

# Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre prijímanie platobných kariet

## I. Časť - Prijímanie platobných kariet

### Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. pre prijímanie platobných kariet (ďalej len „OPPK“) stanovujú práva a povinnosti Banky a Obchodníkov pri prijímaní platobných kariet, podmienky prijímania platobných kariet, podmienky vykonávania platieb platobnými kartami, podmienky zúčtovania platieb uskutočnenými platobnými kartami, a to pri službách prijímania platobných kariet za účelom platby za tovary alebo služby alebo za účelom výberu hotovosti. Ďalej tieto OPPK stanovujú práva a povinnosti Banky a Obchodníkov pri používaní EFT POS terminálu ako aj ďalšie zásady právneho vzťahu medzi Bankou a Obchodníkom. OPPK tvoria osobitné obchodné podmienky v zmysle bodu 5.2. Všeobecných obchodných podmienok Tatra banky, a.s. (ďalej len „VOP Banky“) a sú záväzné pre obe strany právneho vzťahu.
- 1.2. Uzavretím Zmluvy o prijímaní platobných kariet medzi Obchodníkom a Bankou (ďalej len „Zmluva o PPK“) sa tieto OPPK stávajú súčasťou Zmluvy o PPK. Zmluva o PPK je písomnou zmluvou, ktorá sa môže uzavrieť v listinnej papierovej podobe alebo elektronickej podobe v podobe zápisu na trvanlivom médiu. Ak je zmluva uzavieraná v listinnej papierovej podobe, Zmluva o PPK je riadne uzavretá:
  - (i) až po vyjadrení písomného súhlasu Obchodníka s návrhom Zmluvy o PPK podpísaným zo strany Banky, v prípade ak je kuriérom Obchodníkovi zaslaný Bankou podpísaný návrh,
  - (ii) až po vyjadrení písomného súhlasu Banky s návrhom Zmluvy o PPK podpísaným zo strany Obchodníka, v prípade ak je Obchodníkovi najprv doručený Bankou nepodpísaný návrh.Ak je zmluva uzavieraná v elektronickej podobe na trvanlivom médiu, je riadne uzavretá až momentom doručenia potvrdenia Banky o prijatí Zmluvy o PPK Obchodníkovi do jeho schránky

dokumentov v internetbankingu alebo na iné Obchodníkom určené elektronické úložisko. Uzavretím Zmluvy o prijímaní platobných kariet medzi Obchodníkom a Bankou (ďalej len „Zmluva o PPK“) sa tieto OPPK stávajú súčasťou Zmluvy o PPK, pričom Zmluva o PPK je riadne uzatvorená až po vyjadrení písomného súhlasu Banky na návrh zmluvy podpísanom zo strany Obchodníka.

### 1.3. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto OPPK a právneho vzťahu medzi Bankou a Obchodníkmi sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledujúcim významom:

- a) **Banka** - Tatra banka, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava 1, IČO: 00 686 930 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 71/B,
- b) **Obchodník** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá je oprávnená v rámci svojej podnikateľskej, profesnej alebo inej obdobnej činnosti predávať tovary a/alebo služby a ktorá na základe Zmluvy o PPK uzatvorenej s Bankou prijíma karty ako platobný prostriedok za nakúpený tovar alebo služby alebo podľa možnosti umožní prostredníctvom karty výber hotovosti, ak je na takýto výber oprávnený podľa Zmluvy o PPK uzatvorenej s Bankou. Ide najmä o osoby, ktorým patria obchodné miesta (napr. hotely, reštaurácie, obchody, požičovne áut, čerpacie stanice pohonných hmôt a iné) označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, na činnosť Obchodníka podľa Zmluvy o PPK a týchto OPPK sa nevzťahujú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré ochraňujú spotrebiteľa, ak sa v týchto OPPK výslovne neuvádza inak.
- c) **Karta** - platobný prostriedok, ktorým sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie (platby za tovar alebo služby), v prípade ak sa uvedie v týchto OPPK pojem „**bezkontaktná karta**“ má sa na mysli iba taký platobný prostriedok, ktorý spĺňa charakteristiky bezkontaktných technológií PayWave spoločnosti Visa International alebo PayPass spoločnosti MasterCard International, pre umožnenie tzv. bezkontaktných transakcií; v prípade, ak sa v ustanoveniach týchto OPPK uvádza

- len pojem karta platia tieto ustanovenia aj na bezkontaktnú kartu ale nie naopak,
- d) **Držiteľ karty** – fyzická osoba, ktorá je oprávnená na používanie a iné nakladanie s kartou,
  - e) **Transakcia** – je každá finančná operácia (platba za tovary alebo služby, výber hotovosti) vykonaná kartou, vrátane transakcií vykonaných bezkontaktnými kartami, pre ktoré sa ďalej v týchto OPPK môže uviesť aj pojem „ bezkontaktná transakcia“,
  - f) **Servisné stredisko** – miesto, kde Obchodník prijíma karty na platby za poskytované služby alebo tovar (prípadne umožní výber hotovosti prostredníctvom kariet), v prípade prijímania kariet v prostredí internetu sa servisným strediskom rozumie virtuálny obchod Obchodníka umiestnený na internete; servisné stredisko/strediská sú uvedené v Zmluve o PPK,
  - g) **Autorizácia** - pod autorizáciou sa pre účely Zmluvy o PPK a týchto OPPK, rozumie proces overenia údajov o karte a transakcii v rozsahu uvedenom v týchto OPPK, ktorého výsledkom môže byť odsúhlasenie transakcie (pozitívna autorizácia) alebo zamietnutie transakcie (negatívna autorizácia),
  - h) **Autorizačný kód** – unikátne číslo autorizácie, ktoré je osobitne pridelené každej jednej transakcii v prípade pozitívnej autorizácie, v prípade bezkontaktných transakcií je pridelenie autorizačného kódu podmienkou realizácie transakcie len v prípade, ak je obchodník povinný vyžiadať si autorizáciu,
  - i) **Autorizačné stredisko** - Bankou určené miesto, ktoré zabezpečuje proces autorizácie,
  - j) **Účtenka** - tlačivo, resp. elektronický záznam, v ktorom sa zaznamenávajú jednotlivé transakcie,
  - k) **Sumárny doklad** - tlačivo, ktoré obsahuje sumárne údaje za jednu alebo viac účteniek,
  - l) **Autorizačný limit** – limit výšky transakcie v servisnom stredisku, do ktorej nemá Obchodník povinnosť vyžiadať si autorizáciu,
  - m) **EFT POS terminál** (niekedy aj “zariadenie”) - elektronické zariadenie v servisnom stredisku Obchodníka určené na prijímanie kariet, prostredníctvom ktorého sa zabezpečuje zúčtovanie sumy transakcií na účet Obchodníka,
  - n) **Bezkontaktný snímač** - zariadenie určené na prijímanie bezkontaktných kariet pre bezkontaktné transakcie, .
  - o) **Virtuálny POS terminál** – Elektronické zariadenie Banky, ku ktorému dáva Banka Obchodníkovi prístup prostredníctvom internetu pre účely prijímania platobných kariet,
  - p) **Služba cardPay** - cardPay je služba Tatra banky, vďaka ktorej majú klienti ktorejkoľvek banky vlastníaci platobnú kartu možnosť platiť vo virtuálnych obchodných domoch,
  - q) **Služba comfortPay** - Služba, ktorá umožňuje vykonávať platby za tovary a služby prostredníctvom karty, ktorej údaje sú držiteľom karty registrované prostredníctvom služby cardPay a uložené v zabezpečenej databáze Banky, pričom následné platby registrovanou kartou sú inicializované Obchodníkom,
  - r) **Imprinter** (niekedy aj “zariadenie”) - mechanické zariadenie v servisnom stredisku Obchodníka, určené na prijímanie kariet, prostredníctvom ktorého sa vyhotoví odtlačok údajov o držiteľovi karty a karte zo samotnej karty ako aj zo štítku obsahujúceho údaje o servisnom stredisku na účtenku ako doklad o platbe,
  - s) **PIN-kód** - je osobné identifikačné číslo – autentifikačný údaj držiteľa karty, ktoré umožňuje potvrdiť držiteľom karty transakciu pri platbe kartou alebo pri výbere hotovosti prostredníctvom EFT POS terminálu resp. bankomatu;
  - t) **Zúčtovací formulár** - tlačivo, na ktoré Obchodník v servisnom stredisku zaznamenáva jednotlivé transakcie prostredníctvom písomných objednávok a ktoré predkladá Banke za účelom zúčtovania na ňom zaznamenaných transakcií na jeho bežný účet,.
  - u) **CVC 2/ CVV 2 kód** - číselný kód zobrazený na zadnej strane karty, a ktorý je nevyhnutný pri autorizácii transakcií prostredníctvom písomných objednávok a v prostredí internetu,
  - v) **SSL** – Secure Socket Layer – je kryptovací protokol, ktorý slúži na ochranu dát prenášaných v elektronických sieťach,
  - w) **Zákon** – zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách.

#### **Banka poskytuje Obchodníkovi najmä nasledovné spôsoby prijímania kariet:**

- Platby za tovar a služby, pričom počas transakcie je karta fyzicky prítomná v servisnom stredisku, ak nie je v Zmluve o prijímaní platobných kariet dohodnuté inak
- Platby za tovar a služby prostredníctvom písomných objednávok, pričom karta

- nie je fyzicky prítomná v servisnom stredisku
- Platby za tovar a služby v prostredí internetu – **Card Pay**
  - Výber hotovosti – **Cash Advance**

## Článok II.

### Prijímanie kariet - Závázky Banky

#### 2.1. Banka sa pri prijímaní kariet zaväzuje:

- 2.1.1. zúčtovať na účet vedený pre Obchodníka a v lehote podľa bodu 6.1.17 transakcie uskutočnené držiteľmi kariet v servisných strediskách Obchodníka, ak Obchodník riadne vykonal uzávierku v zmysle bodu 3.1.7 za predpokladu, že boli riadne dodržané všetky povinnosti Obchodníka pri prijímaní kariet ako aj ostatné podmienky dohodnuté v týchto OPPK resp. v Zmluve o PPK.
- 2.1.2. na požiadanie Obchodníka zabezpečiť zariadenie na prijímanie kariet ako aj všetok informačný materiál a formuláre nevyhnutné pre prijímanie kariet. Banka sa zaväzuje podľa dohody v Zmluve o PPK odovzdať a nainštalovať za podmienok uvedených v týchto OPPK Obchodníkovi EFT POS terminál, alebo mu zaslať EFT POS terminál pripravený na použitie kurierskou službou, poprípade zabezpečiť pre Obchodníka zadefinovanie Virtuálneho POS terminálu.
- 2.1.3. zabezpečiť Obchodníkovi jeho zadefinovaním v autorizačnom stredisku možnosť prijímať karty vo všetkých prípadoch špecifikovaných v Zmluve o PPK a týchto OPPK.
- 2.1.4. zabezpečiť informovanosť osôb určených Obchodníkom v rozsahu nevyhnutnom pre bezpečné prijímanie kariet, a to buď formou zaškolenia týchto osôb Bankou pri inštalácii prvého zariadenia v servisnom stredisku, pričom pre účely tohto bodu sa zariadením rozumie EFT POS terminál alebo imprinter alebo včasným odovzdaním školiacich a informačných materiálov Obchodníkovi resp. ním určeným osobám.
- 2.1.5. dodať po uzatvorení Zmluvy o PPK pre všetky servisné strediská Obchodníka, ku ktorým sa vzťahuje Zmluva o PPK, primeraným množstvom akceptačných nálepiek,

prípadne iného propagačného materiálu.

- 2.1.6. oznámiť Obchodníkovi ešte pred inštaláciou zariadenia nevyhnutné technické podmienky a v prípade, ak Obchodník zabezpečí EFT POS terminály na vlastné náklady vo vlastnej réžii oznámiť Obchodníkovi aj použiteľné typy a modely EFT POS terminálov vrátane softvérovej aplikácie, tak aby bola zabezpečená kompatibilita týchto zariadení so systémom pre zúčtovanie transakcií v Banke.
  - 2.1.7. v prípade, ak je Obchodník po dohode s Bankou oprávnený prijímať platby kartou prostredníctvom telefonických a písomných objednávok, Banka mu poskytne vzor zúčtovacích formulárov a príručku so záväznými pravidlami pre prijímanie kariet týmto spôsobom.
  - 2.1.8. v prípade, ak je Obchodník po dohode s Bankou oprávnený prijímať platby kartou na výdaj hotovosti držiteľovi karty, Banka sa mu zaväzuje poskytnúť príručku so záväznými pravidlami pre prijímanie kariet týmto spôsobom a vyplatiť mu odmenu za každú takúto úspešne realizovanú transakciu podľa podmienok Zmluvy o PPK.
  - 2.1.9. na požiadanie telefonicky oznámiť Obchodníkovi zamietnutie autorizácie transakcie, zablokovanie alebo odmietnutie zúčtovania transakcie zo strany Banky alebo banky, ktorá vydala kartu spolu s dôvodmi takéhoto konania.
- #### 2.2. Banka je oprávnená:
- 2.2.1. s výnimkou podľa bodu 2.1.8 účtovať Obchodníkovi cenu vo výške dohodnutej v Článku III, Článku IV. resp. v Prílohe č. 2 Zmluvy o PPK spôsobom dohodnutým v Článku IX. týchto OPPK.
  - 2.2.2. okrem práv a povinností Obchodníka podľa Zmluvy o PPK a týchto OPPK, udeliť pri určitých typoch podnikateľských činností (napr. prevádzkovanie lotérií a stávk - gambling, predaj leteniek a zájazdov, požičiavanie a prenájom automobilov, ubytovacie služby atď.) Obchodníkovi aj ďalšie osobitné záväzné pokyny a stanovovať podmienky, ktoré sa týkajú prijímania platobných kariet, a to najmä vo forme osobitných príručiek pre prijímanie platobných

kariet. Banka má zároveň právo kedykoľvek upravovať a dopĺňať takéto osobitné pokyny a/alebo podmienky, a to najmä z dôvodu zohľadnenia zmien pravidiel medzinárodných kartových spoločností, z dôvodu zvýšenia bezpečnosti prijímania platobných kariet a pod. Upravené osobitné pokyny sa pre Obchodníka stávajú záväzné od dátumu ich účinnosti stanoveného Bankou, pričom Banka sa zaväzuje informovať Obchodníkov o zverejnení nových alebo upravených osobitných pokynov a/alebo podmienok minimálne 30 dni pred ich dátumom účinnosti.

2.2.3. pred uzatvorením Zmluvy o PPK ako aj kedykoľvek počas doby jej platnosti požadovať od Obchodníka poskytnutie zabezpečenia prípadných budúcich pohľadávok, ktoré jej môžu vzniknúť voči Obchodníkovi, pričom za účelom takéhoto zabezpečenia zmluvné strany uzavrú osobitnú zabezpečovaciu zmluvu. Za účelom posúdenia potreby zriadenia zabezpečenia sa Obchodník zaväzuje poskytnúť Banke potrebnú súčinnosť, najmä sa zaväzuje:

- na požiadanie Banke predkladať finančné výkazy, doklady alebo dokumentáciu, za účelom poskytnúť Banke všetky informácie ohľadom finančnej situácie Obchodníka, podnikania Obchodníka, resp. poskytnúť Banke na požiadanie akékoľvek iné informácie, ktoré môžu mať priamu alebo nepriamu súvislosť s Zmluvou o PPK alebo so schopnosťou Obchodníka riadne si plniť svoje záväzky dodávať tovary alebo služby držiteľom kariet, ktorí platia za tieto tovary a služby platobnými kartami,
- na požiadanie Banky predkladať iné informácie a údaje súvisiace s poskytovaním tovarov alebo služieb platených držiteľmi kariet platobnými kartami, za účelom odhadu resp. výpočtu maximálneho objemu budúcich predpokladaných pohľadávok Banky na vrátenie transakcií vzniknuté podľa bodu 7.4 (t.j. budúcich podmienených pohľadávok),

Ak Obchodník nesplní povinnosti podľa vyššie uvedených ustanovení v tomto bode do 10 pracovných dní od požiadania Bankou má Banka právo vypovedať Zmluvu o PPK uzatvorenú s Obchodníkom s okamžitým účinkom od doručenia, rovnako má Banka

právo vypovedať Zmluvu o PPK s okamžitým účinkom, ak Obchodník nepristúpi k uzatvoreniu zabezpečovacej zmluvy požadovanej Bankou.

2.2.4. v prípade, ak podľa jej uváženia hrozí, že prípadné budúce pohľadávky, ktoré jej môžu vzniknúť voči Obchodníkovi, najmä budúce predpokladané pohľadávky na vrátenie transakcií vzniknuté podľa bodu 7.4 (t.j. budúce podmienené pohľadávky), nebudú môcť byť uspokojené alebo ak by Obchodníkom poskytnuté zabezpečenie nepostačovalo na ich prípadné uspokojenie, je Banka oprávnená kedykoľvek pozastaviť zúčtovanie transakcií a zablokovať ich pripisovanie na ktorýkoľvek alebo všetky účty Obchodníka úplne alebo sčasti, až do času, pokiaľ Obchodník neposkytne iné zabezpečenie vo výške a spôsobom navrhnutým Bankou; v prípade, ak Obchodník bezodkladne po jej požiadaní neposkytne Banke takéto zabezpečenie, je Banka oprávnená blokovať pripisovanie týchto transakcií až do času, pokiaľ jej môžu vzniknúť voči Obchodníkovi pohľadávky podľa Zmluvy o PPK a pokiaľ všetky takéto existujúce alebo budúce novovzniknuté pohľadávky nebudú aj uspokojené.

2.2.5. pre účely zabezpečenia resp. uspokojenia svojich prípadných budúcich pohľadávok je Banka oprávnená blokovať aj peňažné prostriedky na ktoromkoľvek alebo všetkých účtoch Obchodníka, a to aj po zániku Zmluvy o PPK, pričom v takomto prípade je rovnako oprávnená takto blokovať peňažné prostriedky až do času, pokiaľ jej môžu vzniknúť budúce pohľadávky podľa bodu 7.4 a pokiaľ všetky takéto existujúce alebo budúce novovzniknuté pohľadávky nebudú aj uspokojené.

2.2.6. v prípade, ak Banka nezavinila chybu pri autorizácii alebo zúčtovaní transakcie, resp. ak takáto chyba vznikla zavinením Obchodníka je Banka oprávnená zamietnuť požiadavku Obchodníka o vykonanie nápravy transakcie resp. odstránenie chyby, Banka je v takomto prípade oprávnená zväžiť poskytnutie alebo odmietnutie súčinnosti pri riešení

- takýchto prípadov voči držiteľovi karty podľa vlastného uváženia.
- 2.2.7. zamietnuť požiadavku o autorizáciu transakcie alebo zamietnuť zúčtovanie transakcie, ak Obchodník nedodrжал svoje povinnosti alebo podmienky prijatia karty
- 2.2.8. zablokovať a/alebo nezúčtovať prichádzajúce transakcie alebo zablokovať použitie EFT POS terminálu v prípade podozrenia Banky na zneužitie EFT POS terminálu (platí aj pre virtuálny POS alebo imprinter) ako aj vždy v prípadoch kedy je oprávnená vypovedať Zmluvu o PPK s okamžitou účinnosťou podľa bodu 12.3.

### Článok III.

#### Prijímanie kariet - Závázky Obchodníka

##### 3.1. Obchodník sa pri prijímaní kariet zaväzuje:

- 3.1.1. vždy umožniť držiteľom kariet platby kartou a neodmietnuť držiteľom karty prijatie karty na platbu resp. na výber hotovosti ak ide o platnú kartu, okrem prípadov uvedených v týchto OPPK a v prípade použitia karty zadať na autorizáciu alebo do zúčtovania len také transakcie, pri ktorých ide o platbu držiteľa karty za Obchodníkom ním skutočne poskytnutý tovar alebo službu, v prípade ak ide o bezkontaktnú kartu je povinný umožniť držiteľovi takejto karty realizáciu bezkontaktnej transakcie jej priložením k bezkontaktnému snímaču,
- 3.1.2. prijímať karty bližšie špecifikované v Zmluve o PPK spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve o PPK, v týchto OPPK alebo podľa pokynov na informačnom displeji EFT POS terminálu, resp. v zmysle udelených pokynov a podmienok uvedených v Bankou odovzdaných príručkách o prijímaní kariet podľa 2.2.2, pričom je povinný postupovať s odbornou starostlivosťou a dodržiavať všetky povinnosti pri prijímaní kariet ako aj ostatné pokyny a podmienky v osobitných príručkách pre prijímanie kariet, ďalej tie, ktoré boli predmetom zaškolenia o prijímaní kariet zo strany Banky, alebo ktoré boli Bankou Obchodníkovi oznámené

- odovzdaním školiacich a informačných materiálov alebo inak,
- 3.1.3. poskytnúť na požiadanie Banky zabezpečenie jej prípadných budúcich pohľadávok, ktoré jej môžu voči nemu vzniknúť, a to vo forme ako ho požaduje Banka a uzavrieť za týmto účelom s Bankou osobitnú zabezpečovaciu zmluvu,
- 3.1.4. vykonať všetky potrebné opatrenia, aby sa predišlo podvodom s kartami, prípadne zneužitiu alebo falšovaniu kariet,
- 3.1.5. jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať držiteľa karty o celkovej cene za tovar alebo službu presnou sumou, ak sa nedohodol s Bankou výslovne inak, ďalej sa zaväzuje neznevýhodňovať platby kartou oproti platbe v hotovosti a účtovať držiteľovi karty rovnakú sumu ako pri platbe v hotovosti, bez ohľadu na výšku transakcie,
- 3.1.6. umiestniť akceptačné nálepky, grafické zobrazenia, prípadne iný propagačný materiál na viditeľnom mieste, v každom servisnom stredisku tak, aby bol držiteľ karty informovaný o možnosti platby kartou resp. o možnosti výberu hotovosti kartou,
- 3.1.7. každý deň, v prípade ak je daný deň uskutočnená transakcia, vykonať uzávierku na EFT POS termináli, pričom uskutočnenie uzávierky je nevyhnutnou podmienkou pre vykonanie zúčtovania transakcií Bankou alebo v tejto lehote informovať Banku v prípade, ak uzávierku nie je možné kvôli technickým prekážkam uskutočniť, inak Banka nezodpovedá za zúčtovanie transakcie,
- 3.1.8. archivovať pre potreby prípadných reklamácií alebo námietok alebo iných požiadaviek zo strany držiteľov kariet, prípadne zo strany Banky kópie všetkých platobných dokladov, resp. elektronických záznamov s prihliadnutím na bod 3.2.2, a to po dobu štyroch rokov od dátumu ich vystavenia a sprístupniť ich Banke na požiadanie najneskôr do 10 kalendárnych dní od doručenia takejto požiadavky,
- 3.1.9. Obchodník je povinný chrániť dobrú povesť Banky, kartových spoločností alebo iných spoločností, ktorých logá sú uvádzané na materiáloch propagujúcich platby platobnými kartami a použitie ich obchodných mien, lôg a ochranných známk

- Obchodníkom nesmie byť v rozpore s ich právami alebo oprávnenými záujmami; Ochranné známky sú vlastníctvom uvedených spoločností,
- 3.1.10. konzultovať s Bankou obsah a formu materiálov propagujúcich platbu resp. výber hotovosti kartou, v písomnej alebo elektronickej podobe pri ich príprave ako aj pri modifikáciách; logá a ochranné známky prijímaných kariet uvádzaných v týchto materiáloch musia zodpovedať špecifikáciám lôg a ochranných známok kartových spoločností alebo iných spoločností, ktorých logá sú zobrazované za účelom propagácie platby platobnými kartami,
  - 3.1.11. vopred riadne informovať Banku o zmenách prevádzky, telefónnych a faxových číslach, adresách servisných stredísk Obchodníka, kontaktných osobách, v spolupráci s ktorými bude môcť riešiť všetky otázky spojené s prijímaním kariet a ich zúčtovaním, prípadne reklamáciami,
  - 3.1.12. umožniť Banke zaškolenie osôb poverených Obchodníkom na obsluhu EFT POS terminálov na prijímanie kariet a v prípade výmeny týchto osôb požiadať Banku a umožniť jej preškolenie týchto osôb v termíne podľa vzájomnej dohody a poskytnúť Banke za týmto účelom ďalšiu súčinnosť. V prípade doručenia POS terminálu kuriérskou službou je Obchodník povinný sám riadne zaškoliť osoby poverené na obsluhu EFT POS terminálu a informovať ich o podmienkach pre prijímanie kariet podľa doručeného školiaceho materiálu.
  - 3.1.13. ak má Obchodník okrem EFT POS terminálu k dispozícii imprinter, použije ho len v nevyhnutných prípadoch, ako sú technická porucha EFT POS terminálu alebo porucha telefónnej linky,
  - 3.1.14. nerozdeľovať platbu kartou na viac platieb za účelom obídenia povinnosti vyžiadať si autorizáciu pri výške transakcie rovnej alebo vyššej ako je autorizačný limit uvedený v Zmluve o PPK alebo za účelom obídenia povinnosti vyžiadať si doklad totožnosti pri výške transakcie rovnej alebo vyššej ako je limit uvedený v Zmluve o PPK. Na všetky nákupy uskutočnené jedným držiteľom karty na jednom mieste v rovnakom čase je povinný Obchodník vykonať len jednu transakciu kartou v celkovej sume zodpovedajúcej súčtu súm jednotlivých nákupov. Výnimku tvoria nákupy v rôznych oddeleniach toho istého servisného strediska.
  - 3.1.15. nevyplácať hotovosť držiteľovi karty na základe predloženia karty, pokiaľ to nie je dohodnuté v Zmluve o PPK ako osobitná služba prijímania kariet Cash advance,
  - 3.1.16. neuskutočňovať platby kartou bez predloženia karty Obchodníkovi v momente platby a zadávania transakcie, pokiaľ to nie je výslovne písomne dohodnuté v Zmluve o PPK, povinnosť nerealizovať platbu bez fyzickej prítomnosti držiteľa karty a karty sa vzťahuje aj na prípady použitia bezkontaktnej karty na bezkontaktnom snímači, kedy obchodník síce nemá povinnosť fyzicky prevziať od držiteľa bezkontaktnej karty kartu a vložiť a načítať kartu priamo v EFT POS terminály, ale bezkontaktná karta, musí byť použitá na platbu prostredníctvom bezkontaktného snímača samotným držiteľom bezkontaktnej karty,
  - 3.1.17. umožniť Banke kontrolu dodržiavania jeho povinností podľa týchto OPPK resp. Zmluvy o PPK a ak by to bolo potrebné, umožniť zamestnancom Banky resp. Bankou oprávneným osobám aj vstup do priestorov Obchodníka, ako aj do priestorov servisného strediska za účelom výkonu tejto kontroly; za týmto účelom je Banka oprávnená v primeranom rozsahu nahliadať do účtovníctva a písomností týkajúcich sa prevádzkovania podnikateľskej činnosti Obchodníka a robiť si z nich záznamy,
  - 3.1.18. informovať Banku o skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie povinností Obchodníka alebo by mohli ovplyvniť jeho podnikanie, najmä ak by takéto skutočnosti mohli zapríčiniť ukončenie predaja tovaru alebo poskytovania služieb Obchodníkom v budúcnosti,
  - 3.1.19. dodržiavať pri výkone svojej činnosti všetky všeobecne záväzné právne normy, vykonávať svoju činnosť s odbornou starostlivosťou, najmä sa zaväzuje predávať len taký tovar alebo tie služby, ktorých predaj alebo poskytovanie nie je v rozpore so zákonom,

- 3.1.20. v prípade, ak Obchodník uzavrel s Bankou okrem Zmluvy o PPK, prípadne zabezpečovacej zmluvy k Zmluve o PPK aj inú, napríklad úverovú zmluvu, je povinný okrem povinností a podmienok stanovených v Zmluve o PPK, týchto OPPK, zabezpečovacej zmluve alebo v príručkách pre prijímanie platobných kariet, riadne dodržiavať povinnosti spĺňať aj podmienky stanovené v takej inej zmluve. Porušenie povinnosti podľa takejto inej zmluvy, Banka môže považovať aj za porušenie povinnosti podľa Zmluvy o PPK, a to v prípade ak takéto porušenie má alebo môže mať podstatný vplyv na plnenie Zmluvy o PPK,
- 3.1.21. poskytnúť Banke v primeranej miere všetku požadovanú súčinnosť, a to najmä v prípadoch kedy ide o monitorovanie bezpečného používania kariet, alebo ide o preventívne opatrenia predchádzajúce zneužívaniu kariet.
- 3.1.22. nezneužiť informácie a údaje o používaní EFT POS terminálu na vykonávanie neoprávnených transakcií (t.j. transakcií pri ktorých nešlo o inkasovanie sumy odplaty za poskytnutý tovar alebo služby),
- 3.1.23. neiniciovat' zúčtovanie transakcií bez záväzku reálneho dodania tovaru alebo služby držiteľovi karty a nijako nezneužiť informácie a údaje o používaní virtuálneho POS terminálu na vykonávanie neoprávnených Transakcií (t.j. transakcií pri ktorých nešlo o inkasovanie sumy odplaty za poskytnutý tovar alebo služby);

Okrem záväzkov uvedených vyššie je v prípade služby comfortPay obchodník povinný dodržať aj nasledovné záväzky:

- 3.1.24. v súlade s podmienkami, ktoré platia pre Obchodníka podľa týchto OPPK a Zmlvy o PPK, záväzne a preukázateľne sa dohodnúť s držiteľmi kariet, ktorí u neho budú nakupovať tovary a služby, na pravidlách použitia platobnej karty v jeho servisnom stredisku resp. u Obchodníka, pričom je zároveň povinný dohodnúť sa aj na jasných pravidlách, podmienkach a limitoch (čo do výšky transakcie ako aj max. lehoty pre jej iniciovanie) pre oprávnenie Obchodníka iniciovať

transakcie na zúčtovanie, ďalej jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať držiteľa karty o celkovej cene za tovar alebo službu presnou sumou, ak sa nedohodol s Bankou výslovne inak, ďalej sa zaväzuje neznevýhodňovať platby kartou oproti platbe v hotovosti a účtovať držiteľovi karty rovnakú sumu ako pri platbe v hotovosti, bez ohľadu na výšku transakcie. Obchodník sa pri získavaní súhlasu držiteľa karty na iniciovanie transakcie zaväzuje získať od držiteľa karty písomný súhlas alebo súhlas v elektronickej podobe v zmysle podmienok stanovených v Zmluve o PPK.

- 3.1.25. Obchodník prijíma objednávky v servisnom stredisku len v súlade s technickou príručkou k službe cardPay s možnosťou registrácie pre službu comfortPay, ktorá je Obchodníkovi poskytnutá pri podpise Zmluvy o PPK a tvorí prílohu č. 3 k Zmluve o PPK.
- 3.1.26. Registračný formulár Obchodníka musí obsahovať minimálne nasledovné informácie: jasnú identifikáciu Obchodníka, úplný popis ponúkaného tovaru alebo služby a ich ceny, spôsob vrátenia tovaru, vrátenia zaplatenej čiastky, kontakt na zákaznícky servis Obchodníka, menu krajiny alebo menu, v ktorej bude predaj realizovaný, exportné obmedzenia (ak sa vzťahujú na ponúkaný tovar), spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, názov krajiny, v ktorej je Obchodník registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov držiteľov kariet (privacy policy).

### **3.2. Obchodník sa zaväzuje dodržať nasledovné požiadavky súvisiace s ochranou citlivých údajov. Ide najmä, ale nie len o predmet obchodného tajomstva, a v prípade ak ide o údaje týkajúce sa držiteľov kariet Obchodník sa zaväzuje chrániť takéto údaje aj ako osobné údaje a bankové tajomstvo podľa príslušných zákonov. V tejto súvislosti sa Obchodník zaväzuje najmä:**

- 3.2.1. pri spracovávaní informácií a údajov o platobných kartách dodržiavať bezpečnostný štandard, ktorý požaduje Banka a ktorý tvorí súčasť týchto OPPK. V prípade nedodržania

požadovaného bezpečnostného štandardu znášať v plnom rozsahu všetky škody, ktoré z tohto dôvodu vznikli a Banka má právo vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou, pričom Zmluva o PPK zanikne dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede druhej strane bez výpovednej lehoty.

3.2.2. že nebude vôbec uchovávať v akejkoľvek podobe:

- CVV / CVC – overovaciu hodnotu uloženú v elektronickej podobe na magnetickom prúžku karty
- ICVV – overovaciu hodnotu uloženú v elektronickej podobe na čipe karty
- PVV – overovaciu hodnotu PIN-kódu uloženú v elektronickej podobe na magnetickom prúžku karty

3.2.3. uchovávať CVV2 / CVC2 – hodnotu vytlačenú v podpisovom prúžku karty len na dobu nevyhnutnú na prijatie tohto údaju od držiteľa karty a následnú autorizáciu transakcie a to na bezpečnom mieste s prístupom vyhradeným len oprávneným osobám. Obchodník sa zaväzuje znehodnotiť všetky materiály a vymazať všetky nosiče dát, ktoré obsahujú CVV2 / CVC 2 hodnotu bez zbytočného odkladu po tom, ako bola vykonaná autorizácia príslušnej transakcie.

3.2.4. zobrazovať maximálne posledné štyri číslice čísla karty a ostatné číslice pri zobrazovaní nahradiť znakom „\*“, pričom toto ustanovenie je Obchodník povinný dodržať nielen pre účely bodu 6.1.1. týchto OPPK.

3.2.5. v prípade, ak Obchodník pri spracovaní transakcií kartou spolupracuje s treťou stranou, zabezpečiť, aby aj táto tretia strana dodržala všetky požiadavky na ochranu citlivých údajov podľa podmienok týchto OPPK. Ak tretia strana nedodrží tieto požiadavky, pre účely Zmluvy o PPK uzatvorenej medzi Bankou a Obchodníkom sa to bude považovať za nedodržanie povinností Obchodníka podľa bodu 3.2.1. týchto OPPK.

3.2.6. že na požiadanie Banky umožní on ako aj akákoľvek tretia strana, ktorú Obchodník využíva pri spracovaní transakcií kartou, nezávislej spoločnosti vykonať audit bezpečnosti uchovávaní citlivých transakcií

týkajúcich sa transakcií kartami. Obchodník bude oprávnený vybrať nezávislú spoločnosť zo zoznamu, ktorý pre tieto účely poskytne Banka.

#### Článok IV.

#### Povinnosti a podmienky pre Obchodníka pri prijatí platby kartou

Okrem záväzkov uvedených v bodoch 3.1 vyššie:

**4.1. Pri prijímaní platby kartou prostredníctvom EFT-POS terminálu alebo prostredníctvom imprinteru karta musí byť pri vykonaní transakcie fyzicky prítomná v servisnom stredisku, pričom akákoľvek výnimka musí byť výslovne písomne dohodnutá s Bankou, a Obchodník je povinný splniť najmä nasledovné podmienky:**

4.1.1. Karty na platby resp. pre výber hotovosti prijíma v servisnom stredisku len na tento účel Obchodníkom poverená osoba, ktorá bola pre prijímanie kariet Bankou alebo Obchodníkom riadne a preukázateľne zaškolená; pričom táto osoba je povinná na prijatie karty použiť EFT POS terminál, poprípade ak EFT POS terminál nemá k dispozícii podľa dohody s Bankou aj imprinter.

4.1.2. Obchodník je povinný skontrolovať ochranné prvky karty na karte.

4.1.3. Karta, ktorú Obchodník prijíma, ani údaje na nej nesmú byť viditeľne zmenené alebo poškodené; karta musí obsahovať nepoškodené bezpečnostné prvky typické pre daný typ karty. Pri použití bezkontaktných karta na bezkontaktnom snímači táto podmienka platí primerane v prípade, ak obchodník mohol odhaliť tu uvedené skutočnosti aj bez fyzického obdržania karty od držiteľa karty.

4.1.4. Karta, ktorú Obchodník prijíma musí byť podpísaná držiteľom karty, v prípade ak obsahuje podpisový prúžok, pričom podpis osoby predkladajúcej kartu na účtenke sa musí zhodovať s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane karty. Pri použití bezkontaktných karta na bezkontaktnom snímači táto podmienka platí primerane v prípade, ak obchodník mohol odhaliť tu uvedené skutočnosti aj bez fyzického obdržania karty od držiteľa karty.



- 4.1.5. Karta, ktorú Obchodník prijíma musí byť platná, t.j. predložená v období vymedzenom dátumom platnosti karty uvedeným na prednej strane karty. Pri použití bezkontaktnéj karty na bezkontaktnom snímači táto podmienka platí primerane v prípade, ak obchodník mohol odhaliť tu uvedené skutočnosti aj bez fyzického obdržania karty od držiteľa karty.
- 4.1.6. Pri platbách kartou pri ktorých výška prekročí čiastku stanovenú v Článku III. Zmluvy o PPK, ako aj vždy ak vznikne akákoľvek pochybnosť o karte, o držiteľovi karty alebo o transakcii; najmä ale nie len pochybnosť o pravosti karty, o pravosti podpisu pri porovnaní s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane karty, iná pochybnosť o oprávnení držiteľa karty kartu použiť, o transakcii - najmä pochybnosť o priebehu alebo výške transakcie, je Obchodník povinný požiadať osobu predkladajúcu kartu o preukázanie jej totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný pas), pričom je povinný zaznamenať číslo dokladu na účtenku. V prípade použitia imprinteru je Obchodník povinný túto transakciu následne vždy aj hlasovo (telefonicky) autorizovať v autorizačnom stredisku.
- 4.1.7. Ak nie sú splnené podmienky uvedené vyššie v tomto bode 4.1, ak je platba či správanie osoby predkladajúcej kartu na platenie inak podozrivé, ďalej v prípadoch keď okolnosti nasvedčujú, že by mohlo dôjsť k neoprávnenému použitiu karty, ako aj vždy v prípadoch uvedených v školiaciach a informačných materiáloch, karta nesmie byť prijatá na platbu ani v prípade, že už bol obdržaný autorizačný kód z autorizačného strediska. Ak autorizačný kód už bol obdržaný prostredníctvom EFT-POS terminálu, Obchodník je povinný vykonať zrušenie tejto transakcie. Bez ohľadu na autorizáciu Obchodník je povinný postupovať rovnako, a teda zrušiť transakciu, aj v prípade, ak bola transakcia vykonaná bezkontaktnou kartou ako bezkontaktná transakcia. Ak nie je možné vykonať zrušenie transakcie alebo bol autorizačný kód obdržaný iným spôsobom, Obchodník je povinný bezodkladne informovať o tejto udalosti Banku telefonicky.
- 4.1.8. Ak má Obchodník podozrenie na spáchanie trestného činu neoprávneného vyrobenia a používania elektronického platobného prostriedku alebo platobnej karty alebo iného trestného činu, alebo aj v prípadoch, ak je správanie sa držiteľa karty zjavne podozrivé, alebo v prípadoch ak bez rozumného odôvodnenia odmietne predkladateľ karty preukázať svoju totožnosť dokladom totožnosti, je oprávnený kartu zadržať. Ak Obchodník kartu zadrží je povinný o tejto skutočnosti telefonicky informovať Banku bez zbytočného odkladu.
- 4.2. Pri prijímaní karty prostredníctvom písomných objednávok karta nemusí byť pri vykonaní transakcie fyzicky prítomná v servisnom stredisku a Obchodník je povinný splniť najmä nasledovné podmienky:**
- 4.2.1. Karty na platby prijíma v servisnom stredisku len na tento účel Obchodníkom poverená a ním alebo Bankou riadne zaškolená osoba.
- 4.2.2. Písomné objednávky musia obsahovať číslo karty, CVC 2/ CVV 2 kód, dobu platnosti karty, meno a adresu držiteľa karty, výšku transakcie, dátum objednania tovaru alebo služby a podpis držiteľa karty.
- 4.2.3. Obchodník nesmie prijať na platenie písomné objednávky doručené ako otvorené listové zásielky, korešpondenčné lístky alebo objednávky doručené prostredníctvom internetu nezabezpečenou formou napríklad prostredníctvom nezabezpečeného emailu.
- 4.2.4. Obchodník smie prijať len kartu platnú v čase vystavenia a zaslania zúčtovacieho formuláru.
- 4.2.5. Obchodník musí dodržiavať podmienku, že má právo vystaviť zúčtovací formulár a žiadať Banku o vyúčtovanie transakcií až v čase, keď tovar objednaný držiteľom karty už bol expedovaný alebo keď služba objednaná držiteľom karty mu už bola poskytnutá, okrem prípadov, kedy dodacie podmienky sú dlhšie ako 30 dní odo dňa objednania.
- 4.2.6. Obchodník musí jednoznačne a jasne informovať držiteľa karty, že v prípade písomnej objednávky má zasláť písomnú objednávku na adresu Obchodníka.

- 4.2.7. Obchodník nesmie zaznamenávať CVC 2/CVV 2 kód na zúčtovacom formulári.
- 4.2.8. Ak Obchodník nedodrží akúkoľvek zo svojich povinností uvedených vyššie v tomto bode 4.2, Banka nie je povinná zúčtovať takéto transakcie a Obchodník bude zodpovedný za škodu. Ak Banka už Obchodníkovi tieto transakcie uhradila, má právo zaťažiť účet Obchodníka vedený v Banke vo výške zodpovedajúcej týmto transakciám, alebo požadovať od Obchodníka vrátenie tejto čiastky iným spôsobom.
- 4.3. Pri prijímaní kariet za účelom výberu hotovosti musí byť karta pri vykonaní transakcie fyzicky prítomná v servisnom stredisku, a Obchodník je povinný splniť najmä nasledovné podmienky:**
- 4.3.1. Dodržať podmienky pre prijímanie kariet prostredníctvom EFT POS terminálu a imprintra stanovené v bode 4.1 a zároveň dodatočné požiadavky pre prijímanie kariet za účelom výberu hotovosti stanovené ďalej v tomto bode.
- 4.3.2. Obchodník je povinný vždy pred uskutočnením transakcie podľa dokladu totožnosti overiť totožnosť držiteľa karty, (občiansky preukaz, pas) a v prípade ak karta obsahuje uvedené meno a priezvisko držiteľa overiť, či osoba predkladajúca platobnú kartu je skutočne jej oprávneným držiteľom karty, a skontrolovať podpis na podpisovom prúžku, ak ho karta obsahuje.
- 4.3.3. Obchodník je povinný dodržiavať povolenú maximálnu výšku transakcií vykonaných jednou kartou za jeden deň nasledovne:
- a) povolená maximálna výška transakcie na kartu VISA alebo VISA Electron je USD 5000,- resp. ekvivalent v inej mene (pokiaľ maximálna suma povolená vydavateľom karty nie je nižšia)
  - b) povolená maximálna výška transakcie na kartu MasterCard alebo Maestro na deň je 5000,- EUR (pokiaľ maximálna suma povolená vydavateľom karty nie je nižšia)
  - c) povolená maximálna výška transakcie na platobnú kartu MasterCard Electronic na deň je EUR 1000,- (pokiaľ maximálna
- suma povolená vydavateľom karty nie je nižšia)
- d) povolená maximálna výška transakcie na platobnú kartu JCB na deň je 5000,- USD (pokiaľ maximálna suma povolená vydavateľom karty nie je nižšia).
  - e) povolená maximálna výška transakcie na platobnú kartu Diners Club na deň nie je stanovená a maximálna suma výberu hotovosti je limitovaná len vydavateľom karty.
- 4.3.4. Obchodník je povinný po dokončení transakcie (po autorizácii a vytlačení účtenky) zapísať do voľného priestoru na účtenke, ktorá mu ostáva, nasledujúce údaje:
- a) identifikačné údaje držiteľa karty, t.j. druh, číslo, dátum platnosti a vydavateľa predloženého dokladu totožnosti,
  - b) štyri číslice vytlačené pod embosovaným číslom karty (podľa bodu 4.).
- 4.3.5. Obchodník nesmie účtovať držiteľovi karty poplatky za výber hotovosti kartou, bez ohľadu na výšku transakcie.
- 4.4. Pri prijímaní platobných kariet v prostredí internetu karta nie je pri vykonaní transakcie fyzicky prítomná v servisnom stredisku a Obchodník je povinný splniť najmä nasledovné podmienky:**
- 4.4.1. Obchodník prijíma objednávky v servisnom stredisku len v súlade s technickou príručkou Banky, ktorá tvorí prílohu Zmluvy o PPK.
- 4.4.2. Internetová stránka Obchodníka musí obsahovať minimálne nasledovné informácie: jasnú identifikáciu Obchodníka, úplný popis ponúkaného tovaru alebo služby a ich ceny, spôsob vrátenia tovaru, vrátenia zaplatenej čiastky, kontakt na zákaznícky servis Obchodníka, menu krajiny alebo menu, v ktorej bude predaj realizovaný, exportné obmedzenia (ak sa vzťahujú na ponúkaný tovar), spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, názov krajiny, v ktorej je Obchodník registrovaný, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov držiteľov kariet (privacy policy).

## Článok V. Autorizácia transakcií

- 5.1. Obchodník je povinný vyžiadať si autorizáciu na každú výšku transakcie, ktorá je vyššia alebo rovná ako autorizačný limit uvedený v Článku III. Zmluvy o PPK. Obchodník nie je povinný vyžiadať si autorizáciu, ak sa použije bezkontaktná karta na bezkontaktnom snímači a EFT POS terminál nepožaduje autorizáciu.
- 5.2. V prípade vykonania transakcie na EFT POS termináli alebo prostredníctvom služby cardPay a comfortPay je autorizácia vykonaná prostredníctvom prenosu údajov v elektronickej forme medzi autorizačným centrom Banky a EFT POS terminálom resp. virtuálnym POS terminálom. V ostatných prípadoch si môže Obchodník vyžiadať hlasovú autorizáciu telefonicky. Telefónne čísla pre hlasovú autorizáciu oznámi Banka.
- 5.3. V prípadoch povinnej autorizácie podľa prvej vety bodu 5.1 autorizačné stredisko udelí Obchodníkovi pre každú transakciu autorizačný kód len v prípade pozitívnej autorizácie.
  - Pridelený autorizačný kód musí byť v prípade použitia EFT POS terminálu uvedený na účtenke, pričom za autorizačný kód sa nepovažuje, ak kód udelený autorizačným strediskom pozostáva výlučne z jednej alebo viacerých číslic 0 (slovom nula).
  - V prípade prijímania kariet prostredníctvom služby cardPay alebo comfortPay zašle Banka Obchodníkovi dohodnutým spôsobom správu obsahujúcu výsledok autorizácie.
  - V prípade použitia imprintra je Obchodník povinný zaznamenať pridelený autorizačný kód na účtenku.
  - V prípade hlasovej autorizácie transakcie kartou pre písomné objednávky je Obchodník povinný zaznamenať pridelený autorizačný kód pre každú jednotlivú transakciu do zúčtovacieho formulára.
- 5.4. V prípade, že si Obchodník nevyžiada autorizáciu alebo na účtenke resp. v zúčtovacom formulári nevyznačí autorizačný kód, Banka nie je povinná takúto transakciu Obchodníkovi preplatiť. Banka však transakciu preplatiť, ak pri použití bezkontaktnej karty na

bezkontaktnom snímači podľa pokynu na EFT POS terminály nie je autorizácia požadovaná. Banka nemá povinnosť tieto transakcie preplatiť ani v prípade, ak bola autorizácia Obchodníkom síce vyžiadaná, ale autorizačným strediskom bola odmietnutá. Ak budú takéto obraty zaslané Banke na preplatenie a Bankou preplatené, má Banka právo zúčtovať takto preplatené obraty na ľarchu účtu Obchodníka valutou dňa, kedy boli tieto obraty Obchodníkovi preplatené.

- 5.5. Pridelením autorizačného kódu potvrdzuje autorizačné stredisko len nasledovné skutočnosti:
  - a) existuje platná karta s rovnakým číslom,
  - b) na účte, ku ktorému je karta vydaná, je dostatok finančných prostriedkov a denný limit čerpania prostriedkov nie je prekročený,
  - c) karta nie je zablokovaná.Pridelenie autorizačného kódu neznamená potvrdenie oprávnenosti držiteľa karty na vykonanie transakcie a jeho udelením sa Banka nezabavuje práva na nezúčtovanie alebo na spätné zúčtovanie transakcie v zmysle bodu 7.4 a Obchodník sa nezabavuje povinnosti podľa bodu 4.1.7. Zároveň platí, že autorizačný kód pridelený na základe pozitívnej autorizácie k jednej transakcii nie je možné použiť pre požadovanie zúčtovania akejkoľvek druhej transakcie bez ohľadu na to, či (i) tejto druhej transakcii bol tiež pridelený autorizačný kód na základe pozitívnej autorizácie, (ii) alebo tejto druhej transakcii nebol na základe požiadavky o autorizáciu pridelený autorizačný kód, (iii) resp. Obchodník vôbec nežiadal o autorizáciu transakcie, pričom ustanovenie tohto bodu platí i v prípade, ak akákoľvek druhá transakcia bola vykonaná tou istou kartou ako prvá transakcia s prideleným autorizačným kódom alebo bola vykonaná rovnakým držiteľom karty alebo bola vykonaná bezprostredne resp. s veľmi krátkym časovým odstupom ako aj v akomkoľvek inom prípade.
- 5.6. Ak je servisné stredisko Obchodníka vybavené EFT POS terminálom, platba musí byť realizovaná prostredníctvom EFT POS terminálu vždy, okrem prípadov technickej poruchy EFT POS terminálu, nezávisle od výšky platby. Prostredníctvom EFT POS terminálu sa autorizácia uskutočňuje automatizovane.
- 5.7. Obchodník je pri prijímaní karty povinný postupovať v súlade s pokynmi, ktoré sú uvedené pre prijatie karty na

informačnom displeji EFT POS terminálu, a teda je najmä povinný postupovať nasledovne:

a) ak pokyn EFT POS terminálu vyžaduje autorizáciu s PIN-kódom, musí Obchodník požadovať od držiteľa karty zadanie PIN-kódu alebo

b) ak pokyn EFT POS terminálu síce požaduje autorizáciu, ale nepožaduje autorizáciu s PIN- kódom, musí Obchodník požiadať držiteľa karty, aby svojim podpisom potvrdil správnosť vystavenej účtenky alebo

c) ak EFT POS terminál bez zobrazenia niektorého z predchádzajúcich pokynov umožní vykonať transakciu ihneď po priložení bezkontaktnej karty a nepožaduje žiadnu autorizáciu, Obchodník nie je povinný si od držiteľa karty vyžiadať ani zadanie PIN-kódu ani podpis.

5.8. Spôsob rozpoznania typu karty a rozhodovanie o spôsobe autorizácie budú predmetom zaškolenia osôb poverených Obchodníkom, ktoré vykoná Banka v každom servisnom stredisku alebo budú obsiahnuté v školiacom a informačnom materiáli doručenom Obchodníkovi.

5.9. Obchodník je povinný vyžiadať si telefonicky autorizáciu a oznámiť "kód 10" vždy, ak má akúkoľvek pochybnosť alebo otázku ohľadom platnosti alebo pravosti karty, prípadne totožnosti držiteľa karty.

## Článok VI.

### Zúčtovanie transakcií

#### 6.1. Pri prijímaní platby kartou platia nasledovné pravidlá zúčtovania:

6.1.1. Dokladom o uskutočnení transakcie prostredníctvom EFT POS terminálu je účtenka vyhotovená EFT POS terminálom, ktorá musí obsahovať minimálne tieto základné údaje:

- názov, adresa a identifikačné číslo servisného strediska Obchodníka,
- dátum a čas, kedy sa transakcia uskutočnila,
- modifikované číslo karty, t.j. zobrazené môžu byť najviac posledné 4 číslice čísla karty, pričom ostatné číslice musia byť na vytlačenej účtenke nahradené znakom „\*“;
- celkovú výšku transakcie a označenie meny v ktorej bola transakcia vykonaná,
- typ transakcie - platby kartou

f) autorizačný kód transakcie; ak EFT POS terminál v prípade použitia bezkontaktnej karty na bezkontaktnom snímači umožní vykonať transakciu aj bez požiadania o autorizáciu, na účtenke nebude uvedený autorizačný kód,

g) v prípade autorizácie bez PIN-kódu vždy aj podpis držiteľa karty; ak EFT POS terminál v prípade použitia bezkontaktnej karty na bezkontaktnom snímači umožní vykonať transakciu aj bez požiadania o autorizáciu, servisné stredisko nie je povinné si od držiteľa karty žiadať pre potvrdenie transakcie podpis.

6.1.2. Dokladom o uskutočnení platby kartou prostredníctvom imprintra je účtenka, ktorá musí obsahovať:

- imprintrom vyhotovený zreteľný odtlačok karty,
- odtlačok údajov zo štítku umiestneného v imprintri, a to: názov, adresu a identifikačné číslo servisného strediska,
- dátum, kedy sa transakcia uskutočnila,
- celková výška transakcie a označenie meny, v ktorej bola transakcia vykonaná,
- druh karty (napr. VISA),
- autorizačný kód, v prípade transakcie, ktorej suma je väčšia alebo rovná ako autorizačný limit
- podpis držiteľa karty.

6.1.3. Každá účtenka z imprintra alebo aj účtenka z EFT POS terminálu pri transakcii, pre ktorú pri autorizácii EFT POS terminál nevyžaduje zadanie PIN-kódu, musí byť podpísaná za prítomnosti Obchodníkom poverenej a riadne zaškolenej osoby prijímajúcej kartu na vykonanie transakcie. Podpis na účtenke musí byť rovnaký ako podpis na podpisovom prúžku karty na jej zadnej strane. Ak EFT POS terminál v prípade použitia bezkontaktnej karty na bezkontaktnom snímači nevyžaduje potvrdenie transakcie zadaním PIN-kódu alebo podpisom, Obchodník nie je povinný si takéto potvrdenie od držiteľa karty vyžiadať.

6.1.4. Obchodník je povinný poskytnúť držiteľovi karty jednu kópiu vystavenej účtenky ako doklad o uskutočnení transakcie.

6.1.5. Transakcie uskutočnené v servisných strediskách Obchodníka prostredníctvom EFT POS terminálu, Obchodník odosiela Banke

- uskutočnením uzávierky na EFT POS termináli.
- 6.1.6. Na zúčtovanie transakcií uskutočnených prostredníctvom imprintra použije Obchodník sumárny doklad, pre každý druh karty osobitne. Obchodník je povinný vystaviť sumárny doklad podľa jednotlivých identifikačných čísel jeho servisných stredísk a zaslať ho spolu s príslušnými kópiami účteniek do Banky najneskôr do siedmich dní odo dňa vystavenia účteniek.
- 6.1.7. Sumárny doklad musí obsahovať nasledovné údaje: imprintrom vyhotovený odtlačok zo štítka imprintra (identifikačné číslo servisného strediska, názov a adresa), počet priložených kópií účteniek, súčet transakcií priložených účteniek, dátum vystavenia sumárneho dokladu, označenie druhu platobných kariet a podpis Obchodníka resp. povereného pracovníka Obchodníka.
- 6.1.8. Ak sa bude líšiť počet alebo súčet transakcií realizovaných prostredníctvom imprintra uvedených na sumárnom doklade od počtu alebo celkovej hodnoty transakcií na kópiách účteniek priložených k sumárnemu dokladu, zúčtuje Banka Obchodníkovi len hodnotu transakcií doložených skutočne doručenými kópiami účteniek.
- 6.1.9. Na zúčtovanie transakcií realizovaných prostredníctvom písomných objednávok použije Obchodník zúčtovací formulár, ktorého vzor dodá Banka. Zúčtovací formulár obsahuje nasledovné údaje:
- identifikačné číslo servisného strediska, v ktorom sa transakcie uskutočnili
  - meno a adresu servisného strediska
  - dátum vystavenia zúčtovacieho formulára
  - meno a podpis poverenej osoby Obchodníka (bod 3.1.12) prijímajúcej kartu v servisnom stredisku
  - označenie druhu karty, ktorého sa zúčtovanie týka
  - záznamy o jednotlivých transakciách s nasledovnými údajmi:
    - poradové číslo transakcie
    - dátum a čas objednávky
    - číslo karty
    - doba platnosti karty
    - autorizačný kód
    - suma a mena transakcie
- trvalá adresa držiteľa karty
  - poznámka pre refundáciu transakcie
- g) sumárny riadok obsahujúci počet transakcií a jednoduchý súčet transakcií uvedených v zúčtovacom formulári.
- 6.1.10. Ak je Obchodník oprávnený prijímať rôzne typy kariet, vyplní zúčtovací formulár pre každý typ karty osobitne. Obchodník je povinný vyplniť zúčtovací formulár (t.j. doplniť všetky údaje uvedené v bode 1 tohto článku) podľa jednotlivých identifikačných čísel jeho servisných stredísk a zaslať ho Banke najmenej raz týždenne (pokiaľ boli realizované transakcie).
- 6.1.11. Zúčtovací formulár musí byť v prípade transakcií zaslaný do Banky najneskôr do 3 dní odo dňa objednávky tovaru alebo služby, alebo odo dňa expedovania tovaru alebo poskytnutia služby. V prípade nedodržania tejto lehoty Obchodníkom nie je Banka povinná uhradiť príslušné transakcie v zúčtovacom formulári, resp. je Banka oprávnená zúčtovať predmetné transakcie späť na ťarchu účtu Obchodníka.
- 6.1.12. Všetky záznamy v zúčtovacom formulári musia byť vyplnené čitateľne. Prepisovanie alebo pozmeňovanie údajov v zúčtovacom formulári je neprípustné.
- 6.1.13. Ak sa bude líšiť počet alebo súčet transakcií uvedených v sumárnom riadku zúčtovacieho formuláru od počtu alebo celkovej hodnoty jednotlivých transakcií uvedených vo formulári, zúčtuje Banka Obchodníkovi vždy len hodnotu jednotlivých transakcií.
- 6.1.14. Ak bude zúčtovací formulár obsahovať neúplné údaje, alebo transakcie bez autorizačného kódu, Banka Obchodníkovi tieto transakcie nezúčtuje. Banka má právo odmietnuť zúčtovanie transakcií aj v iných odôvodnených prípadoch, ak Obchodník nedodrží povinnosti pre zúčtovanie transakcií.
- 6.1.15. Banka bude písomne informovať Obchodníka o nezúčtovaných transakciách a o dôvode ich nezúčtovania.
- 6.1.16. Transakcie vykonané prostredníctvom služby cardPay alebo comfortPay sú pre účel zúčtovania a ich úhrady na účet Obchodníka zasielané

automaticky systémom tejto služby, ktorého riadne fungovanie zabezpečuje Banka.

6.1.17. Banka uhradí na účet Obchodníka celkovú čiastku transakcií realizovaných prostredníctvom EFT POS terminálu v prípade, že má vedený účet v Banke :

- nasledujúci pracovný deň od uskutočnenia uzávierky na EFT POS termináli (platí pre platby kartou s logom MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron a V Pay, Diners Club alebo JCB)

prícom zároveň platí, že Banka uhradí transakcie na účet Obchodníka najneskôr v deň kedy bude celková čiastka transakcie pre Obchodníka pripísaná na účet Banky, a to vždy v tej lehote, ktorá uplynie skôr.

6.1.18. Banka uhradí na účet Obchodníka celkovú čiastku transakcií realizovaných prostredníctvom imprinta a v prípade transakcií prostredníctvom písomných objednávok v prípade, že má Obchodník účet vedený v Banke do:

- a) 5 pracovných dní od doručenia účteniek s priloženým sumárom od Obchodníka v prípade realizácie transakcií prostredníctvom imprinta,
- b) 5 pracovných dní od doručenia zúčtovacieho formulára v prípade transakcií pre písomné objednávky prícom zároveň platí, že Banka uhradí transakcie na účet Obchodníka najneskôr v deň kedy bude celková čiastka transakcie pre Obchodníka pripísaná na účet Banky, a to vždy v tej lehote, ktorá uplynie skôr.

6.1.19. Banka uhradí na účet Obchodníka, ktorý je vedený v Banke, celkovú čiastku transakcií realizovaných prostredníctvom služby cardPay a comfortPay nasledujúci pracovný deň po uskutočnení transakcie, prícom zároveň platí, že Banka uhradí transakcie na účet Obchodníka najneskôr v deň kedy bude celková čiastka transakcie pre Obchodníka pripísaná na účet Banky, a to vždy v tej lehote, ktorá uplynie skôr.

6.1.20. Preplatenie transakcií Bankou nie je možné považovať za vzdanie sa práva Banky na spätnú úhradu a právo na spätnú úhradu zostáva Banke zachované najmä v prípadoch uvedených v bode 7.4, takéto

preplatenie obratu teda nie je možné považovať za uznanie záväzku uhradiť transakciu.

6.1.21. V prípade, že Obchodník nemá vedený účet v Banke, Banka zabezpečí aby boli úhrady celkových čiastok transakcií prijatých Bankou pre Obchodníka zaslané do medzibankového zúčtovacieho systému v Slovenskej republike v lehotách stanovených zákonom.

6.1.22. Servisný poplatok:

- a) ak je účet vedený v Banke, Banka si bude účtovať servisný poplatok samostatnou položkou na ľarchu účtu Obchodníka,
- b) ak účet nie je vedený v Banke, Banka si bude účtovať servisný poplatok znížením celkovej čiastky transakcií o servisný poplatok.

6.1.23. Obchodník je povinný najneskôr jeden pracovný deň vopred informovať Banku o zrušení účtu uvedeného v Zmluve o PPK uzatvorenej s Bankou, na ktorý sú podľa podmienok týchto OPPK pripisované celkové čiastky obratov a zároveň je povinný v tom istom momente informovať Banku o účte, ktorého je majiteľom a na ktorý požaduje pripisovať celkové čiastky obratov. Za informovanie zo strany Obchodníka sa pre účely tohto bodu rozumie písomná forma informácie podpísaná osobou oprávnenou konať za Obchodníka v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä štatutárny orgán Obchodníka alebo štatutárnym orgánom Obchodníka písomne splnomocnenou osobou).

6.1.24. Žiadosť o opravu nesprávne zúčtovanej alebo nezúčtovanej transakcie musí Obchodník predložiť Banke bezodkladne po jej zistení, najneskôr do 30 dní od vykonania uzávierky na EFT POS termináli resp. zaslania sumárneho dokladu spolu s účtenkami alebo zaslania zúčtovacieho formuláru Banke.

6.2. Banka štandardne informuje Obchodníka o zúčtovaní transakcií prostredníctvom výpisu z účtu, na ktorý sa mu transakcie pripisujú tak, ako je dohodnuté v zmluve, ktorej predmetom je aj služba vedenia tohto účtu. Na požiadanie Banka vyhotoví detailný výpis o zúčtovaných

transakciách vykonaných pri prijímaní kariet, pričom pre informovanie o zúčtovaní transakcií sa neuplatňujú § 34 až 42 Zákona a Banka je oprávnená na spoplatnenie týchto informácií vo výške uvedenej v Sadzobníku poplatkov Tatra banky, a.s., pre prijímanie kariet.

- 6.3. Banka na žiadosť obchodníka nie je povinná rozdeľovať servisný poplatok pre jednotlivé kategórie a značky platobných kariet tak, ako to požaduje čl. 9 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/751 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu (ďalej len "Nariadenie"). Obchodník týmto zároveň súhlasí v zmysle čl. 12 Nariadenia, aby Banka uvádzala informácie o servisných poplatkoch dohodnutých v Zmluve o PPK rovnako, ako je uvedené v prvej vete aj v detailnom výpise o zúčtovaných transakciách vykonaných pri prijímaní platobných kariet. V prípade, ak obchodník nesúhlasí s účtovaním výmenných poplatkov za transakcie vykonané platobnými kartami tak, aby tvorili súčasť servisného poplatku a boli zúčtované ako súčasť dohodnutého servisného poplatku vo výške tak, ako je uvedená v Zmluve o PPK alebo s informovaním v zmysle druhej vety, zaväzuje sa oznámiť to banke najeskôr do nadobudnutia účinnosti zmeny týchto OPPK a požiadať ju o zúčtovanie a informovanie tak ako to uvádza Nariadenie, inak sa má za to, že s súhlasí so zúčtovaním a informovaním podľa tohto bodu OPPK.

## Článok VII.

### Reklamácie a sťažnosti držiteľov kariet

- 7.1. Obchodník sa zaväzuje riešiť všetky podané reklamácie a sťažnosti držiteľov kariet uskutočnené prostredníctvom Banky alebo reklamácie a sťažnosti Banky samotnej. Reklamácie a sťažnosti sa riešia vždy písomnou formou alebo prostredníctvom elektronickej pošty v prípade, ak riešenie reklamácie nevyžaduje zaslanie originálov dokumentov.
- 7.2. Obchodník je povinný riešiť reklamácie týkajúce sa kvality tovaru alebo služby priamo s držiteľmi kariet. V prípade, ak sa držiteľ karty obráti s takouto reklamáciou na Banku je Obchodník povinný poskytnúť Banke ňou požadované doklady a vysvetlenia, inak je Banka oprávnená postupovať podľa bodu 7.4.
- 7.3. Ak držiteľ karty, Banka alebo iná banka, prípadne iná oprávnená osoba zúčastnená na platobnom styku súvisiacom s transakciou, označí niektorú transakciu alebo výšku transakcie uskutočnenej u Obchodníka za spornú alebo ju Banke odmietne uhradiť, Obchodník sa zaväzuje preukázať Banke správnosť a oprávnenosť transakcie a riadne dodanie tovaru alebo služby platenej prostredníctvom karty vierohodnými dokladmi a prípadne aj poskytnúť ďalšie Bankou požadované informácie o transakcii. Za týmto účelom sa zaväzuje poskytnúť Banke najneskôr do 10 dní od doručenia reklamácie alebo sťažnosti k spornej transakcii všetky doklady, ktoré bude Banka požadovať pri reklamáci samotej. Obchodník je povinný predložiť Banke najmä doklad z registračnej pokladne, kópiu účtenky, v prípade prijímania kariet prostredníctvom písomných objednávok aj písomnú objednávku, v odôvodnených prípadoch iný doklad požadovaný Bankou.
- 7.4. Podpisom Zmluvy o PPK Obchodník berie na vedomie a súhlasí, že pri prijímaní kariet, vrátane ale nie len prijímaní kariet prostredníctvom CardPay, mu v prípadoch uvedených v tomto bode nevznikne právo na preplatenie a zúčtovanie transakcie a zaväzuje sa vrátiť sumu spornej transakcie, pričom je povinný strpieť aby Banka v prípade spornej transakcie takúto transakciu nepreplatila, alebo aby peňažné prostriedky vo výške transakcie zablokovala na účte Obchodníka až do ukončenia prešetrenia podozrivej transakcie alebo reklamačného konania, alebo aby odpísala peňažné prostriedky zodpovedajúce transakcii z účtu Obchodníka s valutou dňa, kedy bola táto transakcia v prospech tohto účtu pripísaná; ide najmä o tieto prípady:
- Obchodník v stanovenej lehote podľa bodu 7.3 neposkytol vôbec alebo neposkytol v požadovanom rozsahu Bankou požadované doklady o transakcii, a to bez ohľadu na to či v skutočnosti tovar dodal alebo poskytol službu,
  - Obchodník porušil povinnosti pri prijímaní karty alebo nedodrжал podmienky prijatia karty,

- c) Obchodník prijal kartu, ktorej platnosť uplynula, bola zablokovaná alebo bola falšovaná, prípadne ak sa podpis osoby predkladajúcej kartu na účtenke nezhodoval s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane karty alebo bol tento podpis falošný alebo ak bol v prípade prijímania kariet na písomné objednávky podpis držiteľa karty na písomnej objednávke falošný alebo ak boli údaje poskytnuté Obchodníkovi (napr. adresa držiteľa karty) nepravdivé,
- d) pri prešetrení reklamácie alebo sťažnosti držiteľa karty, Banky, inej Banky, prípadne inej oprávnenej osoby zúčastnenej na platobnom styku súvisiacom s transakciou, sa nepodarí preukázať, že držiteľ karty realizoval transakciu a/alebo že mu bol tovar dodaný, alebo v prípade služby cash advance sa nepodarí preukázať, že držiteľovi karty boli riadne vydané peniaze,
- e) v iných prípadoch kedy sa preukáže reklamácia alebo sťažnosť držiteľa karty ako oprávnená,
- f) v prípade transakcií realizovaných na písomné objednávky Obchodníkovi nevznikne právo na preplatenie a zúčtovanie transakcie ani vtedy, ak držiteľ karty nesúhlasí s platbou alebo so spôsobom realizácie platby,
- g) v prípade prijímania kariet prostredníctvom písomných objednávok Obchodníkovi nevznikne právo na preplatenie a zúčtovanie transakcie ani vtedy, ak Obchodník nedodrží lehoty na predloženie zúčtovacích formulárov Banke,
- h) v iných prípadoch hodných osobitného zreteľa, keď by vzhľadom na všetky okolnosti prípadu mohlo vzniknúť dôvodné podozrenie Banky o oprávnenosti transakcie a držiteľa karty na vykonanie transakcie,
- i) porušenie povinností, resp. limitov Obchodníka, ktoré si dohodol s držiteľom karty v zmysle bodu 3.1.24. tejto Zmluvy o PPK.

Banka má nárok uplatniť niektorú z vyššie uvedených možností nepreplatiť na účet, zablokovať na účte alebo odpísať z účtu Obchodníka, ak sa vyskytne niektorá z vyššie uvedených skutočností bez ohľadu na článok X. Ak na účte Obchodníka nebude v čase realizácie zablokovania alebo spätného odúčtovania sporných transakcií dostatok peňažných prostriedkov pre

vrátenie spornej transakcie je Obchodník povinný uhradiť Banke sumu spornej transakcie a Banka je oprávnená zúčtovať takúto transakciu z akéhokoľvek iného účtu Obchodníka vedeného v Banke alebo strpieť prečerpanie na účte vzniknuté z tohto dôvodu, a to aj keby sa takýto účet dostal do nepovoleného prečerpania. Obchodník nie je oprávnený žiadať od Banky vrátenie už raz odúčtovaných peňažných prostriedkov vo výške sporných transakcií, ktoré už Banka odúčtovala z jeho účtu a uhradila späť v prospech Banky držiteľa karty, ak takéto odúčtovanie nebolo vykonané chybou zo strany Banky. Takéto prípadné pohľadávky je Obchodník povinný si uplatniť priamo u držiteľa karty, ktorému tovar alebo službu poskytol.

- 7.5. Banka je pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie alebo sťažnosti týkajúcej sa spornej transakcie viazaná pravidlami záväznými pre riešenie reklamácií pre všetky členské Banky medzinárodných kartových spoločností; tieto pravidlá sú uvedené v nasledovných publikáciách:
  - a) "Chargeback guide" spoločnosti MasterCard Int.,
  - b) "General rules - International Operating Regulations" spoločnosti VISA Int.
  - c) „International Operations Manual“ spoločnosti Diners Club International
  - d) „JCB Regulatory Publications“ spoločnosti JCB International.
- 7.6. Banka v prípadoch podľa bodu 7.4 nezodpovedá Obchodníkovi za vrátenie vecí, tovarov alebo služieb vydaných po platbe kartou.
- 7.7. Ak Banka po prešetrení a vybavení reklamácie alebo podozrivej transakcie, prípadne spornej transakcie zistí, že nešlo o zneužitie ani iné neoprávnené použitie karty ani o zneužitie EFT POS terminálu zo strany Obchodníka, preukáže sa, že transakcia bola riadne zúčtovaná na ľarchu účtu držiteľa karty a pripísaná na účet Banky a ďalej sa preukáže, že Obchodník bol riadne oprávnený na zúčtovanie transakcie, Banka bez odkladu po ukončení prešetrenia spornej transakcie pripíše alebo odblokuje sumu transakcie na účet Obchodníka.



## **Článok VIII. Refundácia (spätná úhrada)**

- 8.1. Obchodník sa zaväzuje, že v prípade, ak mu z dôvodu oprávnenej reklamácie týkajúcej sa kvality tovaru alebo služby vznikne povinnosť vrátiť držiteľovi karty cenu za tovar alebo službu, vždy vykoná spätnú úhradu pôvodne zúčtovanej transakcie alebo jej časti v prospech účtu držiteľa karty, pokiaľ sa s držiteľom karty nedohodne inak.
- 8.2. Refundácia musí byť vykonaná prostredníctvom EFT POS terminálu alebo prostredníctvom imprintra podľa toho, ako bola realizovaná pôvodná transakcia, ktorú je potrebné vrátiť držiteľovi karty. Refundácia môže byť uskutočnená aj prostredníctvom Banky na základe písomnej žiadosti. Refundácia nesmie byť vykonaná v hotovosti alebo iným platobným prostriedkom.

## **Článok IX. Cena za poskytovanie služieb**

### **9.1. Cena za služby poskytované pri prijímaní kariet za tovar a služby prostredníctvom EFT-POS terminálu alebo imprintra a za platby prostredníctvom písomných objednávok:**

- 9.1.1. Za tieto poskytované služby bude Banka účtovať Obchodníkovi cenu, ktorá pozostáva zo servisných poplatkov, ktorých výška je dohodnutá v Článku III. alebo Článku IV. Zmluvy o PPK, ďalej poplatku za spracovanie transakcií, ktorý je určený Bankou v prílohe č. 2 Zmluvy o PPK a prípadných ostatných jednorazových poplatkov, ktoré súvisia so službami spojenými s prijímaním kariet a zúčtovaním transakcií a ktorých výška je stanovená osobitným Sadzobníkom poplatkov Tatra banky, a.s., pre prijímanie kariet (ďalej len „Sadzobník poplatkov“).
- 9.1.2. Servisný poplatok je možné upraviť len na základe dohody oboch zmluvných strán, a to podpísaním dodatku k Zmluve o PPK,
- 9.1.3. Ak Obchodník počas 1 kalendárneho mesiaca nedosiahne minimálne Bankou stanovený objem transakcií uskutočnených platobnými kartami na 1

EFT POS termináli, vzniká Banke právo uplatniť si nárok na zaplatenie poplatku za spracovanie transakcií. Výška minimálneho dosiahnutého objemu transakcií potrebného pre zánik práva na uplatnenie nároku Banky na poplatok za spracovanie transakcií, spôsob výpočtu minimálneho objemu transakcií ako aj výška poplatku za spracovanie transakcií je uvedená v prílohe č. 2 Zmluvy o PPK. Obchodník zároveň súhlasí so zaťažením svojho účtu uvedeného v prílohe č. 2 Zmluvy o PPK v prospech účtu patriaceho Banke, sumou rovnajúcou sa poplatku za spracovanie transakcií. V prípade, ak Obchodník nebude akceptovať poplatok za spracovanie transakcií, má Banka právo okamžite vypovedať Zmluvu o PPK s okamžitým účinkom, pričom v takomto prípade Zmluva o PPK zanikne odo dňa nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej strane bez výpovednej lehoty.

- 9.1.4. Banka môže po splnení ňou stanovených podmienok poskytnúť Obchodníkovi bonus vo forme a výške stanovenej v prílohe č. 2 Zmluvy o PPK.
- 9.1.5. Banka je oprávnená na jednostrannú zmenu výšky a spôsobu výpočtu poplatku za spracovanie transakcií ako aj bonusu v prílohe č. 2 Zmluvy o PPK, takáto zmena je pre Obchodníka záväzná odo dňa uvedeného v oznámení o zmene zo strany Banky.
- 9.1.6. Na zmenu a spôsob stanovenia ostatných jednorazových poplatkov uvedených v Sadzobníku poplatkov okrem servisných poplatkov a okrem poplatku za spracovanie transakcií, ak ich Banka bude účtovať, sa vzťahujú ustanovenia aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok Tatra banky, a.s. o zmene Sadzobníka poplatkov.
- 9.1.7. Obchodník podpisom Zmluvy o PPK dáva svoj súhlas Banke na zúčtovanie poplatkov vyplývajúcich najmä z bodu 9.1.1 týchto OPPK z účtu v Banke.

### **9.2. Cena za služby prijímania kariet cardPay a comfortPay:**

- 9.2.1. Za tieto poskytované služby bude Banka účtovať Obchodníkovi servisný

- poplatok, ktorého výška je stanovená v článku III. Zmluvy o PPK.
- 9.2.2. Servisný poplatok je možné upraviť len na základe dohody oboch zmluvných strán, a to podpísaním nového dodatku k Zmluve o PPK.
- 9.2.3. Ak Obchodník počas 1 kalendárneho mesiaca nedosiahne minimálne Bankou stanovený objem transakcií uskutočnený platobnými kartami na všetkých virtuálnych termináloch, vzniká Banke právo uplatniť si nárok na zaplatenie poplatku za spracovanie transakcií. Výška minimálneho dosiahnutého objemu transakcií potrebného pre zánik práva na uplatnenie nároku Banky na poplatok za spracovanie transakcií, spôsob výpočtu minimálneho objemu transakcií ako aj výška poplatku za spracovanie transakcií je uvedená v Sadzobníku poplatkov pre prijímanie platobných kariet. Obchodník zároveň súhlasí so zaťažením svojho účtu uvedeného v Zmluve o PPK v prospech účtu patriaceho Banke, sumou rovnajúcou sa poplatku za spracovanie transakcií. V prípade, ak Obchodník nebude akceptovať poplatok za spracovanie transakcií, má Banka právo okamžite vypovedať Zmluvu o PPK s okamžitým účinkom, pričom v takomto prípade Zmluva o PPK zanikne odo dňa nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej strane bez výpovednej lehoty.

### **9.3. Cena za prijímanie kariet za účelom výberu hotovosti**

- 9.3.1. Za poskytované služby bude Banka vyplácať Obchodníkovi servisný poplatok, ktorého výška je stanovená v článku III. Zmluvy o PPK.
- 9.3.2. Servisný poplatok je možné upraviť len na základe dohody oboch zmluvných strán, a to podpísaním nového dodatku k zmluve o PPK.
- 9.4. Banka je oprávnená spoplatniť aj všetky nápravné a preventívne opatrenia, ktoré majú zabezpečiť bezpečné prijímanie kariet a zabraňujú podvodom alebo zneužívaniu kariet alebo zariadení na prijímanie kariet, pričom ich výšku uvedie v Sadzobníku poplatkov. Banka je zároveň oprávnená vyberať poplatky, vrátane servisného poplatku spôsobom a vo výške ako je uvedené v týchto

OPPK a Sadzobníku poplatkov bez ohľadu na § 44 ods. 1) a od. 4) Zákona.

## **Článok X. Zodpovednosť**

- 10.1. Obchodník je zodpovedný za konanie všetkých osôb oprávnených za neho konať v danom servisnom stredisku, ktoré ním boli poverené na vykonávanie prijímania kariet alebo z ktorých pracovného zaradenia to bolo obvyklé alebo ktoré sa nachádzali v servisnom stredisku a Banka nemohla vedieť, že konajúca osoba nebola nijako oprávnená prijímať karty. Obchodník preberá zodpovednosť za to, že zaškolené osoby budú riadne dodržiavať pravidlá na prijímanie kariet, s ktorými boli oboznámení. Obchodník rovnako zodpovedá za prípadné škody spôsobené Banke stratou, zneužitím alebo neoprávneným použitím EFT POS terminálu na zúčtovanie transakcií alebo akékoľvek iné platobné operácie.
- 10.2. Obchodník, ktorý prijíma platobné karty prostredníctvom EFT POS terminálu alebo imprinta, si musí byť vedomý a nesie všetky právne, ako aj iné dôsledky plynúce z vedomého prijímania nepravých, falšovaných alebo protizákonne použitých platobných kariet, ako aj z nedodržania podmienok Zmluvy o PPK a súhlasí, že Banka je oprávnená informácie o podozrivom konaní Obchodníka vrátať jeho údajov poskytnúť ostatným bankám, pobočkám zahraničných bánk alebo kartovým spoločnostiam. V prípade spáchania trestného činu alebo podozrenia na jeho spáchanie Banka poskytne všetky informácie o podozrivom konaní aj orgánom činným v trestnom konaní. Obchodník sa zaväzuje, že na tieto riziká upozorní aj osoby, ktoré poveril na vykonávanie prijímania kariet.
- 10.3. Obchodník sa zaväzuje znášať nebezpečenstvo škody a zodpovedá za škodu, ktorá môže vzniknúť zmluvným stranám alebo držiteľom kariet pri prijímaní platieb, najmä ak je spôsobená porušením jeho povinností zo Zmluvy o PPK, v týchto OPPK, resp. povinností v zmysle udelených pokynov a podmienok uvedených v Bankou odovzdaných príručkách o prijímaní kariet podľa bodu 2.2.2, Všeobecných obchodných podmienok Tatra banky, a.s. alebo príslušných ustanovení právnych predpisov, a to bez ohľadu na zavinenie.

Banka nezodpovedá za škody vzniknuté Obchodníkovi v prípadoch kedy je Obchodník povinný vrátiť sporné transakcie. Obchodník si je vedomý faktu, že Banka nezodpovedá za nespornosť transakcií uskutočnených kartami.

- 10.4. Obchodník sa zaväzuje znášať nebezpečenstvo škody a zodpovedá za škodu, ktorá môže vzniknúť zmluvným stranám alebo držiteľom kariet pri prijímaní kariet v prostredí internetu aj bez ohľadu na jeho zavinenie, pričom v tomto prípade nie je možné zbaviť sa zodpovednosti za škodu ani ak by bola škoda spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 373 a § 374 Obchodného zákonníka.
- 10.5. Pri posúdení zodpovednosti za škodu Obchodníka podľa týchto OPPK sa neuplatňuje § 10 ani § 12 Zákona.
- 10.6. Obchodník sa zaväzuje znášať nebezpečenstvo škody, ktorá môže vzniknúť zmluvným stranám pri prijímaní platieb. Obchodník súhlasí s tým, aby banka obrat nepreplatila, prípadne, aby zúčtovala finančné prostriedky zodpovedajúce obratu na farchu účtu obchodníka s valutou dňa, kedy bol tento obrat v prospech tohto účtu pripísaný najmä v týchto prípadoch:
  - a) obchodník v stanovenej lehote neposkytne vôbec alebo neposkytne v požadovanom rozsahu bankou požadované informácie o obrate a doklady o obrate,
  - b) obchodník porušil svoje povinnosti a/alebo nedodrжал zmluvné podmienky prijatia platby kartou,
  - c) obchodník aj napriek tomu, že kartu bol povinný skontrolovať alebo ju skontrolovať mohol, prijal kartu, ktorej platnosť uplynula, bola zablokovaná alebo bola falšovaná, prípadne ak sa podpis osoby predkladajúcej kartu na účtenke nezhodoval s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane karty alebo bol tento podpis falošný
  - d) pri prešetrení reklamácie alebo sťažnosti držiteľa karty, banky, inej banky, prípadne inej oprávnenej osoby zúčastnenej na platobnom styku súvisiacom s obratom, sa nepodarí preukázať, že držiteľ karty realizoval obrat a/alebo že mu bol tovar dodaný, ,
  - e) v prípade oprávnenej reklamácie alebo sťažnosti držiteľa karty.
  - f) v iných prípadoch hodných osobitného zreteľa, keď by vzhľadom na všetky okolnosti prípadu mohlo vzniknúť

dôvodné podozrenie banky o oprávnenosti obratu a držiteľa karty na vykonanie obratu.

- 10.7. Banka zodpovedá len za škody ňou zavinené resp. spôsobené v dôsledku jej hrubej nedbanlivosti. Banka nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 373 a § 374 Obchodného zákonníka. Banka nezodpovedá a nie je povinná uhradiť žiadne škody spôsobené v dôsledku výpadkov systému zúčtovania pri prijímaní platobných kariet, ktoré vyplynú z výpadku elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb, ktoré sú prevádzkované inými osobami ako bankou, alebo ktoré boli vopred riadne naplánované, alebo riadne oznámené, alebo ktoré vyplývajú z dlhodobejších výpadkov dodávky elektrickej energie. Banka nie je povinná uhradiť ani také škody, ktoré vzniknú v dôsledku udalostí tzv. vyššej moci, t.j. najmä prírodné katastrofy (záplavy, zemetrasenia, zosuvy pôdy, lesné požiare a pod.), ako ani za škody spôsobené v dôsledku nepredvídateľných aktov človeka (štrajky, občianske nepokoje, vojny, teroristické činy); rovnako banka nezodpovedá a nie je povinná uhradiť žiadne škody, ktoré vzniknú v dôsledku porušenia povinnosti obchodníka riadne sa starať o zverené POS zariadenia resp. iné zariadenia na prijímanie platobných kariet, ako ani za škody spôsobené výpadkom POS terminálov, resp. zaradení na prijímanie platobných kariet, ktoré patria obchodníkovi alebo, ktoré vzniknú na strane systémov alebo sietí u obchodníka. Banka ďalej nezodpovedá Obchodníkovi ani tretím osobám za ušlý zisk ani inú nemajetkovú ujmu, ktorú by utrpeli v súvislosti výpadkom poskytovania služieb prijímania platobných kariet alebo v dôsledku nemožnosti prijímania platobných kariet. Banka nenesie zodpovednosť za škody spôsobené alebo súvisiace s chybami pri prenose dát potrebných k zúčtovaniu transakcií, technickými poruchami, prerušením linky, interferenciami s inými ako Bankou poskytnutými alebo schválenými zariadeniami.

## II. Časť – Výpožička

Ustanovenia tejto časti platia iba v tom prípade, ak sa Obchodník dohodol s Bankou v zmluve o prijímaní platobných kariet na tom,

že bude používať EFT POS terminály Banky a nezabezpečil si ich iným spôsobom.

## Článok XI.

- 11.1. Obchodník sa zaväzuje dodržiavať podmienky dočasného užívania EFT-POS terminálu/ov vrátane software a príslušenstva (v ďalšom texte "zariadenie"), ktoré mu odovzdá k užívaniu Banka, tak ako je to uvedené v tomto článku OPPK.
- 11.2. Zariadenia, ktoré Banka odovzdá na užívanie Obchodníkovi zostávajú vo vlastníctve Banky a to po celú dobu ich užívania Obchodníkom.
- 11.3. Banka zabezpečí pre Obchodníka inštalácie zariadení a ich uvedenie do prevádzky v režime on-line, resp. zabezpečí doručenie pripravených zariadení kuriérskou službou, servis a jedno bezplatné zaškolenie osôb určených na obsluhu zariadenia v každom servisnom stredisku Obchodníka, resp. doručenie školiaceho a informačného materiálu do každého servisného strediska, vrátane dodania Príručky používateľa EFT-POS terminálu a úpravu software EFT-POS terminálu, týkajúceho sa akceptácie platobných kariet prostredníctvom svojich zmluvných partnerov.
- 11.4. Banka zabezpečí, aby EFT-POS terminál, ktorý odovzdá do užívania Obchodníkovi spĺňal všetky požiadavky Zmluvy o PPK a týchto OPPK týkajúce sa riadneho vykonávania transakcií.
- 11.5. Odovzdanie zariadení a ich inštalácia zmluvným partnerom Banky bude prebiehať postupne podľa pripravenosti lokality Obchodníka na inštaláciu, najneskôr však do 7 pracovných dní od oznámenia Obchodníka Banke o pripravenosti lokality na inštaláciu. Doručenie zariadení kuriérskou službou zabezpečí Banka na základe dohody s Obchodníkom v Zmluve o PPK alebo iným spôsobom.
- 11.6. Bezplatné zaškolenie osôb Obchodníka určených na obsluhu zariadenia, zabezpečí Banka následne po inštalácii EFT POS terminálu a testoch v režime on-line prevádzky. Za každé ďalšie zaškolenie dohodnuté a uskutočnené na základe požiadavky Obchodníka sa Obchodník zaväzuje uhradiť poplatok uvedený v Sadzobníku poplatkov a dáva zároveň Banke súhlas za zúčtovanie tohto poplatku inkasom z jeho účtu vedeného v Banke. Požiadavka

Obchodníka na každé ďalšie zaškolenie musí byť Banke doručená písomnou formou, faxom alebo emailom na kontaktoch uvedených v bode 11.15.

- 11.7. Banka sa zaväzuje zabezpečiť dodanie, odovzdanie a inštaláciu EFT POS terminálov v pripravenom inštalačnom priestore, pripojenie EFT-POS terminálu ku komunikačnej prípojke, vykonanie testov prevádzky a uvedenie zariadenia do prevádzky v režime on-line, vrátane implementácie software a reálnej transakcie kartou. V prípade ak Banka poskytne Obchodníkovi EFT POS terminály zabezpečí Banka dodanie nakonfigurovaných terminálov kuriérskou službou.
- 11.8. Banka sa zaväzuje zabezpečiť aj servis podľa týchto OPPK.
- 11.9. Obchodník sa zaväzuje zabezpečiť inštalačný priestor, ktorý spĺňa podmienky inštalácie a prevádzky EFT POS terminálu uvedené v tomto bode a v prílohe Zmlvy o PPK:
  - a) prevádzková teplota  
0 - 40 °C
  - b) relatívna vlhkosť  
20 - 90 %
  - c) sieťové napätie  
230 V / 50 Hz
  - d) ochrana proti priamemu dopadu slnečných lúčov
  - e) zriadená telekomunikačná prípojka s povolenými odchádzajúcimi volaniami v prípade pripojenia EFT POS terminálu prostredníctvom analógovej telefónnej linky alebo prípojka TCP/IP siete s verejnou statickou IP adresou v prípade pripojenia EFT POS terminálu prostredníctvom verejnej počítačovej siete internet vzdialená max. 1,50 metra od miesta inštalácie (pričom miestom inštalácie sa v tomto prípade rozumie miesto, kde bude EFT POS terminál umiestnený pri jeho riadnej prevádzke) resp. aktívna SIM karta s nastaveniami určenými Bankou v prípade, ak sa Obchodník zaviazal zabezpečiť pripojenie EFT-POS terminálu prostredníctvom mobilnej telekomunikačnej siete vo vlastnej réžii.
- 11.10. Obchodník sa zaväzuje pri príprave inštalačného priestoru a vlastnej inštalácii poskytnúť nevyhnutnú spoluprácu a v rámci zabezpečenia servisu poskytnúť spoluprácu potrebnú na odstránenie

- závady a umožniť v dohovorenom čase prístup k nefunkčnému zariadeniu.
- 11.11. V prípade, ak po príchode na inštalačné miesto pracovník Banky alebo jej zmluvného partnera zistí, že inštalačný priestor nespĺňa požiadavky podľa bodu 11.9. OPPK, napriek tomu, že Obchodník Banke oznámil pripravenosť inštalačného miesta v zmysle bodu 11.5. OPPK, Obchodník sa zaväzuje opätovne splniť požiadavky bodu 11.5. a 11.9. OPPK a zároveň dáva Banke súhlas na zúčtovanie poplatku za opakovanú inštaláciu, ktorého výška je uvedená v Sadzobníku poplatkov, na ťarchu jeho účtu vedeného v Banke.
- 11.12. Obchodník sa zaväzuje zabezpečiť riadne používanie zariadení podľa Príručky používateľa EFT-POS terminálu v priestore.
- 11.13. Obchodník sa zaväzuje vykonať všetky potrebné opatrenia, ktoré pomôžu vylúčiť všetky úmyselné neoprávnené zásahy a zabrániť nedbalostným zásahom.
- 11.14. Banka je oprávnená vykonávať servis zariadení sama alebo prostredníctvom zmluvného partnera Banky.
- 11.15. Poruchu a žiadosť o servisné výkony je Obchodník povinný bezodkladne oznámiť Banke telefonicky, faxom alebo emailom. V hlásení musí poruchu špecifikovať, popísať jej vonkajšie prejavy a pod. Pre oznamovanie porúch a žiadostí o servisné výkony je k dispozícii nasledovné spojenie:
- Tel.: 02-5919-3435,
  - Fax: 02-5919-8016,
  - Email: tbservis@tatrabanka.sk.
- 11.16. Zmluvný partner Banky oprávnený vykonávať servis (ďalej len „zmluvný partner“) uskutoční nakonfigurovanie náhradného zariadenia a vycestuje do miesta poruchy tak, aby sa dostavil do miesta inštalácie a začal s výkonom prác najneskôr do 3 pracovných dní. Zmluvný partner odstráni poruchu do 4 hodín od príchodu na miesto poruchy, v prípade, ak je porucha zavinená nefunkčnosťou zariadenia a za podmienky, že Obchodník poskytne pri plnení servisného zásahu spoluprácu, spočívajúcu v umožnení prístupu k chybnému zariadeniu. Pokiaľ tak neurobí, je povinný nahradiť Banke všetky náklady, ktoré mu z dôvodu nemožnosti vykonať servisný zásah vznikli.
- 11.17. Obchodník sa zaväzuje ešte pred oznámením poruchy overiť či nejde o poruchu na komunikačnom kanáli. V prípade ak Obchodník podľa bodu 11.15 oznámi poruchu a pracovník Banky alebo jej zmluvného partnera vycestuje na miesto poruchy, pričom porucha vznikla na telefónnej linke, telekomunikačnej alebo prípojke TCP/IP siete alebo SIM karte, ktoré prevádzkuje Obchodník, za odstránenie poruchy Banka ani zmluvný partner nezodpovedá a Obchodník dáva Banke súhlas za zúčtovanie poplatku za neopodstatnený servisný zásah na ťarchu svojho účtu vedeného v Banke, ktorého výška je uvedená v Sadzobníku poplatkov.
- 11.18. Uvedené časové limity platia pre pracovné dni v čase od 8.00 hod. do 16.30 hod. Výnimku tvoria prípady vyššej moci, ktoré by mohli nastať na strane Banky, resp. zmluvného partnera Banky.
- 11.19. Banka je oprávnená zabezpečiť odstránenie hlásených porúch aj prostredníctvom zaslanie nového nakonfigurovaného zariadenia kuriérom. V takom prípade banka zašle náhradné zariadenie do 3 pracovných dní. Obchodník je povinný pôvodné zariadenie vrátiť prostredníctvom kuriéra, ktorý doručil náhradné zariadenie, pričom v takomto prípade náklady na doručenie pôvodného zariadenia znáša Banka. Obchodník je oprávnený vrátiť zariadenia aj iným spôsobom, pričom v takomto prípade znáša náklady na doručenie pôvodného zariadenia Banke Obchodník. Obchodník je vždy povinný zabezpečiť doručenie pôvodného zariadenia Banke najneskôr do 7 kalendárnych dní. Ak pôvodné zariadenie nie je doručené Banka v uvedenej lehote, Banka je oprávnená zúčtovať na ťarchu účtu Obchodníka príslušný poplatok uvedený v Sadzobníku poplatkov.
- 11.20. Banka sa zaväzuje zabezpečiť zaškolenie osôb určených Obchodníkom na obsluhu zariadenia v inštalačnom priestore Obchodníka v prípade ak zabezpečuje inštaláciu EFT POS terminálu u Obchodníka, resp. doručiť obchodníkovi školiaci a informačný materiál alebo oznámiť Obchodníkovi adresu internetovej stránky, kde sú dostupné tieto materiály pre Obchodníka dostupné, ak zabezpečí zaslanie EFT POS terminálu kurierskou službou a dodať Obchodníkovi bezplatne Príručku používateľa EFT POS terminálu. Dodatočné zaškolenie môže byť realizované na základe dohody medzi Obchodníkom a Bankou

- 11.21. Obchodník je na požiadanie Banky povinný preukázať že zaškolil a informoval osobu poverenú prijímaním kariet v zmysle Bankou odovzdaných školiacich a informačných materiálov.
- 11.22. Obchodník sa zaväzuje chrániť zariadenie pred poškodením, stratou (vrátane chránenia pred neoprávneným zásahom zo strany tretích osôb alebo pred krádežou resp. iným trestným činom) alebo zničením a preberá zodpovednosť aj za škodu spôsobenú náhodným zničením, stratou (vrátane škody spôsobenej treťou osobou alebo krádežou resp. iným trestným činom) alebo poškodením. Pri poškodení, strate, resp. zničení zariadenia, vznikne Banke právo uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty proti Obchodníkovi, a to vo výške uvedenej v Sadzobníku poplatkov Tatra banky a.s. pre prijímanie platobných kariet. V prípade, ak v tejto súvislosti Banke vznikne škoda a nárok na náhradu škody prevýši výšku uplatnenej zmluvnej pokuty, je Obchodník povinný uhradiť aj náhradu škody v časti prevyšujúcej uplatnenú zmluvnú pokutu. Obchodník podpisom Zmluvy o PPK dáva svoj súhlas na zúčtovania takejto zmluvnej pokuty resp. náhrady škody na ťarchu jeho účtu vedeného v Banke.
- 11.23. V prípade neopodstatneného objednania servisných služieb zo strany Obchodníka, Obchodník dáva Banke súhlas na zúčtovanie poplatku za neopodstatnený servisný zásah na ťarchu svojho účtu vedeného v Banke, ktorého výška je uvedená v Sadzobníku poplatkov.
- 11.24. Obchodník sa zaväzuje, že najneskôr v deň ukončenia platnosti Zmluvy o PPK dohodne s Bankou termín vrátenia všetkých vypožičaných zariadení. Ak k takejto dohode nedôjde, Banka stanoví termín vrátenia zariadení. Obchodník sa zaväzuje vrátiť všetky zariadenia v stave zodpovedajúcom obvyklému opotrebeniu a dáva súhlas Banke na zúčtovanie poplatku za demontáž a dopravu zariadení z miesta Obchodníka, ktorého výška je uvedená v Sadzobníku poplatkov pričom Obchodník je povinný tento poplatok uhradiť v prípade, ak demontáž a/alebo dopravu zariadení do Banky zabezpečí Banka alebo jej zmluvný partner.
- 11.25. Ak Obchodník vypožičané zariadenia nevráti ani po opakovanej výzve Banky, má Banka právo takúto pohľadávku si

uplatniť inkasom z účtu Obchodníka vedeného v Banke, pričom Obchodníka bude o tejto skutočnosti informovať písomnou formou najneskôr do 30 dní po vykonaní zúčtovania. Obchodník podpisom Zmluvy o PPK dáva svoj súhlas na zúčtovanie zmluvnej pokuty, ktorej výška je uvedená v Sadzobníku poplatkov.

### III. Časť - Spoločné ustanovenia

#### Článok XII.

#### Platnosť a zánik Zmluvy o PPK

- 12.1. Zmluva o PPK je uzavretá na dobu neurčitú, pričom Zmluva o PPK je riadne uzavretá až po vyjadrení písomného súhlasu Banky na návrhu zmluvy podpísanom zo strany Obchodníka. V prípade výpožičky zariadenia na prijímanie platobných kariet sa zmluvné strany dohodli, že potvrdia riadne prevzatie zariadenia podpisom inštaláčného protokolu ktorý bude po podpísaní súčasťou Zmluvy o PPK alebo potvrdením prevzatia EFT POS terminálu od kuriéra.
- 12.2. Banka aj Obchodník majú právo zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je v takomto prípade dohodnutá na 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a neuplatní sa §33 Zákona. Okrem toho má Banka právo zmluvu vypovedať vždy aj v prípadoch uvedených na inom mieste týchto OPPK.
- 12.3. Banka má ďalej právo Zmluvu o PPK vypovedať, aj s okamžitou účinnosťou, pričom v takomto prípade Zmluva o PPK zanikne odo dňa nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej strane bez výpovednej lehoty, a to najmä v prípadoch, ak:
- Obchodník podstatne poruší niektorý zo zmluvných záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o PPK, a to najmä uskutočňovaním podvodných platieb kartou a iných podvodných operácií, a to aj voči tretím osobám, nedodržiavaním stanovených limitov na autorizáciu, zámerným pozmeňovaním účtovných dokladov, neúčtovaním rovnakej sumy pri platbe kartou ako pri platbe v hotovosti,
  - sa u Obchodníka vyskytnú opakované podozrenia na podvodné konanie

- Obchodníka a/alebo osôb určených Obchodníkom na obsluhu EFT POS terminálov alebo imprintra pri prijímaní platobných kariet a Banka Obchodníka na takéto predchádzajúce podozrenia písomne upozornila.
- c) o vypovedanie Zmluvy o PPK s okamžitou účinnosťou požiada Banku medzinárodná kartová spoločnosť, ktorá udelila Banke licenciu na poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy o PPK
  - d) ak bolo začaté trestné stíhanie za podvodné konanie proti osobám určeným Obchodníkom na obsluhu EFT POS terminálov alebo imprintra,
  - e) bol podaný návrh na začatie konkurzu alebo reštrukturalizácie voči majetku Obchodníka v zmysle platných ustanovení zákona o konkurze a reštrukturalizácii, alebo v prípade vstupu Obchodníka do likvidácie, alebo ak v majetkových pomeroch Obchodníka nastalo podstatné zhoršenie, napr. voči majetku Obchodníka sa začalo exekučné konanie, resp. výkon rozhodnutia v prospech oprávnenej osoby v zmysle platných ustanovení Exekučného poriadku alebo Občianskeho súdneho poriadku, alebo v prípade vzniku exekučného titulu v súvislosti s neplnením daňových alebo colných povinností Obchodníka, alebo Obchodník sa stane insolventným, alebo nedodrží svoj záväzok alebo je pravdepodobné, že nedodrží záväzok vyplývajúci z inej zmluvy medzi Obchodníkom a Bankou v prípade, že toto nedodržanie môže mať vplyv na schopnosť Obchodníka plniť záväzky voči Banke,
  - f) sa opakujú odôvodnené reklamácie a sťažnosti držiteľov kariet,
  - g) Obchodník dlhodobo po dobu šiestich mesiacov nerealizuje žiadne transakcie,
  - h) Obchodník nesplnil, alebo porušil svoje záväzky alebo podmienky obsiahnuté v inej zmluve uzavretej s Bankou, napríklad vždy ak porušil svoje záväzky alebo podmienky v prípadnej úverovej zmluve alebo porušil svoje záväzky obsiahnuté v zabezpečovacej zmluve,
  - i) z akéhokoľvek dôvodu dôjde k úplnému alebo čiastočnému zániku, zhoršeniu alebo zníženiu hodnoty zabezpečenia alebo zníženiu hodnoty predmetu zabezpečenia a teda hrozí, že nastane situácia, že zabezpečenie, ktoré sa Obchodník zaviazal poskytnúť v zmysle zabezpečovacej zmluvy nebude

- postačovať na úhradu prípadných pohľadávok Banky voči Obchodníkovi a Obchodník v primeranej lehote určenej Bankou zabezpečenie nedoplnil,
- j) vznikne nepovolené prečerpanie na ktoromkoľvek účte vedenom Bankou pre Obchodníka,
  - k) Obchodník vyhlási, alebo uzná, že nie je schopný zaplatiť akýkoľvek svoj peňažný záväzok voči Banke v termíne jeho splatnosti,
  - l) nastane niektorý z prípadov, ktoré stanovia Všeobecné obchodné podmienky Tatra banky, a.s.
- Výpoveď podľa tohto bodu 12.3 je účinná dňom doručenia písomnej výpovede Obchodníkovi.

### **Článok XIII. Záverečné ustanovenia**

- 13.1. V prípade, ak Obchodník nemá účet vedený v Tatra banke, a.s., je Banka oprávnená započítať si akúkoľvek pohľadávku voči Obchodníkovi, ktorá vznikla v zmysle týchto OPPK alebo v zmysle Zmluvy o PPK proti pohľadávkach Obchodníka na úhradu transakcií z prijímaných kariet ( t.j. má právo znížiť čiastky transakcií pripisovaných na účet Obchodníka podľa bodu 2.1.1 o sumu rovnajúcu sa takejto pohľadávke Banky).
- 13.2. Obchodník je povinný bezodkladne Banke oznamovať všetky zmeny, týkajúce sa prevádzky a servisní zariadenia, najmä kontaktné osoby, adresy, telefonické a faxové spojenia.
- 13.3. Rozhodcovská doložka a riešenie sporov:
  - 13.3.1. V súlade so zákonnou ponukovou povinnosťou Banky ponúknuť Obchodníkovi neodvolateľný návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy týmto Banka Obchodníkovi navrhuje, aby sa ich prípadné spory vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou o PPK a/alebo ktoré vznikli alebo vzniknú medzi nimi pri poskytovaní platobných služieb v súvislosti s nimi, rozhodovali s konečnou platnosťou v rozhodcovskom konaní pred Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie (ďalej „Rozhodcovský súd“). Obchodník svojim podpisom na Zmluve o PPK, ktorej obsahom je poskytovanie

- platobných služieb, prijíma návrh Banky na uzavretie rozhodcovskej zmluvy, ibaže by v nej priamo písomne vyjadril svoj nesúhlas s týmto návrhom.
- 13.3.2. Ostatné spory Banky a Obchodníka sa riešia v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Tatra banky, a.s. Banka a Obchodník sa zároveň dohodli, že touto rozhodcovskou doložkou nie je dotknuté právo predložiť spor na rozhodnutie všeobecnému súdu, pričom toto právo zaniká podaním žaloby na Rozhodcovský súd.
- 13.3.3. Obchodník má právo odstúpiť od rozhodcovskej doložky uvedenej v bode vyššie, a to písomne do 30 dní odo dňa účinnosti týchto OPPK alebo do 30 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o PPK.
- 13.3.4. V prípade riešenia sporov pred Rozhodcovským súdom platí, že budú v súlade s vnútornými predpismi Rozhodcovského súdu, jazykom rozhodcovského konania bude slovenský jazyk, rozhodnutie Rozhodcovského súdu bude záväzné pre Banku aj pre Obchodníka a Banka aj Obchodník sa zaväzujú v stanovených lehotách splniť všetky povinnosti uložené v rozhodcovskom rozhodnutí.
- 13.4. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Obchodníka neupravené Zmluvou o PPK, týmito OPPK alebo neupravené v záväzných pokynoch Banky v rámci osobitných príručiek pre prijímanie platobných kariet sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami Tatra banky, a.s. a následne ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí. Pre účely týchto OPPK sa Obchodník a Banka dohodli, že sa na ich vzájomné práva a povinnosti nebudú uplatňovať § 6, § 8 ods. 3), § 9, § 10, § 12 – 14, § 22, § 31 – 43, ako ani § 44 ods. 1) a 4) Zákona a prednosť bude mať úprava práv a povinností tak, ako je uvedená v týchto OPPK.
- 13.5. Obchodník sa zaväzuje, že bude zachovávať mlčanlivosť a chrániť ako obchodné tajomstvo všetky informácie, ktoré sú uvedené v Zmluve o PPK, informácie o výške dohodnutých poplatkov a cien za poskytované služby Banky, ako aj všetky ostatné informácie a údaje, ktoré sa dozvie pri výkone svojich práv a povinností podľa Zmluvy o PPK, podľa týchto OPPK resp., ktoré sa dozvie v rámci osobitných príručiek pre prijímanie platobných kariet alebo, ktoré sa dozvie na školení o prijímaní kariet alebo ktoré sú uvedené v školiacom a informačnom materiáli, a to vždy ak sú označené ako dôverné alebo ak by ich odhalenie, prezradenie alebo zverejnenie zjavne bolo spôsobilé privodiť ujmu Banke, držiteľom kariet alebo iným osobám zúčastňujúcim sa na prijímaní platobných kariet. Obchodník sa zaväzuje informácie uvedené v tomto bode vyššie chrániť, využívať ich len v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy o PPK, nezneužívať ich a ani neprístupniť ich tretím osobám. Ďalej sa Obchodník zaväzuje rovnako chrániť údaje týkajúce sa držiteľov kariet, ktorí realizovali platby kartou alebo výbery hotovosti v jeho servisných strediskách, pričom takéto údaje chráni najmenej v rozsahu ako je povinný chrániť osobné údaje podľa platného zákona o ochrane osobných údajov, pričom tieto údaje sú zároveň aj bankovým tajomstvom podľa zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách – takéto údaje nesmie Obchodník sám spracovať alebo použiť na vlastné účely, postúpiť tretej osobe alebo zverejniť bez súhlasu dotknutej osoby. Povinnosti podľa tohto bodu trvajú aj po ukončení trvania zmluvného vzťahu Obchodníka a Banky.
- 13.6. Tieto OPPK platia aj po skončení právneho vzťahu Obchodníka a Banky, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
- 13.7. Banka si vyhradzuje právo na zmenu alebo úplné nahradenie týchto OPPK (ďalej „zmena“) v dôsledku zmien príslušných právnych predpisov, svojej obchodnej politiky alebo s ohľadom na zmenené tržové podmienky. Túto zmenu Banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke a to najmenej dva mesiace pred účinnosťou tejto zmeny. Ak Obchodník nesúhlasí so zmenou OPPK, je povinný písomne oznámiť Banke, že zmeny OPPK neprijíma, a to najneskôr do dňa účinnosti zmeny. Ak sa Banka a Obchodník nedohodnú inak, majú právo ukončiť vzájomné záväzkové vzťahy a vyrovnáť si svoje vzájomné pohľadávky. Ak Obchodník vo vyššie uvedenej lehote písomne nevyjadrí svoj nesúhlas so zmenou týchto OPPK, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy



medzi Bankou a klientom sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými OPPK.

- 13.8. Zmeny týchto obchodných podmienok nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia týchto obchodných podmienok v obchodných priestoroch Banky a účinnosť nadobúdajú 2 mesiace po ich zverejnení.