôsobom poruší podmienky tejto Zmluvy a nenapraví toto porušenie do štrnástich (14) dní po písomnom oznámení druhej strany, v ktorom bude špecifikované porušenie a požadovaná náprava, je strana, ktorá nie je v omeškaní, oprávnená Zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou.
- 10.3. Bez ohľadu na to, či je vyššie stanovené inak, v prípade, že Zmluvu ukončíte v súlade s článkom 10.1 alebo pokiaľ zmluvu ukončí GP v súlade s článkom 10.2 alebo 10.5, pokiaľ taká situácia nastane v priebehu prvých dvanástich (12) mesiacov trvania Zmluvy, potom ste povinní uhradiť sumu stanovenú v Sadzobníku ako náhradu primeraných administratívnych nákladov. Táto suma je nad rámec všetkých ostatných opravných prostriedkov, ktoré má GP k dispozícii.
- 10.4. Bez ohľadu na vyššie uvedené môže GP túto zmluvu alebo jej časť ukončiť na základe písomnej výpovede doručenej obchodníkovi s výpovednou lehotou minimálne jeden (1) mesiac.
- 10.5. Bez ohľadu na vyššie uvedené je GP oprávnená s okamžitou platnosťou pozastaviť poskytovanie služieb spracovania platobných kariet podľa tejto Zmluvy, pokiaľ:
- o zmeníte bankový účet inak ako podľa článku 9;

- o vy alebo osoba ručiaca za vaše záväzky podľa tejto zmluvy ste fyzická osoba a zomriete (v tom prípade bude vašim dedičom zaslaná výpoveď);
- o využívate PSP/internetového PSP (IPSP), ktorý vo vašom mene spracováva kartové transakcie, a vaša zmluva s týmto dodávateľom končí alebo GP zhodnotí, že jej podmienky sú neprijateľné, alebo sa PSP/IPSP dostane do insolventie, prípadne boli začaté kroky na jeho likvidáciu, vyhlásenie úpadku, nútenej správy, zániku alebo nastala iná podobná situácia alebo PSP/IPSP nesplňuje Pravidlá Kartových asociácií, požiadavky Príručky pre obchodníka alebo niektoré z našich ostatných požiadaviek;
- o PSP/IPSP, ktorého využívate alebo ste využívali, nevyhovuje požiadavkám PCI DSS alebo obdobného programu, ktorý prípadne PCI DSS nahradí či doplní;
- o nedodržiavate Pravidlá Kartových asociácií, požiadavky GP alebo Príručky pre obchodníkov alebo nesplňujete požiadavky PCI DSS alebo obdobného programu, ktorý prípadne PCI DSS nahradí či doplní;
- o kontrola nad vašou spoločnosťou (alebo nad spoločnosťou akéhokoľvek z vašich ručiteľov) sa zmení;
- o došlo k výraznej zmene povahy vašej podnikateľskej činnosti (alebo činnosti akéhokoľvek z vašich ručiteľov);
- o došlo k podstatnej zmene vašej priemernej ziskovosti alebo objemu transakcií;
- o dochádza k nepovolenej premene vašej podnikateľskej činnosti alebo jej časti na transakcie iné ako transakcie s prítomnosťou karty alebo pokiaľ spoločnosť GP zhodnotí, že pokračovanie v zmluve pre ňu znamená neistotu;
- o počas troch (3) po sebe idúcich mesiacov ste neodovzdali na spracovanie žiadne transakcie a neinformovali ste spoločnosť GP, že vaše podnikanie je sezónne;
- o opakovane a bezdôvodne odmietate prijímať určité typy platobných kariet, ktorých logá máte vystavené;
- o dochádza k opakovaným sťažnostiam členov Kartových asociácií alebo partnerov, ktoré riadne neriešite;
- o vaše reakcie na žiadosti o Chargeback a tzv. „retrieval request“ sú zámerne oneskorené a neodôvodnené;
- o spoločnosť GP si je vedomá, domnieva sa alebo má podozrenie, že nemáte potrebnú licenciu, registráciu alebo iné legislatívne oprávnenie dodávať tovar alebo služby, za ktoré prijímate platby kartou na území, kam ich dodávate;

- o na základe zavádzajúceho vyhlásenia z vašej strany alebo vo vašom mene;
- o v súvislosti s vami (alebo niektorým z vašich ručiteľov) nastane situácia, na základe ktorej GP zhodnotí, že
  - by mohla poškodiť dobrú povesť spoločnosti GP alebo niektorej z Kartových asociácií;
  - môže vyvolať alebo vyvoláva podvod alebo podozrenie z podvodu alebo inej trestnej činnosti; alebo
  - by mohla utrpieť straty;
- o podľa názoru spoločnosti GP je vaša schopnosť alebo ochota dodržiavať podmienky tejto Zmluvy ohrozená najmä zmenou úrovne alebo rozsahu vašej podnikateľskej činnosti alebo vašej finančnej situácie;
- o s iným obchodníkom, ktorý je s vami spojený alebo pridružený k vám, niektorému z vašich vlastníkov, vedúcich pracovníkov, partnerov, držiteľov, funkcionárov, akcionárov alebo hlavných zástupcov bola zo strany GP ukončená zmluva z akéhokoľvek dôvodu;
- o pri začatí konkurzného alebo insolvenčného konania vami alebo proti vám alebo niektorému z vašich ručiteľov uzavrel likvidátor alebo správca konkurznej podstaty dohodu o vyrovnaní s veriteľmi, alebo v prípade začatia vykonávacieho konania (exekúcie); alebo
- o sa ukončenie Zmluvy vyžaduje zo strany Kartovej asociácie.

**10.6.** Ukončenie Zmluvy nijako neovplyvní žiadne skutočné ani podmienené záväzky či nároky žiadnej zo zmluvných strán, ktoré vznikli pred ukončením Zmluvy, najmä vaše záväzky súvisiace s Chargebackmi alebo iné úhrady splatné podľa tejto Zmluvy (ani v prípade, že Chargebacky alebo iné úhrady prídu po ukončení Zmluvy). Máte povinnosť uhradiť spoločnosti GP všetky dlžné sumy podľa tejto zmluvy a váš Určený bankový účet vo finančnej inštitúcii musí zostať dostupný na účely inkasa týchto súm najmenej počas trinástich (13) mesiacov od spracovania poslednej transakcie a v tomto čase musí zostať nastavený tiež príslušný priamy pokyn na inkaso (pokiaľ ste nám predtým udelili povolenie na inkaso na základe samostatnej dohody).

**10.7.** V prípade ukončenia Zmluvy musíte bezodkladne a na svoje náklady vrátiť spoločnosti GP všetko dodané vybavenie a podklady. Pokiaľ túto povinnosť nesplníte, bude sa vám účtovať cena tohto vybavenia alebo podkladov.

**10.8.** Články 3.4, 3.5, 3.29, 3.32, 6, 7.3 až 7.5, 7.7, 8.2, 8.3, 9, 10.6, 10.7, 11, 12, 13, 14 a 15 týchto Všeobecných obchodných podmienok zostávajú v platnosti i po ukončení tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu.

**10.9.** Pokiaľ plánujete ukončiť prijímanie určitého typu platobných kariet, musíte k tomuto typu karty podať písomnú výpoveď s výpovednou lehotou jeden (1) mesiac. Príslušná

funkcia sa potom obvykle odstráni z obchodného miesta. V prípade Poskytnutých terminálov odstránime daný typ karty. Pokiaľ nevyužívate Poskytnuté terminály, musíte si odstránenie daného typu platobnej karty dohodnúť priamo s týmto poskytovateľom. Logo tohto typu karty musíte odstrániť z prehľadu platobných kariet, ktoré prijímate. Samotné ukončenie tohto typu platobnej karty nemá žiadny vplyv na Zmluvu ako celok. Pokiaľ dôjde k ukončeniu prijímania určitého typu platobných kariet z našej strany, uplatní sa dvojmesačná (2) výpovedná lehota.

**10.10.** V prípade, že bola v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet dohodnutá lehota viazanosti a táto Zmluva skončí z akéhokoľvek dôvodu (okrem výpovede GP podľa čl. 10.4 týchto Všeobecných obchodných podmienok) v priebehu trvania lehoty viazanosti, zaväzujete sa zaplatiť sumu uvedenú v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet (tzv. „Exit Fee“). Túto sumu ste nám povinní uhradiť do 5 pracovných dní od doručenia výzvy z našej strany.

**10.11.** GP môže jednostranne zmeniť túto Zmluvu a to predovšetkým, avšak nielen, v týchto nasledujúcich prípadoch:

- GP môže túto Zmluvu meniť na základne vlastného uváženia jednostranne v reakcii na zmeny či upravené požiadavky pravidiel, vrátane úpravy scheme fees Kartových asociácií, príslušných právnych predpisov alebo PCI DSS; alebo
- GP môže upraviť vaše Autorizačné limity, a to najmä s cieľom predchádzania podvodnému konaniu alebo na základe podnetu Kartových asociácií alebo v prípade zmeny Pravidiel Kartových asociácií

**10.12.** GP vás bude informovať o akejkoľvek zmene navrhutej podľa článku 10.11 najmenej pätnásť (15) dní pred plánovaným dátumom účinnosti takej zmeny a:

- o skôr, ako táto zmena nadobudne účinnosť, môžete GP zaslať písomné oznámenie o tom, že túto zmenu neprijímate; v takom prípade ste pred dňom, kedy má zmena nadobudnúť účinnosť, oprávnený Zmluvu bezodplatne vypovedať s okamžitou účinnosťou dňom doručenia; a
- o pokiaľ GP nedoručíte oznámenie, ako je popísané vyššie, bude sa daná zmena považovať z vašej strany za prijatú a nadobudne účinnosť automaticky v súlade s oznámením zo strany GP; v takom prípade nemáte právo túto zmluvu z dôvodu uvedenej zmeny ukončiť.

**10.13.** Oznámenie v zmysle článku 10.12 môže GP urobiť buď podľa článku 15.3 alebo ako súčasť oznámenia na výpise transakcií alebo v niektorom z pravidelne vydávaných oznámení GP, a to vo forme oznámenia popisujúceho úpravu Zmluvy (ktoré môžu byť súčasťou oznámenia alebo môžu byť sprístupnené na Merchant portáli).

**10.14.** Rada pre bezpečnostné štandardy odvetvia platobných kariet (PCI) alebo Kartová asociácia môžu zaviesť zmeny vzťahujúce sa na GP alebo prevádzkové

pravidlá odvetvia platobných kariet, ktoré ovplyvnia GP, napr. zmeny PCI DSS, postupov vzťahujúcich sa k pokladničnému miestu, funkciám terminálov alebo preventívnym opatreniam proti podvodom. V takom prípade bude spoločnosť GP oprávnená zmeniť túto zmluvu v súlade s týmto článkom. Pravidlá Kartových asociácií sa môžu meniť okamžite.

**10.15.** Ste povinní dodržiavať všetky zmeny v postupoch prijímania kariet alebo Platobných prostriedkov, ktoré GP vyžaduje v rámci programov Kartových asociácií zameraných na dodržiavanie pravidiel a predpisov (compliance).

**10.16.** Ste povinní sa zúčastniť vyšetrovania požadovaného v súvislosti so všetkými prípadnými problémami pri prijímaní Platobného prostriedku, či už sú identifikované spoločnosťou GP, vašou spoločnosťou alebo treťou stranou, a zaistiť riešenie problémov, ktoré spadajú do vašej kompetencie, v stanovenej lehote. GP si vyhradzuje právo účtovať si administratívny poplatok nad rámec uloženej pokuty. Podrobnosti o prípadných variabilných poplatkoch vám budú oznámené v prípade že by boli aplikovateľné.

## 11. Naša zodpovednosť

**11.1.** Spoločnosť GP nie je zodpovedná a nepovažuje sa za zmluvnú stranu, ktorá porušila túto Zmluvu nesplnením svojich záväzkov z nej vyplývajúcich, pokiaľ je toto neplnenie spôsobené (priamo či nepriamo) nejakou mimoriadnou a nepredvídateľnou situáciou, ktorú nemôže primerane ovplyvniť, a pokiaľ by následky takej situácie boli neodvratné napriek všetkému úsiliu, ktoré je možné rozumne vykonať. Medzi tieto príčiny a situácie patria najmä štrajky, zlyhanie systému, softvéru alebo telekomunikačného spojenia, zásahy vyššej moci alebo verejného nepriateľa, vládna intervencia podľa suverénnej alebo zmluvnej právomoci, požiare, povodne, epidémie, obmedzenia karanténou, nedostatok pracovnej sily alebo materiálu, embargá na nákladnú prepravu, neobvykle nepriaznivé počasie, výpadky elektrického prúdu, výpadky komunikácie, nevyhnutné oneskorenia, nedostatok súčinnosti z vašej strany, chyby alebo zlyhania systémov tretích strán alebo iné podobné príčiny, ktoré táto zmluvná strana nemôže ovplyvniť. GP neponesie zodpovednosť za porušenie tejto zmluvy v prípade, že k takému porušeniu dôjde z dôvodu dodržiavania právnych predpisov, ktoré sa na jej činnosť vzťahujú.

**11.2.** Zodpovednosť spoločnosti GP za stratu vyplývajúcu z tejto Zmluvy alebo vzniknutú v súvislosti s touto Zmluvou, najmä škody spôsobené poruchou zariadenia alebo prevádzkovým výpadkom vybavenia, nedostupnosťou alebo nedostatočným poskytnutím služieb alebo škody na majetku budú v súčte obmedzené na skutočné a priame škody a na maximálnu sumu, ktorá nepresiahne sumu trojnásobku (3) priemernej mesačnej výšky poplatkov hradených vašou spoločnosťou podľa tejto Zmluvy (bez medzibankových poplatkov, výmerov, poplatkov za PCI DSS a ďalších poplatkov alebo nákladov stanovených Kartovou asociáciou alebo treťou stranou

v súvislosti so spracovávaním vašich platieb) za služby v priebehu predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov alebo za nižší počet mesiacov, ktorý uplynul od dátumu účinnosti tejto Zmluvy. Toto je rozsah zodpovednosti spoločnosti GP vyplývajúci z tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou, zahŕňajúci najmä údajné zanedbanie, porušenie Zmluvy alebo iné konanie bez ohľadu na jeho formu, ktoré môže vyústiť do žaloby proti GP, a vyššie uvedené predstavuje váš jediný opravný prostriedok. Spoločnosť GP nebude za žiadnych okolností zodpovedná za žiadne zvláštne, následné alebo nepriame straty, obchodné straty, poškodenie dobrej povesti alebo zníženie zisku, priame či nepriame, stratu úrokov alebo za disciplinárne či exemplárne náhrady škody vyplývajúce z tejto zmluvy alebo akokoľvek súvisiace s touto Zmluvou, najmä náhrady škody z dôvodu umiestnenia názvu obchodníka na zoznam obchodníkov, s ktorými bola z akéhokoľvek dôvodu ukončená spolupráca, a to aj v prípade, že bola spoločnosť GP na možnosť takej náhrady škody upozornená.

- 11.3.** Bez ohľadu na to, či je vyššie v tejto Zmluve stanovené inak, spoločnosť GP nevyučuje ani neobmedzuje svoju zodpovednosť v súvislosti so zranením alebo smrťou osoby, ku ktorej dôjde z nebalosti na strane GP, ani v súvislosti s podvodom alebo inou situáciou, pre ktorú zo zákona nemôže svoju zodpovednosť vylúčiť ani obmedziť alebo sa o také vylúčenie alebo obmedzenie pokúsiť.
- 11.4.** S výhradou článku 11.3 sú všetky prípadné záruky a povinnosti GP vyplývajúce zo zákona vylúčené.

## 12. Nároky držiteľa Platobného prostriedku

- 12.1.** Zaväzujete sa okamžite riešiť priamo s držiteľom platobnej karty akýkoľvek nárok alebo reklamáciu vzniknutú v súvislosti s predajom na kartu alebo iný Platobný prostriedok bez ohľadu na to, či je taký nárok alebo reklamácia vznesená držiteľom platobnej karty, spoločnosťou GP alebo treťou stranou. Zaväzujete sa odškodniť a spoločnosť GP zbaviť zodpovednosti za všetky straty, náklady, výdavky (najmä súdne poplatky), záväzky, nároky alebo protinároky, náhrady škody a spory súvisiace so spoločnosťou GP, ktoré vzniknú kvôli:
- porušeniu Zmluvy z vašej strany;
  - nároku zo strany držiteľa platobnej karty alebo vydavateľa platobnej karty voči GP následkom vášho konania alebo nečinnosti, najmä zavádzajúceho vyhlásenia vykonaného vašou spoločnosťou alebo porušenia záväzku alebo povinnosti, ktorú máte voči držiteľovi platobnej karty; alebo
  - vyšetrovaniu transakcií, pri ktorých sa prejavilo podvodné konanie či trestná činnosť z vašej strany alebo porušenie Zmluvy z vašej strany spolu s primeranými krokmi, ktoré môže GP podniknúť v reakcii na také vyšetrovanie alebo v jeho priebehu.

- 12.2. V prípade vznesenia nároku proti spoločnosti GP zo strany držiteľa platobnej karty alebo vydavateľa platobnej karty máte povinnosť poskytnúť spoločnosti GP súčinnosť pri riešení takého nároku a spoločnosť GP je oprávnená tento nárok vyrovnáť alebo inak vyriešiť podľa svojho vlastného uváženia.

## 13. Vaše údaje a ich spracovanie

Na účely tohto článku pre osoby samostatne zárobkovo činné, združenia osôb a iné obdobné subjekty výraz „**vy**“ označuje jednotlivcov, ktorí vlastnia daný podnik, a pre spoločnosti výraz „**vy**“ označuje tak spoločnosť, ako aj jej prípadných štatutárnych zástupcov, funkcionárov, akcionárov a ďalšie strany zodpovedné za jej prevádzku. Pokiaľ nie je nižšie uvedené inak, pokiaľ sa v tomto článku 13 hovorí o „**nás**“ (vo všetkých pádoch), toto označenie sa vzťahuje na GP a spoločnosti skupiny; označenie „**spoločnosti skupiny**“ sa vzťahuje na spoločnosti v rámci skupiny Global Payments a/alebo Erste Group, najmä dcérske a pridružené spoločnosti.

Tento článok vysvetľuje, akým spôsobom spoločnosť GP využíva údaje o vás a vašom podnikaní, hneď ako požiadate o niektorý z našich produktov a služieb, a ako budú spoločnosti skupiny, úverové agentúry a ďalšie tretie strany tieto údaje v súvislosti s vašou žiadosťou spracovávať. Viac informácií nájdete v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré sú umiestnené na internetových stránkach GP v záložke GDPR.

- 13.1. Toto ustanovenie stanovuje povinnosti a práva vás a nás vo vzťahu k osobným údajom, ako to vyžaduje Nariadenie, ktoré najmä, pokiaľ ide o spracovanie osobných údajov, požaduje určiť:

- Predmet, povaha a účel: spracovanie osobných údajov v priebehu spracovania Transakcií tak, aby ste boli schopní prijímať platby od zákazníkov za tovar alebo služby
- Trvanie: počas platnosti Zmluvy
- Typ osobných údajov: Transakčné údaje potrebné pre poskytovanie služieb, vrátane čísla karty
- Kategorie subjektov údajov: Vaši zákazníci, ktorí chcú platiť kartou alebo iným platobným prostriedkom.

Oprávňujete nás, aby sme spracovávali osobné údaje po dobu platnosti zmluvy. Zaručujete sa nám, že máte všetky potrebné práva na to, aby ste nám povolili spracovávať osobné údaje o tejto zmluve, v súlade s touto zmluvou a Nariadením, a že vaše pokyny pre nás týkajúce sa spracovania osobných údajov nám nespôsobia

stav, keby sme my sami porušovali Nariadenie vrátane pravidiel medzinárodného transferu.

Ak sa domnievame, že niektorý z vašich pokynov týkajúcich sa spracovania osobných údajov môže viesť k porušeniu Nariadenia, budeme oprávnení nevykonávať toto spracovanie s tým, že týmto nevykonávaním nebudeme porušovať túto Zmluvu alebo nebudeme inak zodpovední voči vám v dôsledku toho, že nebolo vykonané toto spracovanie.

Spracovávame osobné údaje v súlade s vaším pokynom (vrátane tejto zmluvy) alebo na základe zákonného titulu. V takom prípade vás budeme informovať o takýchto právnych požiadavkách pred spracovaním, ak to príslušné právne predpisy nezakazujú z dôvodov verejného záujmu.

Zabezpečíme, aby sa každá osoba oprávnená na spracovanie osobných údajov riadila povinnosťou zachovávať dôvernosť a spĺňala podmienky tejto kapitoly.

Po ukončení poskytovania Služieb v zmysle tejto zmluvy všetky osobné údaje vymažeme alebo vrátime a odstránime všetky kópie. My máme právo uchovávať akékoľvek osobné údaje v rámci dodržiavania platných právnych predpisov, alebo ktoré sme povinní uchovávať pre účely poistenia, účtovníctva, zdaňovania alebo vedenia záznamov.

Oprávňujete nás, aby sme využili každú osobu ako Subdodávateľa pre spracovanie osobných údajov. Budeme vás informovať o akýchkoľvek zamýšľaných zmenách týkajúcich sa ďalšieho Subdodávateľa alebo zmeny Subdodávateľa, a to za účelom dať vám možnosť namietat' proti takýmto zmenám. Ak ste proti takejto zmene vzniesli námietku a my nemôžeme rozumne vykonať také úpravy k vyhovaniu námietky, budete mať právo túto zmluvu vypovedať, a to s 30 dňovou výpovednou dobou.

Ak zvolíme Subdodávateľa, uzavrieme s ním písomnú zmluvu, ktorá bude špecifikovať činnosti tohto Subdodávateľa a bude mu ukladať v zásade podobné podmienky, aké sú ukladané nám v tejto kapitole. My budeme ďalej zodpovední za plnenie povinností subdodávateľa. V prípade, že dôjde k medzinárodnému transferu osobných údajov v súvislosti s poskytovaním služieb v zmysle tejto zmluvy, budeme dodržiavať všetky právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov a podnikneme také opatrenia, ktoré sú potrebné na to, aby sme boli v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

My vykonáme vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie osobných údajov. V prípade, že dôjde k Porušeniu zabezpečenia osobných údajov, bez zbytočného odkladu vás budeme informovať.

Súčasne vám poskytneme (za primeranú odplatu) pomoc v oblastiach:

- dodržiavanie vašich povinností vyplývajúcich z Nariadenia týkajúcich sa bezpečnosti osobných údajov;
- reagovanie na žiadosti v lehotách požadovaných Nariadením na uplatňovanie práv dotknutých osôb podľa Nariadenia, vrátane vhodných technických a organizačných opatrení, pokiaľ je to možné;



- dokumentáciu prípadného Porušenia zabezpečenia osobných údajov a hlásenia príslušnému orgánu dohľadu a/alebo subjektom údajov; a
- vykonávanie posúdení vplyvu na ochranu osobných údajov v súvislosti so všetkými operáciami spracovania a konzultácie s orgánmi dohľadu, dotknuté osoby a ich zástupcov.

Poskytneme vám všetky informácie potrebné na preukázanie súladu s povinnosťami stanovenými v tejto kapitole.

## 14. Risk management

**14.1.** Spoločnosť GP môže vo svojej evidencii kedykoľvek vytvoriť účet („**Rezervný účet**“) na zaistenie plnenia vašich povinností podľa tejto Zmluvy. O tom, že spoločnosť GP uplatnila toto svoje právo, budete v primeranom čase informovaní. Rezervný účet môže byť podľa vlastného uváženia spoločnosti GP financovaný nasledujúcimi spôsobmi a v sumách určených spoločnosťou GP: (a) vaša priama platba, keď na žiadosť spoločnosti GP v GP vykonáte vklad peňažných prostriedkov, ktoré bude GP držať na rezervnom účte; (b) výnosy z transakcií odovzdaných podľa tejto zmluvy, ktoré GP zadrží na platbu na Rezervný účet v súlade s touto Zmluvou alebo na základe vášho pokynu; alebo (c) prevod peňažných prostriedkov vybraných z niektorého z účtov uvedených v článku 9 alebo účtov v akejkoľvek inej finančnej inštitúcii, ktorý vykoná GP. Všetky sumy takto prevedené na Rezervný účet sa na Rezervný účet pripíšu okamžite a vy oprávňujete spoločnosť GP na vykonávanie platieb z Rezervného účtu na váš Určený bankový účet (na Rezervnom účte sa udržiava minimálny zostatok, ktorý podľa potreby stanoví GP podľa potenciálnych záväzkov stanovených v tejto zmluve) a inak, ako je stanovené v tejto zmluve.

Týmto vyjadrujete svoj súhlas s tým, že spoločnosť GP môže z tohto Rezervného účtu odpočítať akúkoľvek dlžnú sumu splatnú spoločnosti GP podľa tejto zmluvy a rovnaký postup môže aplikovať pri všetkých splatných alebo predpokladaných záväzkoch, ktoré máte voči GP podľa uváženia GP. Bez toho, aby boli obmedzené práva spoločnosti GP, peňažné prostriedky na Rezervnom účte sa môžu držať do (podľa toho, čo nastane neskôr): (a) premlčania potenciálne uplatniteľných práv na Chargeback v súvislosti s transakciami spracovanými spoločnosťou GP podľa tejto Zmluvy; a (b) času nevyhnutného na zaistenie plnenia vašich splatných alebo predpokladaných záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, pričom čas držania môže presiahnuť čas trvania tejto Zmluvy. Na vrátenie peňažných prostriedkov vám vznikne nárok až po vyrovnaní všetkých vašich záväzkov podľa tejto Zmluvy.

**14.2.** GP môže podľa potreby požadovať, aby ste poskytli garanciu svojich záväzkov voči GP podľa tejto Zmluvy, alebo aplikovať na prijímanie transakcií vašou spoločnosťou zvláštne podmienky. GP môže podľa potreby požadovať, aby ste poskytli zaistenie

vo forme, ktorú určí GP podľa svojho uváženia (najmä vytvorenie Rezervného účtu alebo iná forma zaistenia), vrátane nahradenia existujúceho zaistenia. GP môže akceptovať všeobecné záruky alebo iné zaistenie poskytnuté spoločnosti GP teraz alebo v budúcnosti. Toto zaistenie sa uvoľní až vo chvíli, keď GP rozhodne, že vaše záväzky boli splnené a GP naďalej nie je vystavená možným nárokom vzniknutým z Chargebackov, pokutám ani iným sumám splatným podľa tejto Zmluvy.

## 15. Ostatné

**15.1.** V prípade, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane nezákonným alebo neplatným, bude sa také ustanovenie považovať za vyňaté zo Zmluvy a ostatné ustanovenia zostanú naďalej v platnosti.

**15.2.** Neuplatnenie alebo neskoré uplatnenie niektorého z práv GP podľa tejto Zmluvy sa nebude vykladať ako vzdanie sa alebo upustenie od takého práva, pokiaľ spoločnosť GP písomne výslovne neuvedie inak.

**15.3.** Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, všetky oznámenia z vašej strany spoločnosti GP podľa tejto zmluvy budú vykonané písomne a odoslané osobným odovzdaním kuriérskej spoločnosti, prípadne ako obyčajný alebo doporučený list. Pokiaľ nie je v Zmluve stanovené inak, všetky oznámenia zo strany spoločnosti GP vám podľa tejto Zmluvy budú vykonané písomne a odoslané osobne, faxom, e-mailom, kuriérskou spoločnosťou, prípadne ako obyčajný alebo doporučený list. Všetky oznámenia, ktoré vám budú zaslané, nadobudnú účinnosť (1) pri fyzickom prevzatí alebo (2) na poludnie druhého pracovného dňa po odoslaní na adresu, ktorú ste uviedli v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet alebo na inú adresu, kam sa podľa tejto zmluvy zasielajú oznámenia, faktúry a iná komunikácia, podľa toho, čo nastane skôr. Všetky oznámenia zaslané spoločnosti GP nadobudnú účinnosť pri fyzickom prevzatí spoločnosťou GP na adrese sídla spoločnosti.

Zmluvné strany môžu zmeniť meno a adresu osoby, ktorej sa zasielajú oznámenia a ostatné dokumenty podľa tejto Zmluvy, a to kedykoľvek na základe písomného oznámenia druhej zmluvnej strane.

**15.4.** Ak máte akékoľvek sťažnosti alebo reklamácie, ktoré súvisia s právami a povinnosťami podľa Smernice alebo pokiaľ štandard služieb GP nebude taký, ako ste očakávali, alebo pokiaľ sa domnievate, že spoločnosť GP urobila chybu, informujte nás o tom, prosím. Môžete kontaktovať helpdesk spoločnosti. Ďalšie podrobnosti o postupe pri reklamáciách voči GP nájdete v Reklamačnom poriadku GP prípadne v Manuále k transakciám platobnou kartou – Príručke pre obchodníkov. Spoločnosť GP sa danou situáciou bude zaoberať a v prípade potreby zabezpečí nápravu čo najskôr. Pokiaľ je to žiaduce, GP tiež podnikne opatrenia s cieľom zabrániť opakovaniu takej situácie. Umožnite, prosím, spoločnosti GP, aby bola prvým, kto bude na danú záležitosť reagovať, a dala veci do poriadku. So svojou sťažnosťou sa však môžete

obrátiť tiež na Českú národnú banku so sídlom na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, Česká republika.

**15.5.** Táto Zmluva a všetky spory alebo záležitosti, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou (či už ide o spory zmluvnej alebo nezmluvnej povahy, ako napríklad nároky z protiprávneho konania, porušenia právnych predpisov alebo iné), sa riadia a vykladajú podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Vzájomné právne vzťahy GP a Obchodníka súvisiace so Zmluvou sa, podľa § 262 Obchodného zákonníka, budú spravovať podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

**15.6.** V prípade, že si Obchodník zvolil (napr. V Žiadosti o akceptáciu platobných kariet) možnosť rozhodovania sporu Rozhodcovským súdom, platí nasledujúce:

GP a Obchodník sa dohodli na uzatvorení rozhodcovskej zmluvy vo forme rozhodcovskej doložky k Zmluve, v tomto znení:

- Všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s touto Zmluvou, bude prejednávať a rozhodovať Rozhodcovský súd;
- GP a Obchodník sa podrobujú základným vnútorným právnym predpisom Rozhodcovského súdu, najmä Štatútu a Rokovaciemu poriadku, ktoré sú platné a účinné v čase začatia rozhodcovského konania pred Rozhodcovským súdom.
- GP a Obchodník sa podriadia rozhodnutiu Rozhodcovského súdu, ktoré bude pre zmluvné strany záväzné.
- Rozhodcovská doložka je súčasťou Zmluvy a zaväzuje právnych nástupcov zmluvných strán.
- Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na trvanie rozhodcovskej doložky.
- Všetky spory uvedené v rozhodcovskej doložke, v ktorých hodnota predmetu sporu nepresahuje sumu určenú v Štatúte alebo v súvislosti s nimi, budú rozhodované jedným rozhodcom. Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, ustanoví rozhodcu vybraná osoba Rozhodcovského súdu.

V prípade, že si Obchodník túto možnosť nezvolil, bude všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s touto Zmluvou, prejednávať a rozhodovať príslušné slovenské súdy.

**15.7.** Názvy článkov sa uvádzajú iba pre prehľadnosť a nebudú sa využívať pri výklade Zmluvy.

**15.8.** Zmluva a dokumenty, na ktoré sa odkazuje, tvoria ako celok dohodu medzi vami a spoločnosťou GP a nahrádzajú všetky súvisiace predchádzajúce oznámenia alebo dohody, ústne i písomné. Žiadna zo zmluvných strán sa nespolieha na žiadne ústne alebo písomné informácie oznámené druhou zmluvnou stranou, pokiaľ to nie je v týchto dokumentoch výslovne uvedené; odkazujeme sa však a naďalej sa budeme odkazovať na ústne a písomné informácie, ktoré ste nám oznámili alebo nám oznámite v súvislosti s vašou podnikateľskou činnosťou alebo finančnou situáciou.

Žiadna časť tohto ustanovenia sa nebude vykladať ako obmedzenie alebo zníženie zodpovednosti akejkoľvek osoby za podvod alebo podvodné zavádzajúce vyhlásenia.

**15.9.** Táto zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku a všetka komunikácia a informácie, ktoré vám zašleme, budú v českom či slovenskom jazyku, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

**15.10.** Vyhlasujete, zaručujete a súhlasíte s tým, že jednou z podmienok tejto zmluvy je, že budete svoju podnikateľskú činnosť prevádzkovať v súlade s platnými protikorupčnými právnymi predpismi. Ďalej súhlasíte s tým, že akékoľvek porušenie platných protikorupčných zákonov predstavuje podstatné porušenie tejto Zmluvy, bez ohľadu na to, či je vyššie stanovené inak, a bez toho, aby boli dotknuté iné práva alebo opravné prostriedky, môže mať za následok okamžité pozastavenie platnosti tejto Zmluvy a jej následné ukončenie. Ďalej sa zaväzujete neodkladne informovať spoločnosť GP o odsúdení Obchodníka alebo jeho vedúceho pracovníka, štatutárneho orgánu, riaditeľa alebo akcionára podľa protikorupčných predpisov.

### **15.11. Použitelnosť zákona o platobnom styku.**

Zmluvné strany sa dohodli, že:

- o na právny vzťah medzi zmluvnými stranami sa neuplatnia nasledujúce ustanovenia zákona o platobných službách (zák. č. 492/2009 Z. z., v znení neskorších predpisov): § 6, § 8 ods. 3, § 10, § 12 až 14 a § 31 až 44 (s výnimkou § 44 ods. 2 a 3);
- o dohoduje sa odlišná lehota ako lehota uvedená v § 9 zákona o platobných službách (zák. č. 492/2009 Z. z., v znení neskorších predpisov), a to lehota uvedená v čl. 8.1 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

**15.12.** Môžeme Vás kontaktovať telefónom, emailom alebo textovou správou v prípade podozrenia z podvodu alebo v prípade podvodu alebo pri bezpečnostných hrozbách.

**15.13.** Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 1. 7. 2018 a nahrádzujú všetky predchádzajúce obchodné podmienky GP (alebo právneho predchodcu GP) platné vo vzťahu k Obchodníkovi.

## **16. Dynamic Currency Conversion**

Okrem predchádzajúcich ustanovení tejto zmluvy sa aplikujú nasledujúce ustanovenia, pokiaľ využívate službu Dynamic Currency Conversion spoločnosti GP (na účely tohto článku 16 ďalej len „**Služba**“).

**16.1. Definície doplňujúcich pojmov** — Spolu s pojmami používanými vo zvyšku tejto Zmluvy budú v tomto článku použité nasledujúce pojmy:

„**DCC Rabat**“ je suma pripísaná obchodníkovi ako odmena za jeho účasť na Službe, ktorá je definovaná a vypočítaná podľa článku 16.4.

„**Dynamic Currency Conversion**“ alebo „**DCC**“ je prevod Meny úhrady ako meny, v ktorej sa uvádzajú ceny tovaru a služieb obchodníka, na menu štátu, kde je vydaná platobná karta, pokiaľ je to Schválená mena na základe dohody medzi Zahraničným držiteľom karty a Obchodníkom v súlade s tu uvedenými podmienkami.

„**Medzinárodná transakcia kartou**“ je kartová transakcia medzi Obchodníkom a Zahraničným držiteľom karty okrem kartových transakcií, ktoré sa nevykonávajú s využitím DCC, ako je podrobnejšie uvedené v tomto článku 16.

„**Mena úhrady**“ je mena, v ktorej vám zasielame úhrady podľa čl. 9 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

„**Poplatok za cudziu menu**“ je poplatok za tovar alebo služby Obchodníka v Schválenej mene pri Medzinárodnej transakcii kartou.

„**Schválená mena**“ sú zahraničné meny, v ktorých je Obchodníkom dostupná táto služba. Zoznam schválených mien je stanovený v Žiadosti o akceptáciu platobných kariet; GP ich môže podľa potreby meniť.

„**Suma nákupu**“ je pôvodná suma Medzinárodnej transakcie kartou v Mene úhrady pred vykonaním prepočtu meny.

„**Transakcia bez využitia DCC**“ je kartová transakcia, na ktorú sa DCC nevzťahuje, najmä kartové transakcie vykonávané platobnými kartami vydanými v menách iných ako Schválených alebo konkrétnymi vydavateľmi, ktorí boli na základe rozhodnutia spoločnosti GP zo služby DCC vyňatí, kartové transakcie, pri ktorých si Zahraničný držiteľ karty zvolí možnosť nevyužiť DCC a ďalšie kartové transakcie vylúčené z DCC na základe aktuálneho rozhodnutia spoločnosti GP.

„**Zahraničný držiteľ karty**“ je držiteľ platobnej karty, ktorá je vedená v Schválenej mene.

## 16.2. Popis služby Dynamic Currency Conversion

- Táto Služba vás oprávňuje ponúkať niektorým Zahraničným držiteľom kariet možnosť zaplatiť v Mene úhrady alebo v mene štátu, v ktorej je platobná karta vedená, a pritom prevziať platbu od spoločnosti GP v Mene úhrady. Podmienky tohto článku 16 sa vzťahujú na transakcie spracované prostredníctvom DCC v čase trvania tejto Zmluvy. Bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu nie ste oprávnení odovzdávať platobné údaje prostredníctvom iného poskytovateľa DCC.
- DCC umožní niektorým vašim zákazníkom, ktorí sú Zahraničnými držiteľmi kariet, zaplatiť kartou na pokladničnom mieste a nechať si naučtovať nákup v Schválenej mene, v ktorej je ich platobná karta vedená, a to podľa zmeného kurzu

stanoveného spoločnosťou GP (s využitím rôznych zdrojov z finančných trhov), pričom vy dostanete úhradu za transakciu v Mene úhrady.

- Beriete na vedomie a súhlasíte s tým, že Medzinárodná transakcia kartou sa prepočíta na Schválenú menu, v ktorej je karta vedená, na základe aktuálneho zmenného kurzu pre maloobchodné transakcie (stanoveného spoločnosťou GP (s využitím rôznych zdrojov z finančných trhov)) a že prepočítaná Medzinárodnú transakciu kartou zúčtuje príslušná Kartová asociácia v schválenej mene, v ktorej je karta vedená. DCC sa vzťahuje iba na transakcie vykonávané platobnými kartami vydanými spoločnosťami Mastercard a Visa, ktoré sú inkasované z účtu držiteľa platobnej karty v Schválenej mene. Spoločnosť GP si vyhradzuje právo prípadne pridať či dočasne alebo trvale vybrať zo zoznamu DCC niektorú menu, a to kedykoľvek, pričom vás o tom môže a nemusí informovať. Ďalej môže spoločnosť GP poskytovanie Služby z akéhokoľvek dôvodu ukončiť s výpovednou lehotou najmenej dva (2) mesiace a v priebehu tejto lehoty môže poskytovanie Služby na základe oznámenia s okamžitou platnosťou pozastaviť, pokiaľ je to nutné.
- Aj keď vám spoločnosť GP nevymeria dodatočný poplatok za predloženie Medzinárodnej transakcie kartou prostredníctvom DCC, budú sa uplatňovať bežné poplatky za spracovanie; Kartové asociácie môžu tiež dodatočné poplatky za Medzinárodné transakcie kartou vymerať. Okrem DCC Rabatu vám v súvislosti s Medzinárodnou transakciou kartou nevzniká nárok na žiadne ďalšie úhrady.
- Beriete na vedomie, že niektoré časti Služby môžu zaisťovať tretie strany. Potvrďujete, že nie ste v zmluvnom vzťahu so žiadnou treťou stranou a nie ste oprávnenou osobou na základe prípadnej zmluvy medzi spoločnosťou GP a takou treťou stranou.

### 16.3. Požiadavky súvisiace so službou Dynamic Currency Conversion

- Budete dodržiavať všetky primerané pokyny spoločnosti GP vzťahujúce sa na vašu účasť na Službe. Ďalej budete dodržiavať všetky požiadavky Kartových asociácií, ktoré sa týkajú Služby. Bez ohľadu na vyššie uvedené súhlasíte výslovne s tým, že budete dodržiavať nasledujúce zvláštne požiadavky súvisiace s touto Službou.
- Dobrovoľná účasť Zahraničných držiteľov kariet: Podľa pokynov, ktoré podľa potreby predkladá spoločnosť GP, budete Zahraničným držiteľom kariet poskytovať možnosť dobrovoľného využitia Služby alebo vyjadrenia súhlasu s účasťou na tejto Službe. Súhlasíte, že pri každej Medzinárodnej transakcii kartou budete:

- informovať Zahraničného držiteľa karty, že táto Služba je dobrovoľná a že má možnosť zaplatiť v Mene úhrady, pokiaľ si to praje;
- oznámiť Zahraničnému držiteľovi karty sumu transakcie tak v Mene úhrady, ako aj v domácej mene držiteľa platobnej karty a tiež príslušný zmenný kurz;
- nepredkladať Zahraničnému držiteľovi karty žiadne ďalšie požiadavky, aby si nechal kartovú transakciu spracovať v Mene úhrady;
- nepoužívať žiadne vyjadrenia ani postupy, vďaka ktorým by si držiteľ Zahraničnej karty zvolil Službu automaticky; a
- neuvádzať, výslovne ani implicitne, že Služba Dynamic Currency Conversion je službou Kartových asociácií.

V prípade, že sa daný Zahraničný držiteľ karty rozhodne Služby nevyužiť, nepovažuje sa táto kartová transakcia za Medzinárodnú transakciu kartou a spoločnosť GP spracuje transakciu Zahraničného držiteľa karty v Mene úhrady. Bez toho, aby bola obmedzená všeobecná platnosť akejkoľvek časti tejto Zmluvy, berie sa to tak, že pokiaľ pri Medzinárodnej transakcii kartou nedáte Zahraničnému držiteľovi karty možnosť využiť túto Službu, ako je uvedené v tomto článku, môže následne vzniknúť žiadosť o Chargeback, ako je uvedené v odseku 16.3.6.

Vyškolenie personálu pokladničného miesta na ponúkanie možnosti DCC je požiadavkou Kartových asociácií. Školenie vykonáva spoločnosť GP alebo tretia strana v mene GP. Ste povinní zaistiť, aby bol vyškolený vhodný personál a školenie bolo aktualizované, najmä je potrebné školiť novoprijatých zamestnancov následne po úvodnom školení zamestnancov.

- **Dodržiavanie podmienok Služby a pokynov:** Súhlasíte s tým, že budete dodržiavať všetky príslušné pokyny a podmienky Služby, ktoré podľa potreby získate od spoločnosti GP alebo Kartovej asociácie. Bez toho, aby bola obmedzená všeobecná platnosť vyššie uvedeného, budete sa v súvislosti so Službou riadiť príslušnými pokynmi, ktoré môže spoločnosť GP podľa potreby upravovať a doplňovať.
- **Včasné predloženie Medzinárodných transakcií kartami:** Beriete na vedomie, že včasné predloženie Medzinárodných transakcií kartami je pre účasť na Službe nevyhnutné. Súhlasíte, že každú Medzinárodnú transakciu kartou predložíte spoločnosti GP do dvadsiatich štyroch (24) hodín po dokončení tejto Medzinárodnej transakcie kartou. V prípade, že v tejto lehote Medzinárodnú transakciu kartou nepredložíte, spoločnosť GP môže znížiť sumu súčasného alebo budúceho DCC Rabatu Obchodníka tak, že suma pripísaná príslušnou Kartovou asociáciou ako zúčtovanie takej medzinárodnej transakcie kartou bude nižšie ako suma nákupu plus marža alebo provízia, ktorá sa podľa podmienok Služby k takej sume nákupu vzťahuje.

- **Náhrady (refunds):** V prípade, že vykonáte náhradu (refund) na účet Zahraničného držiteľa karty, keď bude vykonané vrátenie celej sumy alebo jej časti alebo refundácia Medzinárodnej transakcie vykonanej platobnou kartou, spracuje sa táto náhrada podľa vlastného uváženia spoločnosti GP buď v Mene úhrady alebo v príslušnej Schválenej mene. V prípade, že sa taká náhrada spracuje vo Schválenej mene, vzhľadom na to, že môže nastať rozdiel medzi zmenným kurzom pôvodnej Medzinárodnej transakcie kartou a kurzom tejto náhrady, berie Obchodník na vedomie, že konečná suma náhrady sa bude pravdepodobne líšiť od pôvodne zaúčtovanej sumy, ktorou dostal za Medzinárodnú transakciu kartou v Mene úhrady. Bez ohľadu na to, či je v tejto Zmluve uvedené inak, beriete na vedomie, že nesiete zodpovednosť za celú sumu náhrady.
- **Chargeback a zamietnuté transakcie:** Pokiaľ je na Medzinárodnej transakcii platobnou kartou zo strany Zahraničného držiteľa karty alebo príslušnej inštitúcie, ktorá platobnú kartu vydala, z akéhokoľvek dôvodu aplikovaný Chargeback alebo je transakcia zamietnutá v priebehu procesu overovania, suma, ktorú vám strhneme z účtu, sa pravdepodobne bude odlišovať od pôvodnej sumy transakcie, ktorú ste dostali za Medzinárodnú transakciu kartou v Mene úhrady.

## 16.4. DCC Rabat

16.4.1. Ako odmena za vašu účasť na Službe vám bude na účet vyplatená suma zodpovedajúca percentu Sumy nákupu Medzinárodných transakcií kartami, ktoré v rámci Služby odovzdáte na spracovanie. Dohodnuté percento z tejto sumy bude uvedené na vašej Žiadosti o akceptáciu platobných kariet, alebo v neskoršej vzájomnej komunikácii. DCC Rabat sa prepláca na váš Určený bankový účet spolu s ostatnými úhradami za transakcie tak, že Poplatky za služby účtované zo strany GP sa znížia o hodnotu DCC Rabatu. V prípade, že je DCC Rabat vyšší ako Poplatky za služby účtované zo strany GP, pripíše sa rozdiel v prospech vášho Určeného bankového účtu.

16.4.2. Medzinárodné transakcie kartou prostredníctvom DCC sa vám pripíšu na účet spoločne so všetkými transakciami bez využitia DCC, pretože oba typy transakcie sú zúčtované v Mene úhrady. Pre spresnenie, nebudú sa pripisovať oddelene ani sa na ne nebudú vzťahovať žiadne ďalšie odklady pripísania nad rámec aktuálnych lehôt na pripísanie. V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa medzinárodných transakcií kartou, prosím, kontaktujte náš helpdesk.

16.4.3. Pokiaľ sa pripíše DCC Rabat Obchodníkovi a suma Medzinárodných transakcií kartou sa následne zníži kvôli jednej alebo viacerým náhradám v podobe (i) vrátených kartových transakcií (refund), (ii) Chargebacku, a (iii) kartových transakcií, pre ktoré má spoločnosť GP nárok na náhradu podľa tejto zmluvy, tento DCC Rabat Obchodníka sa úmerne upraví. Tento prebytok sa môže odpočítať



z budúcich platieb vykonávaných podľa tejto Zmluvy alebo inkasovaných z vášho účtu (účtov), pokiaľ je to v tejto Zmluve dohodnuté.

## 16.5. Trvanie a ukončenie služby Dynamic Currency Conversion

16.5.1. Lehota trvania Služby je zhodná s lehotou trvania Zmluvy.

16.5.2. Pokiaľ sa rozhodnete ukončiť účasť na Službe DCC, zašlite spoločnosti GP písomnú výpoveď s týmto zámerom s výpovednou lehotou najmenej jeden (1) mesiac a vaša účasť na Službe DCC zanikne k dátumu uvedenému v tejto výpovedi, pokiaľ pred týmto dátumom neoznámite spoločnosti GP, že chcete v účasti na Službe pokračovať, za predpokladu, že je táto Zmluva stále celkom platná a účinná a nebola ukončená. Pri ukončení vašej účasti na DCC, pokiaľ je Zmluva stále účinná, dostanete DCC Rabat za Medzinárodné transakcie kartou do dátumu ukončenia vašej účasti na Službe.

16.5.3. Zánik vašej účasti na DCC podľa podmienok tohto článku 16 nemá vplyv na platnosť a účinnosť zvyšku tejto Zmluvy.

16.5.4. Sme oprávnení kedykoľvek obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby DCC, a to i bez predchádzajúceho oznámenia vám, v prípade, že sa dozvieme, že ste porušili akékoľvek podmienky poskytovania Služby DCC.

Global Payments s.r.o., organizačná zložka

Vajnorská 100/B

831 04 Bratislava – Nové Mesto

Slovenská republika

Telefón: +421 222 121 222\*

\* Zákaznícka linka je dostupná od pondelka do piatka. Doba prevádzky linky 9.00 - 17.00, okrem štátnych sviatkov. V naliehavých prípadoch nás kontaktujte na čísle: +421 222 121 212 (k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni).

Global Payments je obchodný názov spoločnosti Global Payments s.r.o., ktorá podniká v Českej republike, so sídlom V Olšinách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10, Česká republika, IČO: 042 35 452 zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 244453, konajúca na Slovensku prostredníctvom svojej organizačnej zložky Global Payments s.r.o., organizačná zložka, so sídlom na Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 50 010 301, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Po, vložka 3016/B. Spoločnosť Global Payments s.r.o. je regulovaná Českou národnou bankou a oprávnená poskytovať platobné služby na základe povolenia Českej národnej banky.

©Global Payments s.r.o. Všetky práva vyhradené. Všetky ostatné ochranné známky, názvy výrobkov a logá identifikované alebo uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov.

V06/2018