



OSOBITNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB PLATOBNEJ BRÁNY ŠTÁTNEJ POKLADNICE A PRAVIDLÁ VYUŽÍVANIA ONLINE PLATIEB

ČLÁNOK I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Štátna pokladnica (ďalej len „ŠP“) ako poskytovateľ platobných služieb v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o platobných službách“), vedie a spravuje účty klientov Štátnej pokladnice (ďalej len „klient“ alebo „Klient ŠP“) uvedených v § 2a ods. 1 zákona č. 291/2002 Z. z. o Štátnej pokladnici a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ŠP“) a vykonáva ďalšie činnosti v rozsahu svojej pôsobnosti v zmysle § 6 zákona o ŠP, je nositeľom hlavného zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom platobného systému prijímania platobných kariet na Zariadeniach a platobnej bráne Štátnej pokladnice (ďalej aj „Platobná brána Štátnej pokladnice“ alebo „Platobná brána ŠP“), nositeľom zmlúv so svojimi klientmi pre konkrétnu službu Platobnej brány ŠP definovanú na základe hlavného zmluvného vzťahu s poskytovateľom služby. Súčasne je jediným partnerom pre poskytovateľa služby v procese riešenia sporných transakcií a reklamácií a držiteľom jediného zúčtovacieho mechanizmu na pripisovanie transakcií z Kartových spoločností a následné rozúčtovanie na účty klientov.
- 1.2. Osobitné podmienky pre poskytovanie služieb platobnej brány Štátnej pokladnice a pravidiel využívania online platieb (ďalej aj „**Osobitné podmienky**“ alebo „**OP**“) stanovujú práva a povinnosti ŠP a Klientov ŠP pri prijímaní Platobných kariet, podmienky prijímania Platobných kariet, podmienky vykonávania platieb Platobnými kartami a IB platobnými tlačidlami a podmienky spracovania a zúčtovania platieb vykonaných prostredníctvom IB platobných tlačidiel, Platobnými kartami s logom kartových asociácií MasterCard a Visa a prijímanými za účelom platby za tovar a služby. Ďalej upravujú povinnosti ŠP a Klienta ŠP pri používaní Platobných terminálov a pri službách prijímania Platobných kariet a IB platobných tlačidiel v internetovom prostredí.
- 1.3. Osobitné podmienky upravujú vzťahy medzi ŠP a Klientom ŠP v súvislosti s uzatvorením osobitnej Zmluvy o poskytovaní online platieb (e-commerce) a Zmluvy o poskytovaní online platieb (EFT POS) (ďalej spolu aj „Zmluva o poskytovaní služieb online platieb“ alebo „Zmluva“), ktorej časť obsahu je určená aj odkazom na Osobitné podmienky, alebo uplatňovaním práv a plnením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní služieb online platieb. Osobitné podmienky sú neoddeliteľnou časťou Zmluvy o poskytovaní služieb online platieb, pokiaľ v

Zmluve nie je uvedené inak. ŠP sa zaväzuje plniť si svoje záväzky súvisiace s riadnym použitím platobných kariet, ktoré sú špecifikované v Žiadosti klienta a v Zmluve .

- 1.4. Osobitné podmienky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy až po podpísaní Zmluvy medzi ŠP a Klientom ŠP, ktorá je uzatvorená v listinnej podobe. Osobitné podmienky ŠP klientovi neposkytuje v listinnej podobe, ale sú k dispozícii na internetovej stránke www.pokladnica.sk. Na Zmluvný vzťah, ktorý vznikne medzi ŠP a Klientom ŠP sa tiež primerane použijú, pokiaľ tieto podmienky neurčujú inak, ustanovenia Všeobecných podmienok Štátnej pokladnice pre vedenie účtov klientov, poskytovanie platobných služieb a zúčtovanie platobných operácií na týchto účtoch (ďalej len „VPŠP“) zverejnených na internetovej stránke www.pokladnica.sk.

1.5. **Vymedzenie pojmov**

Pojmy uvedené v tomto odseku veľkým začiatočným písmenom majú v Osobitných podmienkach, v Zmluve alebo v iných dokumentoch, na ktoré Osobitné podmienky odkazujú, význam uvedený v tomto odseku.

Autorizácia - proces overenia údajov o Platobnej karte a Transakcii realizovanej Platobnou kartou alebo iným Platobným prostriedkom v Autorizačnom centre Poskytovateľa platobných služieb, ktorý Platobnú kartu vydal a ktorého výsledkom je povolenie alebo zamietnutie Transakcie. Ak je Transakcia povolená, Autorizačné centrum prideli Transakcii Autorizačný kód.

Čiastočná autorizácia – funkcionálna je podporovaná len v ET POS termináli, ktorý pri autorizácii transakcie dostane informáciu, že na Platobnej karte nie je dostatok finančných prostriedkov alebo karta má obmedzený limit a oznámi, že transakcia bola schválená len čiastočne. Potvrdenka z terminálu obsahuje okrem informácie o zrealizovanej autorizovanej sume platby aj pôvodnú autorizovanú sumu a rozdiel na doplatenie. Čiastočnú autorizáciu je možné zrealizovať len v prípade, ak vydavateľ Platobnej karty a POS terminál podporujú túto funkcionálnu.

Autentifikácia - proces, počas ktorého sa pomocou hesla overí Držiteľ platobnej karty (len v prípade ak ide o 3D secure platobnú kartu).

Autorizačné centrum alebo Autorizačné stredisko - miesto, v ktorom sa realizuje Autorizácia.

Autorizačný kód - unikátna kombinácia alfa-numerickej znakov, ktorá je pridelená každej jednej Transakcii a slúži na potvrdenie súhlasu s realizáciou Transakcie. V prípade Transakcií realizovaných Bezkontaktnou platobnou kartou je Autorizačný kód pridelený iba v prípade, ak má Klient ŠP povinnosť vyžiadať si Autorizáciu.

Autorizačný limit (alebo Floor limit) - limit výšky Transakcie stanovený Poskytovateľom platobných služieb v mene EURO, do ktorého nemá Klient ŠP povinnosť vyžiadať si Autorizáciu.

Výška Autorizačného limitu je štandardne 0 EUR.

Bezkontaktná transakcia - Transakcia uskutočnená priložením Bezkontaktnej platobnej karty alebo iného Platobného prostriedku k Bezkontaktnému snímaču Zariadenia, ktorý môže byť zabudovaný priamo na Zariadení alebo je pripojený k Zariadeniu, pričom spravidla pri platbách do 50 EUR nie je potrebné autorizovať transakciu zadávaním PIN-u. Zadanie PIN-u môže byť z bezpečnostných dôvodov vyžadované aj pri sume nižšej ako 50 EUR.

Bezkontaktný snímač - bezkontaktné čítacie zariadenie umiestnené mimo platobného terminálu alebo ako súčasť platobného terminálu. Zariadenie je určené na prijímanie bezkontaktných kariet pre bezkontaktné transakcie.

Bezkontaktná platobná karta - Platobná karta s bezkontaktnou technológiou označovaná ako PayPass spoločnosti MasterCard alebo PayWave spoločnosti VISA, ktorá umožňuje realizovať Bezkontaktné transakcie priložením Bezkontaktnej platobnej karty k Zariadeniu

podporujúcemu bezkontaktnú technológiu. Bezkontaktná platobná karta môže byť na rôznych nosičoch, napr. zabudovaná v mobilnom telefóne, hodiničkách, náramku a pod.

CVC2 (Card Verification Code) - bezpečnostný kód, trojčíslicie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom MasterCard, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu a MO/TO transakcií.

CVV2 (Card Verification Value) - bezpečnostný kód, trojčíslicie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane Platobnej karty s logom VISA, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu a MO/TO transakcií.

Čip - mikroprocesor umiestnený na prednej strane platobnej karty. Vyzerá ako kovová plôška oválneho alebo obdĺžnikového tvaru.

Doplnkové služby - tzv. ostatné alebo obslužné služby nad rámec štandardných služieb zamerané na komplexné zabezpečenie akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu alebo Platobnej brány v internetovom prostredí ŠP, najmä školenia, konzultačné a analytické činnosti pri návrhu služby a designe procesov na strane Klienta ŠP, podpora implementácie a prispôsobovanie informačných systémov Klienta ŠP, aplikácia nevyhnutných zmien vyplývajúcich z legislatívy alebo ako reakcia na vývoj technológií, prispôbenie a úpravy aplikačného SW POS terminálu, platobnej brány, back office funkcionality, výstupných dávok, reportov a integrácie, podpora migrácie dát a nábehu prevádzky, podpora ukončenia prevádzky, resp. prechod k inému prevádzkovateľovi, certifikácia vlastného platobného riešenia Klienta ŠP.

Držiteľ platobnej karty - fyzická osoba (občan) alebo právnická osoba oprávnená používať Platobnú kartu (alebo iný Platobný prostriedok), ktorej meno a priezvisko môže byť uvedené na prednej strane Platobnej karty, a podpis ktorej je uvedený na zadnej strane Platobnej karty. Držiteľ platobnej karty je zároveň Zákazníkom Klienta ŠP, ktorý chce zaplatiť platobnou kartou za tovar a služby Klienta ŠP, či povinnosti vyplývajúcej z predpisov verejného práva, resp. verejnoprávnej sankcie prostredníctvom Platobného terminálu v Predajnom mieste Klienta ŠP alebo v jeho virtuálnom prostredí na internete.

Dôverné informácie - údaje alebo informácie a skutočnosti obchodnej povahy, prevádzkovej povahy, bankového tajomstva v zmysle § 91 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a informácie chránené obdobne ako bankové tajomstvo v zmysle § 88 zákona o platobných službách. Pod dôverné informácie spadajú rovnako informácie, ktoré Zmluvné strany označia za svoje obchodné tajomstvo, ako aj Zmluva, jej prílohy a všetky informácie, ktoré si Zmluvné strany medzi sebou pri plnení predmetu Zmluvy poskytnú.

E-Commerce - služba elektronického obchodu na internete.

EFT POS terminál (alebo „POS terminál“ alebo „Zariadenie“ alebo „Platobný terminál“) - elektronické zariadenie (vrátane príslušenstva a softwarového vybavenia) umiestnené v Predajnom mieste Klienta ŠP, umožňujúce realizáciu Transakcií prostredníctvom Platobnej karty na úhradu tovarov a služieb.

IB platobné tlačidlá (alebo „Bankové tlačidlá“ alebo „IB tlačidlá“) - umožňujú Klientom ŠP prostredníctvom Platobnej brány ŠP prijímať online platby na svoj účet vedený v Štátnej pokladnici prostredníctvom internet bankingu vybraných komerčných bánk.

Platobné symboly - variabilný symbol (10 čísiel), konštantný symbol (4 čísla) a špecifický symbol (10 čísiel).

Kartová spoločnosť - medzinárodná spoločnosť zabezpečujúca bezhotovostný platobný styk prostredníctvom Platobných kariet a iných zariadení. Pre účely týchto OP je to Mastercard a VISA.

Kategória platobnej karty - Debetná karta, Kreditná karta, Firemná karta a Predplatená karta.

Debetná karta - Kategória platobnej karty, prostredníctvom ktorej sa na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí vykonávajú bezhotovostné úhrady za tovar a služby u Obchodníka, dobíjanie predplatných kariet mobilných operátorov prostredníctvom bankomatu a hotovostné platobné operácie (výber hotovosti z bankomatu, v banke alebo v zmenárni) na ťarchu alebo v prospech účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná.

Kreditná karta - Kategória platobnej karty prostredníctvom ktorej Držiteľ platobnej karty vykonáva bezhotovostné úhrady za tovar a služby u Obchodníka, dobíjanie predplatných kariet mobilných operátorov prostredníctvom bankomatu a hotovostné platobné operácie (výber hotovosti z bankomatu, v banke alebo v zmenárni) na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí na ťarchu kartového účtu, ku ktorému bola Kreditná karta vydaná.

Predplatená karta - Kategória platobnej karty, na ktorej sa uchovávajú Elektronické peniaze.

Firemná karta - Kategória platobnej karty, vydaná pre podniky alebo subjekty verejného sektora alebo samostatne zárobkovo činné fyzické osoby, ktorej použitie sa obmedzuje na služobné výdavky, pričom Transakcie uskutočnené takouto Platobnou kartou sa zúčtujú priamo na ťarchu účtu, ku ktorému je Firemná karta vydaná.

Čipová platobná karta - každá Platobná karta s elektronickým čipom na prednej strane, s logom vydavateľa a logom Kartovej spoločnosti.

Klient Štátnej pokladnice (ďalej len „Klient ŠP“ alebo „Klient“ alebo „Obchodník“) - Klient ŠP definovaný v § 2a ods. 1 zákona o ŠP. Je odoberateľ služby prijímania online platieb prostredníctvom IB platobných tlačidiel a Platobných kariet na základe zmluvy uzatvorenej medzi Štátnou pokladnicou a Klientom ŠP. Zariadenie umožňujúce prijímanie platobných kariet na platby za tovar a služby bude umiestnené v Predajných miestach Klienta ŠP, v jeho virtuálnom prostredí na internete a tieto miesta budú označené logom príslušnej Kartovej spoločnosti, ktorej Platobné karty budú prijímané. Predajné miesta Klienta ŠP pre prijímanie platieb prostredníctvom IB platobných tlačidiel vo virtuálnom prostredí na internete budú označené príslušným logom služby IB (Internet Banking) príslušnej komerčnej banky.

ManEX Používateľská príručka – online platby (priame platby) sa zobrazujú klientovi ŠP v aplikácii ManEx, ktorá poskytuje prehľad všetkých online platieb prijatých z platobnej brány (IB tlačidlom, Platobnou kartou) a prostredníctvom POS terminálov (Platobnou kartou) do systému štátnej pokladnice. Bližšie informácie sú uvedené v Používateľskej príručke priamo v aplikácii ManEx.

MID ŠP - merchant ID Štátnej pokladnice, identifikačné číslo, prostredníctvom ktorého bude zabezpečená integrácia na platobnú bránu ŠP.

Multi Merchant ID - možnosť prepínania zúčtovacích profilov (rôzne MID) na platobnom termináli, t. j. zavedenie zúčtovania transakcií z jedného POS terminálu na viaceré účty.

Nariadenie - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/751 z 29. apríla 2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu a nadväzujúca legislatíva.

Nariadenie GDPR - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Opakované platby (tzv.recurring payments) - platba v internetovom prostredí podľa dohody medzi Obchodníkom a Držiteľom karty. Obchodník iniciuje platbu na pozadí bez účasti Držiteľa

platobnej karty. Pre registráciu Platobnej karty sa využije prvá platba, pri ktorej je indikovaná požiadavka na registráciu do "recurring" programu. Prvá platba prejde kompletným 3D overením. Každá ďalšia platba sa bude uskutočňovať vo vopred dohodnutých intervaloch medzi Obchodníkom a Držiteľom platobnej karty a bez 3D overenia. Je potrebné zaistiť, aby každá následná platba prebehla najdlhšie do 1 roka od poslednej platby, inak sa skončí platnosť registrácie.

Platobná karta (alebo „Karta“ alebo „PK“) - platobný prostriedok s logom Vydavateľa a Kartovej spoločnosti, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie (platby za tovar a služby). Za Platobnú kartu sú pre účely služby internetovej platby považované aj viditeľné údaje z platobnej karty, hlavne však meno a priezvisko Držiteľa platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum platnosti Platobnej karty, CVV2/CVC2, prípadne ďalšie údaje. Platobnou kartou môže byť debetná karta, kreditná karta, firemná karta a predplatená karta. V prípade uvedenia pojmu len Karta alebo Platobná karta v ustanoveniach týchto OP platia tieto ustanovenia na všetky Kategórie karty vrátane bezkontaktnéj karty.

Platnosť karty - doba počas ktorej môže Držiteľ platobnú kartu používať na realizáciu kartových transakcií. Platnosť karty je vyznačená na prednej strane platobnej karty.

Platobný prostriedok - akékoľvek zariadenie, karta alebo token, prostredníctvom ktorého môže používateľ vykonať transakciu, t. j. úhradu zo svojho účtu v prospech Obchodníka.

Predajné miesto - miesto, kde Klient ŠP prijíma Karty na platby za poskytovaný tovar a služby, v prípade prijímania kariet v prostredí internetu sa predajným miestom rozumie napr. webová stránka či mobilná aplikácia Klienta ŠP. Informácie o Predajnom mieste Klienta ŠP sú uvedené v Žiadosti.

Prijímanie platobných kariet (alebo aj „Akceptácia platobných kariet“) - proces prijímania Platobnej karty alebo iného Platobného prostriedku u Klienta ŠP za účelom úhrady za tovar alebo poskytnutú službu. Spôsoby prijímania kariet pre účely týchto OP sú : a) platby za tovar a služby, kedy je Karta fyzicky prítomná v Predajnom mieste alebo b) platby za tovar a služby prostredníctvom Platobnej brány ŠP.

PIN PAD – externé zariadenie na zadanie PIN kódu držiteľom platobnej karty pri platbe kartou.

Platobná brána Štátnej pokladnice – súbor programových prostriedkov a technických prostriedkov slúžiacich na iniciáciu, vykonanie a prijatie úhrady v prospech Klienta ŠP a na účet vedený v ŠP, najmä bezhotovostným prevodom z účtu v banke, pobočke zahraničnej banky alebo zahraničnej banke so sídlom v členskom štáte a Platobnou kartou, ak je táto úhrada vykonávaná prostredníctvom webového sídla, špecializovaného portálu alebo iného obdobného miesta.

Platobný doklad (alebo Potvrdenka) - účtenka, ktorá je vytlačená z Platobného terminálu pri realizácii platby Platobnou kartou.

Podvodná transakcia - Transakcia vykonaná v Predajnom mieste falšovanou, pozmenenou alebo iným spôsobom nezákonne upravenou Platobnou kartou alebo Platobnou kartou predloženou inou osobou ako je Držiteľ platobnej karty.

POPLATKY

Servisný poplatok - poplatok, ktorý pozostáva z Poplatku Kartovej schémy, Výmenného poplatku a Poplatku za spracovanie. Klient ŠP je povinný uhradiť Servisný poplatok ŠP v súvislosti s Transakciou realizovanou Platobnou kartou. Servisný poplatok za spracovanie môže byť uvedený v percentách ako % zo sumy zrealizovanej Transakcie alebo v kombinácii % zo sumy zrealizovanej Transakcie a fixnej sumy v EUR za 1 zrealizovanú Transakciu.

Poplatok Kartovej schémy alebo Scheme Fee - poplatok účtovaný v súvislosti s využívaním danej Kartovej schémy. Je stanovený v Cenníku Kartových spoločností a jeho výška je závislá od typu používanej karty. Môže sa časom meniť. Výška Poplatku Kartovej schémy je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy.

Výmenný poplatok alebo Interchange fee (IF) - poplatok, ktorý sa zvyčajne uplatňuje medzi Poskytovateľom platobných služieb prijímajúcim kartu (Prijímateľom) a poskytovateľom platobných služieb vydávajúcim kartu (Vydavateľom) v rámci určitej Kartovej schémy. Uhradza sa za každú Transakciu medzi Vydavateľom a Prijímateľom, ktorí sa zúčastňujú na Transakcii. Výmenný poplatok tvorí súčasť poplatku Klienta ŠP a je prostredníctvom Kartových schém distribuovaný Vydavateľovi karty (participácia Klienta ŠP na nákladoch spojených s prevádzkou Platobných kariet na strane Vydavateľa).

Sadzba Výmenného poplatku (IF) - v zmysle Nariadenia predstavuje za jednotlivú Transakciu 0,2% z hodnoty Transakcie realizovanej Debetnou kartou a/alebo Predplatenou kartou a 0,3% z hodnoty Transakcie realizovanej Kreditnou kartou. Uvedená výška Sadzby výmenného poplatku sa uplatňuje iba pre Platobné karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov v rámci EÚ krajín a EHP krajín. Pre Firemné karty a Debetné, Kreditné a Predplatené karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov mimo EÚ krajiny a EHP krajiny platia aktuálne sadzby, ktoré má Klient ŠP k dispozícii na internetových stránkach Asociácií (www.mastercard.us a www.visaeurope.com).

Kartová spoločnosť Mastercard upravila výšku Výmenného poplatku pre jednotlivú Transakciu realizovanú Spotrebiteľskou Debetnou, Spotrebiteľskou Predplatenou kartou na 0,2 %, maximálne však 0,08 Eur alebo Spotrebiteľskou Kreditnou kartou na 0,3 %, maximálne však 0,08 Eur alebo Firemnou kartou na 0,75 % maximálne však 0,08 Eur v Predajných miestach Obchodníkov (MCC kódy „Bill Payment and Government“) na území Slovenskej republiky.

Asociácia VISA upravila výšku Výmenného poplatku za jednotlivú Transakciu realizovanú Debetnou kartou alebo Predplatenou kartou nasledovne v Predajných miestach Obchodníkov (MCCs Government & Tax Payments): 0,2% z hodnoty Transakcie realizovanej Spotrebiteľskou Debetnou kartou a/alebo Spotrebiteľskou Predplatenou kartou, maximálne však 0,13 Eur pre jednotlivú Transakciu a 0,3% z hodnoty Transakcie realizovanej Spotrebiteľskou Kreditnou kartou, maximálne však 0,13 Eur pre jednotlivú Transakciu. Súčasne platí úprava VISA pre Firemné platobné karty vydané Vydavateľmi v SR za jednotlivú Transakciu 1,25 % z hodnoty Transakcie realizovanej Firemnou kartou, maximálne však 0,15 Eur pre jednotlivú Transakciu Firemnou kartou. Takto upravená sadzba platí len na Platobné karty vydané bankami na území SR. Výška IF poplatku bude uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy.

Poplatok za spracovanie/Acquirer Fee - poplatok, ktorý zahŕňa náklady súvisiace s autorizáciou, spracovaním Transakcie a licenčným poplatkom Procesora. Výška Poplatku za spracovanie bude uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy.

Ostatné poplatky :

Poplatok za používanie a pripojenie Zariadenia - poplatok za poskytnutie Zariadenia a umožnenie komunikácie medzi Zariadením Klienta ŠP a Autorizačným centrom, ktorý je účtovaný zvlášť za každé Zariadenie na Predajnom mieste. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy. ŠP má právo zúčtovať uvedený poplatok v priebehu nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom došlo k splneniu podmienky pre zúčtovanie uvedeného mesačného poplatku.

Ostatné poplatky môžu obsahovať aj iné poplatky, ktoré vzniknú Klientovi za poskytované služby uvedené v Žiadosti a sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy a Špecifikácii úhrady nákladov za vykonanie služieb a platobných operácií.

Poskytovateľ (alebo „**Spracovateľ služieb**“ alebo „**Prijímateľ**“) - pre účely týchto OP Štátna pokladnica a jej zmluvní partneri.

Processor - Global Payments Europe, s. r. o., IČO 270 88 936, partner Štátnej pokladnice pre online platby - spoločnosť zabezpečujúca autorizáciu a spracovanie kartových transakcií.

Príručky pre Klienta Štátnej pokladnice – príručky určené Klientovi ŠP, v ktorých sú stanovené postupy a pravidlá týkajúce sa Akceptácie platobných kariet a obsluhy Zariadení, pričom tieto môže Štátna pokladnica jednostranne upraviť podľa potreby a v súlade so Zmluvou.

PIN kód (osobné identifikačné číslo) - číselný údaj, prostredníctvom ktorého Držiteľ platobnej karty udeľuje súhlas s vykonaním Transakcie v prípade, ak je úhrada za tovar alebo službu realizovaná prostredníctvom Platobnej karty.

PCI DSS - medzinárodný bezpečnostný štandard (Payment Card Industry Data Security Standard) definovaný Asociáciami, ktorý je určený pre subjekty, ktoré spracovávajú, prenášajú alebo uchovávajú dáta o Držiteľoch platobných kariet a transakciách, teda aj pre Klienta ŠP, ktorý vykonáva akceptáciu platobných kariet. Cieľom je zamedziť únikom citlivých dát o držiteľoch platobných kariet.

Reklamácia /CHARGEBACK/ - transakcia, ktorou si vydavateľská banka berie späť celú alebo čiastočnú hodnotu transakcie preplatenej Klientovi ŠP a to spravidla na základe reklamácie podanej Držiteľom platobnej karty.

Risk monitoring - súhrn bezpečnostno-preventívnych opatrení ŠP zameraných na kontrolu Autorizácie Transakcií realizovanej Klientom ŠP s cieľom predísť rizikovým a Podvodným transakciám.

Servisné výkony súvisiace so Zariadením

Prvotná alebo Opätovná inštalácia POS terminálu – zahŕňa tieto činnosti: Kontakt Klienta ŠP a príprava inštalácie v priestore Klienta; Obstaranie a nahratie kryptografických kľúčov; Doprava POS a fyzická inštalácia; Dodanie užívateľského systémového programového vybavenia a Aplikačného programového vybavenia (SW certifikovaný prevádzkovateľom Autorizačného systému); Pripojenie na elektrickú a komunikačnú sieť; Test funkčnosti prepojenia s Autorizačnou centrárou; Školenie personálu Klienta na používanie POS a akceptáciu PK; Dodanie potrebných akceptačných nálepiek, návodov na obsluhu; Podpísanie protokolu o inštalácii a školení; Oznámenie o servisnej aktivite – inštalácia.

Deinštalácia alebo zmena umiestnenia POS terminálu:

a) **deinštalácia** zahŕňa tieto činnosti - odobratie POS terminálu z Predajného miesta - Kontakt Klienta; Prevzatie POS a kontrola jeho stavu; Doprava POS; uskladnenie POS; podpísanie protokolu o deinštalácii; oznámenie o servisnej aktivite - deinštalácia

b) **opätovná inštalácia** - Kontakt Klienta a príprava inštalácie v novej lokalite; odinštalovanie POS z existujúceho Predajného miesta na nové Predajné miesto toho istého Klienta; pripojenie na elektrickú a komunikačnú s autorizačnou centrárou; školenie personálu Klienta na používanie POS a akceptáciu PK ak sa jedná o nový personál; dodanie potrebných akceptačných nálepiek, návodov na obsluhu ak je požadované; podpísanie protokolu o reinštalácii a školení; oznámenie o servisnej aktivite - zmena umiestnenia (.

Servisný partner - subdodávateľ Spracovateľa, ktorý zabezpečuje pre ŠP služby súvisiace s inštaláciou a prevádzkovaním Zariadení v Predajných miestach Klienta ŠP.

Servis POS terminálu - oprava terminálu výmenou za funkčný POS terminál, možnosť diagnostiky na diaľku. Reakčný čas a čas nevyhnutný na odstránenie poruchy / výmeny Zariadenia podľa zadefinovaného SLA sa uskutočňuje v pracovných dňoch počas pracovných hodín od 8.00 do 18.00 hod. a obsahuje:

- Servisovanie HW a SW POS (poruchy nezavinené Klientom),
- Vyžiadané upgrady SW a HW vyplývajúce z požiadaviek kartových spoločností VISA/MC,
- Prevádzka POS Managementu,
- Náhradné diely.

Dodatočné školenie personálu Klienta ŠP zahŕňa tieto činnosti: Kontakt Klienta a dohodnutie školenia pre personál ; Školenie na prácu s POS terminálom a na Akceptáciu platobných kariet; Dodanie školiaceho materiálu; Podpis objednávkového listu o inštalácii a zaškolení, poprípade o inej servisnej aktivite.

SLA - garantovaná úroveň dostupnosti Služieb poskytovaných Servisnou spoločnosťou, ktorá dodáva a spravuje Zariadenia - najneskôr tretí pracovný deň od nahlásenia poruchy.

SLA 1 na odstránenie poruchy POS terminálu - najneskôr druhý pracovný deň od nahlásenia poruchy

SLA 2 na odstránenie poruchy POS – do ôsmich pracovných hodín od nahlásenia poruchy

Spor - akýkoľvek spor, nárok alebo rozpor vzniknutý zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane všetkých otázok týkajúcich sa jej existencie, platnosti alebo ukončenia.

Štátna pokladnica (ďalej len „ŠP“) - poskytovateľ platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách. ŠP vedie a spravuje účty Klientov ŠP a vykonáva ďalšie činnosti v rozsahu svojej pôsobnosti v zmysle § 6 zákona o ŠP.

Zmluva - Zmluva o poskytovaní služieb online platieb uzatvorená medzi ŠP a Klientom ŠP, predmetom ktorej je úprava spôsobu a podmienok Prijímania platobných kariet Klientom ŠP v Predajných miestach Klienta ŠP za účelom úhrady za poskytované tovary a služby, úprava vzájomných práv a povinností medzi ŠP a Klientom ŠP pri Prijímaní platobných kariet, ako aj úprava podmienok spracovania a zúčtovania Transakcií realizovaných Platobnými kartami a používania Platobných terminálov a internetového prostredia online Platobnej brány ŠP. Zmluva súčasne rieši aj prijímanie online platieb prostredníctvom IB platobných tlačidiel vybraných komerčných bánk integrovaných na Platobnej bráne ŠP.

Transakcia - bezhotovostná platobná operácia vykonaná prostredníctvom Platobnej karty v Predajnom mieste ako forma úhrady zo strany Držiteľa platobnej karty za tovary a služby poskytované Klientom ŠP.

Transakcia bez prítomnosti karty (Card Not Present) - akákoľvek Transakcia pri ktorej Karta alebo iný Platobný prostriedok a držiteľ karty nie sú v čase transakcie fyzicky prítomní, napr. transakcia vykonávaná cez internet.

Transakcia s prítomnosťou karty (Card Present) - akákoľvek Transakcia, pri ktorej Karta alebo iný Platobný prostriedok sú v čase Transakcie fyzicky prítomní a keď je možné prítomnosť konkrétnej karty alebo Platobného prostriedku potvrdiť prečítaním čipu, prostredníctvom elektronického terminálu alebo bezkontaktnou identifikáciou. V prípade bezkontaktných platieb postačí prítomnosť bezkontaktnej Platobnej karty alebo iného bezkontaktného Platobného prostriedku.

Transakcia typu NÁVRAT - Transakcia s automatickou úhradou zo strany Klienta ŠP na účet Držiteľa platobnej karty, iniciovaná Klientom ŠP. Transakciu typu NÁVRAT môže Klient ŠP vykonať iba v prípade Reklamácie zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby uplatnenej Držiteľom platobnej karty a v prípade, ak bola pred uskutočnením Transakcie typu NÁVRAT vykonaná Transakcia typu PREDAJ. Transakciu typu NÁVRAT je možné realizovať v prípade Prijímania platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu, aj cez internetový obchod a pod.

Transakcia typu PREDAJ - Transakcia, ktorú môže Klient ŠP realizovať iba za účelom úhrady za ním poskytovaný tovar alebo poskytnuté služby. Transakciu typu PREDAJ je možné realizovať v prípade Prijímania platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu, internetového obchodu a pod.

Transakcia typu PREDAUTORIZÁCIA - Transakcia realizovaná na Zariadení, určená na rezervovanie (blokovanie) finančných prostriedkov Držiteľa platobnej karty za účelom uskutočnenia neskoršej Transakcie, napr. na úhradu ubytovania alebo na úhradu v požičovni áut. K zúčtovaniu takejto Transakcie dochádza až po vykonaní Transakcie typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE.

Transakcia typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE - Transakcia na Zariadení, ktorá zabezpečí zúčtovanie Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA a jej ukončenie. Držiteľovi platobnej karty sa zúčtuje z účtu, ku ktorému bola Platobná karta vydaná, suma zodpovedajúca výške finančných prostriedkov zadaná v Transakcii (súvisí s Predautorizáciou v hoteloch, požičovniach áut a pod.).

Transakcia typu STORNO - slúži na zrušenie akejkoľvek transakcie, ktorej vek neprekročil 95 dní /respektíve 30 dní pre Predautorizáciu/. Transakciu možno stornovať na ľubovoľnom termináli v rámci jedného obchodného miesta /prevádzky/. Čiastku možno stornovať v plnej výške transakcie alebo len čiastočne.

Transakcie typu REVERZAL – sa delia na systémový reverzal a reverzal iniciovaný zákazníkom Klienta ŠP, obsluhou platobného terminálu a môže byť generovaný len v rámci prebiehajúcej originálnej transakcie alebo bezprostredne po nej.

3D Secure – technológia overenie držiteľa platobnej karty vydavateľom karty počas procesu platby.

Tretia strana - akákoľvek iná tretia strana nielen Spracovateľ online služieb (Global Payment Europe, s.r.o.) a jeho subdodávateľa.

Účet Klienta alebo **Určený účet** - jeden alebo viac účtov vedených pre Klienta v ŠP, ktoré Klient ŠP určil na účely zúčtovávania úhrad a poplatkov súvisiacich so službou online platieb.

Únik a zneužitie dát - únik a zneužitie dát o Držiteľoch platobných kariet zo systému Klienta ŠP alebo zo systému jeho Poskytovateľa/ov.

Všeobecné podmienky Štátnej pokladnice (ďalej len „VPŠP“) - Všeobecné podmienky Štátnej pokladnice pre vedenie účtov klientov, poskytovanie platobných služieb a zúčtovanie platobných operácií na týchto účtoch.

Vydavateľ - Poskytovateľ platobných služieb vydávajúci Platobnú kartu, ktorý uzatvára zmluvu, na základe ktorej sa platiteľovi poskytne platobný nástroj s cieľom iniciovať a spracovať platobné transakcie platiteľa viazané na Platobnú kartu.

Webové sídlo - ucelený súbor webových stránok v správe ŠP www.pokladnica.sk.

Zákon o ochrane osobných údajov - zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon o platobných službách - zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Žiadosť Klienta Štátnej pokladnice na poskytovanie služieb online platieb (ďalej len „Žiadosť“) - dokument v listinnej podobe k Zmluve o poskytovaní služieb online platieb, ktorou Klient ŠP žiada o poskytovanie služieb prijímania Kariet prostredníctvom POS terminálu alebo Platobnej brány ŠP v internetovom prostredí. Žiadosť je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

ČLÁNOK II
POVINNOSTI, ZÁVÄZKY, PRÁVA A ZODPOVEDNOSŤ ŠP

2.1. Povinnosti a záväzky ŠP pri Prijímaní platobných kariet

- 2.1.1. ŠP sa zaväzuje poskytovať služby prijímania Kariet na platby za tovar a služby cez Zariadenia, kedy Karta bude fyzicky prítomná na Predajnom mieste, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak alebo prijímanie Kariet na platby za tovar a služby cez Platobnú bránu Štátnej pokladnice;
- 2.1.1.1 ŠP sa zaväzuje oznamovať Klientovi ŠP prostredníctvom svojho informačného systému alebo webového sídla akúkoľvek aktualizáciu (zmenu, úpravu) OP, všetkých príručiek a materiálov týkajúcich sa služieb definovaných v Zmluve vopred pred dňom nadobudnutia účinnosti týchto zmien;
- 2.1.2. ŠP sa zaväzuje pri službe prijímania platobných kariet:
 - 2.1.2.1. poskytovať Klientovi ŠP platobné služby a zúčtovanie Transakcií uskutočnených Držiteľmi Kariet v Predajných miestach Klienta ŠP na Účet Klienta ŠP vedený v ŠP v lehote podľa Článku V ods. 5.2. OP za podmienky, že boli riadne dodržané všetky povinnosti Klienta ŠP pri prijímaní kariet ako aj ostatné podmienky dohodnuté v týchto Osobitných podmienkach alebo v Zmluve;
 - 2.1.2.2. poskytnúť Klientovi ŠP na základe jeho žiadosti Zariadenie na prijímanie Kariet;
 - 2.1.2.3. oznámiť Klientovi ŠP ešte pred inštaláciou Zariadenia nevyhnutné technické podmienky. V prípade, ak Klient ŠP si zabezpečí Zariadenie na vlastné náklady vo vlastnej réžii, oznámiť Klientovi ŠP aj použiteľné typy a modely EFT POS terminálov vrátane softvérovej aplikácie, tak aby bola zabezpečená kompatibilita týchto Zariadení so systémom pre zúčtovanie transakcií v ŠP;
 - 2.1.2.4. v zmysle Zmluvy odovzdať a nainštalovať za podmienok uvedených v týchto OP Klientovi ŠP Zariadenie
 - 2.1.2.5. zabezpečiť Klientovi ŠP jeho zadaním v Autorizačnom centre možnosť prijímať Karty vo všetkých prípadoch špecifikovaných v Zmluve a týchto OP;
 - 2.1.2.6. v prípade Prijímania platobných kariet prostredníctvom Zariadenia poskytnúť propagačný a dokumentačný materiál, ktorý obsahuje Príručky pre Klienta ŠP, a to pre všetky jeho Predajné miesta uvedené v Žiadosti, ktorá je súčasťou Zmluvy;
 - 2.1.2.7. v prípade Prijímania platobných kariet prostredníctvom Platobnej brány Štátnej pokladnice poskytnúť Implementačný manuál a technickú podporu pri integrácii prvkov systému Prijímania platobných kariet do Predajného miesta Klienta ŠP a následného testovania, a to po dobu nevyhnutne potrebnú. Technická podpora ŠP môže byť Klientovi ŠP poskytovaná aj prostredníctvom tretích strán;
 - 2.1.2.8. poskytnúť riadne zaškolenie povereným osobám Klienta ŠP ním určeným na prijímanie Kariet a na obsluhu Zariadení v rozsahu nevyhnutnom pre bezpečné prijímanie Kariet a obsluhu Zariadení, a to zaškolením týchto osôb zamestnancami ňou poverenej tretej strany. V prípade potreby Klienta ŠP, na základe jeho písomnej žiadosti, poskytnúť konzultačnú a poradenskú službu odbornými zamestnancami ŠP. Poskytnutie opakovaného školenia povereným osobám Klienta ŠP na požiadanie Klienta ŠP sa uskutoční po predchádzajúcej vzájomnej dohode na základe písomnej požiadavky;
 - 2.1.2.9. poskytnúť aktuálne informácie o telefónnych číslach, emailových adresách a adrese Autorizačného centra, ako aj o kontaktných osobách ŠP, prípadne tretích strán, na ktoré sa môže Klient ŠP obrátiť v prípade riešenia sporných otázok v súvislosti s Prijímaním Kariet, vrátane servisných požiadaviek a služieb poskytovaných ŠP. Oznámenia budú zasielané elektronicky na kontaktné osoby určené Klientom ŠP v Žiadosti;

2.1.2.10. vybaviť po uzatvorení Zmluvy všetky Predajné miesta Klienta ŠP, na ktoré sa vzťahuje Zmluva, primeraným množstvom akceptačných nálepiek s logom akceptovaných Kariet Kartových spoločností, prípadne iného propagačného materiálu.

2.2. Práva ŠP

- 2.2.1. ŠP je oprávnená účtovať Klientovi ŠP v súvislosti s Prijímaním platobných kariet Poplatky uvedené v Zmluve a týchto OP a to vo výške dohodnutej a uvedenej v Prílohe č. 2 Zmluvy a v Špecifikácii nákladov za vykonanie služieb a platobných operácií.
- 2.2.2. ŠP je oprávnená vykonávať Risk monitoring Transakcií a Zariadení.
- 2.2.3. ŠP je oprávnená zamietnuť požiadavku o autorizáciu Transakcie alebo zamietnuť zúčtovanie Transakcie, ak Klient ŠP nedodržel svoje povinnosti alebo podmienky prijatia Karty.
- 2.2.4. ŠP je oprávnená zablokovať a/alebo nezaúčtovať prichádzajúce Transakcie alebo zablokovať Zariadenie/URL adresu v prípade podozrenia ŠP, že došlo k zneužitiu Predajného miesta a aj vo všetkých prípadoch, kedy je ŠP oprávnená odstúpiť od Zmluvy podľa článku XII ods. 13.4. OP a ukončiť Zmluvu s okamžitou účinnosťou.
- 2.2.5. ŠP je oprávnená ukončiť Prijímanie platobných kariet v jednotlivom Predajnom mieste, pričom ŠP následne oznámi Klientovi ŠP dôvody a dátum ukončenia Prijímania platobných kariet v určitom Predajnom mieste. Pre ostatné Predajné miesta Klienta ŠP zostávajú ustanovenia Zmluvy a OP v platnosti. Týmto nie je dotknutá možnosť Zmluvných strán, aby po pominutí dôvodov, ktoré viedli k ukončeniu Prijímania platobných kariet v danom Predajnom mieste zo strany ŠP, Akceptáciu Platobných kariet v danom Predajnom mieste opätovne obnovili.
- 2.2.6. ŠP má právo kedykoľvek a bez predchádzajúceho oznámenia zablokovať Klientovi ŠP Zariadenie a jeho URL adresu v nasledovných prípadoch: a) v prípade, ak vznikne na základe Risk/Fraud monitoringu Spracovateľa podozrenie z protiprávneho konania Klienta ŠP a/alebo jeho poverených osôb b) na pokyn Asociácie c) v prípade, ak je oprávnená odstúpiť od Zmluvy. O zablokovaní ako aj dôvodoch zablokovania ŠP informuje Klienta ŠP bez zbytočného odkladu po zablokovaní prostredníctvom Informačného systému ŠP alebo písomne na kontaktnú adresu Klienta ŠP.
- 2.2.7. ŠP je oprávnená, po predchádzajúcom písomnom upozornení Klienta ŠP, požadovať od Klienta ŠP náhradu škody spôsobenej ŠP v dôsledku nedodržania povinností Klienta ŠP stanovených v OP a/alebo v dôsledku sankcií uplatnených zo strany Asociácií za nadmerné počty a/alebo hodnotu Reklamácií Transakcií vykonaných v Predajnom mieste.

2.3. Zodpovednosť ŠP

- 2.3.1. ŠP zodpovedá len za škody ňou zavinené, a to spôsobené úmyselne alebo v dôsledku jej hrubej nedbanlivosti.
- 2.3.2. ŠP nezodpovedá za finančné straty, ktoré vzniknú:
 - a) pri použití funkcie manuálneho zadávania údajov z Platobnej karty na Platobnom termináli;
 - b) počas poruchy pri realizácii Transakcií, ktoré boli spôsobené nefunkčnosťou tých využívaných častí služieb verejnej dátovej siete internet, ktoré sú mimo jej kontrolu, výpadkom elektrickej energie, výpadkom telekomunikačných operátorov a ani za škody, ktoré by tým Klientovi ŠP vznikli.
- 2.3.3. ŠP nezodpovedá ani za kvalitu, úplnosť a čas dodania tovaru a služieb, ktoré boli uhradené Držiteľom platobnej karty prostredníctvom Platobnej karty.

ČLÁNOK III
POVINNOSTI, ZÁVÄZKY, PRÁVA A ZODPOVEDNOSŤ KLIENTA ŠP

3.1. Povinnosti a záväzky Klienta ŠP pri prijímaní platobných kariet prostredníctvom EFT POS

Pri prijímaní platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu musia byť Karta alebo iný Platobný prostriedok pri vykonaní Transakcie fyzicky prítomné v Predajnom mieste a Klient ŠP sa zaväzuje splniť najmä nasledovné podmienky:

- 3.1.1. Vždy umožniť Držiteľom kariet platby kartou a neodmietnuť Držiteľom kariet prijatie Karty na platbu, ak ide o platnú Kartou, okrem prípadov uvedených v týchto OP a v prípade použitia Karty zadať na Autorizáciu alebo do zúčtovania len také Transakcie, pri ktorých ide o platbu Držiteľa karty za skutočne poskytnutý tovar alebo službu Klienta ŠP. Pri Bezkontaktnej karte je povinný umožniť Držiteľovi takejto karty realizáciu Bezkontaktnej transakcie jej priložením k Bezkontaktnému snímaču.
- 3.1.2. Prijímať Karty bližšie špecifikované v Zmluve spôsobom a za podmienok dohodnutých v Zmluve, v týchto OP alebo podľa pokynov na displeji Platobného terminálu, resp. v zmysle udelených pokynov a podmienok uvedených v ŠP odovzdaných Príručkách pre Klienta Štátnej pokladnice, pričom je povinný dodržiavať všetky povinnosti pri prijímaní kariet ako aj ostatné pokyny a podmienky v osobitných príručkách pre prijímanie kariet, ďalej tie, ktoré boli predmetom zaškolenia zamestnancov Klienta ŠP o prijímaní kariet zo strany ŠP, alebo ktoré boli ŠP Klientovi ŠP oznámené odovzdaním školiacich a informačných materiálov alebo inak.
- 3.1.3. Poskytovať Držiteľom platobných kariet tovary a služby za rovnakých podmienok ako pre zákazníkov platiacich v hotovosti a neznevýhodňovať platbu Kartou oproti platbe v hotovosti a účtovať Držiteľovi karty rovnakú sumu ako pri platbe v hotovosti bez ohľadu na výšku transakcie.
- 3.1.4. Dodržiavať stanovený Autorizačný limit.
- 3.1.5. Vykonávať Prijímanie platobnej karty len prostredníctvom poverených osôb Klienta ŠP, ktorí boli na tento účel určení Klientom ŠP a ktorí boli riadne zaškolení ŠP, pričom dokladom o zaškolení je Protokol o absolvovaní školenia. Odovzdaním Protokolu o absolvovaní školenia, poverené osoby Klienta ŠP potvrdia prijatie Príručiek Klienta ŠP. Zároveň sa Klient ŠP, po odovzdaní Protokolu o absolvovaní školenia, zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti a postupy uvedené v Príručkách pre Klienta ŠP.
- 3.1.6. Umožniť ŠP zaškolenie poverených osôb Klienta ŠP na obsluhu EFT POS terminálov na prijímanie kariet a v prípade výmeny týchto poverených osôb požiadať ŠP a umožniť jej preškolenie týchto osôb v termíne podľa vzájomnej dohody a poskytnúť ŠP za týmto účelom ďalšiu súčinnosť. V prípade Platobného terminálu zaobstaraného individuálne je Klient ŠP povinný sám riadne zaškoliť osoby poverené na obsluhu Platobného terminálu a informovať ich o podmienkach pre prijímanie Kariet podľa doručeného školiaceho materiálu zo strany ŠP na prijímanie Platobných kariet. Zaškolenie na obsluhu Platobného terminálu zaobstaraného Klientom ŠP je v kompetencii Klienta ŠP.
- 3.1.7. Overiť pred Prijímaním platobnej karty nasledovné:
 - a) Platobná karta je predkladaná počas doby jej platnosti, uvedenej na prednej strane Platobnej karty;
 - b) Platobná karta nie je viditeľne upravovaná, nečitateľná alebo inak falšovaná;
 - c) Platobná karta obsahuje všetky náležitosti a bezpečnostné prvky tak, ako je uvedené v Príručkách pre Klienta ŠP;

d) Platobná karta obsahuje podpis Držiteľa platobnej karty na podpisovom paneli na zadnej strane Platobnej karty.

Uvedené ustanovenie sa nevzťahuje na Prijímanie platobných kariet prostredníctvom Platobnej brány Štátnej pokladnice. V prípade použitia Bezkontaktnej platobnej karty sa vyššie uvedené povinnosti primerane uplatňujú len v prípade, ak Klient ŠP mohol vyššie uvedené skutočnosti zistiť aj bez fyzického predloženia Platobnej karty od Držiteľa platobnej karty.

- 3.1.8. Zadržať Platobnú kartu, ak sa Klient ŠP domnieva, že Platobná karta bola ukradnutá, sfaľšovaná, viditeľne upravovaná, neobsahuje všetky bezpečnostné prvky charakteristické pre danú značku a Kategóriu platobnej karty alebo bude Klient ŠP požiadaný na zadržanie karty priamo ŠP alebo Autorizačným centrom. Ak okolnosti neumožňujú Platobnú kartu zadržať, ak sa predkladateľ karty začne chovať násilne či agresívne, vráti Klient ŠP Platobnú kartu Držiteľovi platobnej karty, pričom sa pokúsi zaznamenať číslo Platobnej karty, dátum platnosti a meno a priezvisko, na koho je vystavená a uvedené skutočnosti bezodkladne oznámi ŠP (kód 10).
- 3.1.9. Ak Klient ŠP Kartou zadržal, vyplní „Prehlásenie o zadržaní/náleze platobnej karty (obchodníkom)“ uvedené v Príručkách pre Klienta ŠP a spolu so znehodnotenou Platobnou kartou (kartu do polovice pozdĺžne prestrihne tak, aby podpisový prúžok, magnetický prúžok, embosované číslo karty, hologram a čip zostali neporušené). Klient ŠP znehodnotenú kartu spolu s vyplneným formulárom bezodkladne zašle doporučenou poštou na adresu sídla ŠP, Radlinského 32, P.O.BOX 13, 810 05 Bratislava. Súčasne si Klient uchová kópiu formulára.
- 3.1.10. Ak Držiteľ Platobnej karty zabudol Platobnú kartu u Klienta ŠP, Klient ŠP kartu uschová na bezpečnom mieste (napr. trezor) po dobu 24 hodín za účelom prípadného jej vyzdvihnutia Držiteľom. Pri vrátení Platobnej karty Držiteľom karty overí Klient ŠP jeho totožnosť podľa jeho osobného dokladu totožnosti. Ak si Držiteľ Platobnej karty túto nevyzdvihne do 24 hodín, Klient ŠP ju znehodnotenú zašle ŠP podobným spôsobom ako pri zadržaní Platobnej karty a postupuje podľa bodu 3.1.11 tohto článku.
- 3.1.11. Pri prijímaní Platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu vydať Držiteľovi Platobnej karty Potvrdenku z Platobného terminálu. Potvrdenka je záznamom o úhrade za poskytnutý tovar alebo poskytnutú službu a pre Držiteľa platobnej karty je potvrdením o úhrade. Klient ŠP nesmie Platobný doklad vystavený zo Zariadenia meniť ani nijako inak opravovať. Nie je účtovným dokladom.
- 3.1.12. Neodmietať Prijímanie Platobnej karty na základe identity Vydavateľa alebo Držiteľa platobnej karty.
- 3.1.13. Klient ŠP je povinný konzultovať so ŠP obsah a formu materiálov propagujúcich platbu 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 loga a ochranných známk kartových spoločností alebo iných spoločností, ktorých logá sú zobrazované za účelom propagácie platby Platobnými kartami.
- 3.1.14. Riadne vopred informovať ŠP o zmenách prevádzky, telefónnych číslach, adresách predajných miest Klienta ŠP, kontaktných osobách, v spolupráci s ktorými bude môcť riešiť všetky otázky spojené s prijímaním kariet a ich zúčtovaním, prípadne reklamáciami.
- 3.1.15. Poskytnúť ŠP 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.
- 3.1.16. Nezneužiť informácie a údaje o používaní Zariadenia na vykonávanie neoprávnených transakcií (t. j. transakcií pri ktorých nešlo o inkasovanie sumy odplaty za poskytnutý tovar alebo služby).

- 3.1.17. Neiniciovat' zúčtovanie transakcií bez záväzku reálneho dodania tovaru alebo služby Držiteľovi karty a nijako nezneužit' informácie a údaje o používaní internetu na vykonávanie neoprávnených Transakcií (t. j. transakcií, pri ktorých nešlo o inkasovanie sumy odplaty za poskytnutý tovar alebo služby).
- 3.1.18. Nerozdeľovat' 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
- 3.1.19. Nevyplácať hotovosť Držiteľovi karty na základe predloženia karty.
- 3.1.20. Dodržiavať pri výkone svojej činnosti všetky všeobecne záväzné právne normy, vykonávať svoju činnosť s odbornou starostlivosťou, najmä predávať len taký tovar alebo tie služby, ktorých predaj alebo poskytovanie nie je v rozpore so zákonom.
- 3.1.21. Každý deň, v prípade ak je v daný deň uskutočnená transakcia, vykonať Uzávierku na Zariadení, Pokiaľ Klient Uzávierku nezrealizuje bude nasledovat' automatická Uzávierka u Procesora každý deň v tzv. hodinovom okne (-30 minút až + 30 minút) od času uzávierky. Hodinové okno na Uzávierku môže byť z rozličných dôvodov zúčtovacích procesov nastavené kedykoľvek medzi 0.00 až 22.55 hod. Štandardne sa však riadi otváracími hodinami klienta pre svojich zákazníkov.
- 3.1.22. Existujú nasledovné typy uzávierok, ktoré je možné uskutočniť :
- **Predčasná uzávierka (medzisúčtet)** - pokiaľ ju Klient uskutoční pred oknom na automatickú Uzávierku manuálne, nemá táto uzávierka na spracovanie Transakcií žiadny vplyv a slúži len pre vnútorné potreby. Všetky nasledujúce Transakcie sa až do realizácie automatickej Uzávierky naďalej zahŕňajú do zúčtovania za tento deň.
 - **Riadna uzávierka** - pokiaľ sa uskutoční v rámci priradeného okna (manuálna alebo automatická), uzatvorí sa účtovanie pre daný deň a neskoršie Transakcie sa účtujú do nasledujúceho dňa.
 - **Oneskorená uzávierka** - pokiaľ je uzávierka uskutočnená po čase určenom na uzávierkové okno (manuálne) budú všetky Transakcie uskutočnené do konca okna na automatickú Uzávierku zúčtované v daný deň. Transakcie uskutočnené od konca okna na až do okamihu uskutočnenia manuálnej oneskorenej uzávierky budú zúčtované v nasledujúcom dni.

3.2. Povinnosti a záväzky Klienta ŠP pri prijímaní platobných kariet v prostredí internetu

- 3.2.1. Pri prijímaní platobných kariet v prostredí internetu Karta nie je pri vykonaní transakcie fyzicky prítomná v Predajnom mieste a Klient ŠP je povinný splniť najmä tieto podmienky:
- 3.2.1.1. Klient ŠP prijíma objednávky v Predajnom mieste len v súlade s dokumentom „Platobná brána ŠP Príručka pre klienta Štátnej pokladnice“, ktorú Klient ŠP obdrží pri zadaní Žiadosti.
- 3.2.1.2. **URL** – Klient ŠP by mal byť registrovaným vlastníkom domény alebo mal by mať písomný súhlas s užívaním od vlastníka domény.
- 3.2.1.3. Internetová stránka Klienta ŠP musí obsahovat' minimálne nasledovné informácie:
- a) jednoznačnú identifikáciu Klienta ŠP na Predajnom mieste (Názov/Obchodné meno, adresa sídla alebo miesto činnosti, t. j. ulica, číslo domu, PSČ, mesto, štát), telefonický kontakt, aktívnu emailovú adresu, IČO;
 - b) detailný popis ponúkaného tovaru alebo služby a ich ceny, spôsob vrátenia tovaru, vrátenia zaplatenej čiastky, kontakt na zákaznícky servis Klienta ŠP, menu EUR, v ktorej bude predaj realizovaný a Transakcia vykonaná, spôsob doručenia tovaru alebo poskytnutia služby, informácie o ochrane a záruke bezpečnosti osobných údajov Držiteľov kariet;
 - c) ceny tovarov a služieb v Predajnom mieste musia byť uvedené v oficiálnej mene Slovenskej republiky ku dňu vykonania Transakcie. Pokiaľ je Klient ŠP oprávnený zobrazit' cenu

- v Predajnom mieste aj v inej mene ako EUR, Klient ŠP musí uviesť, že cena v inej mene ako EUR je len pre informačné účely a Transakcia bude vykonaná v oficiálnej mene Slovenskej republiky;
- d) Predajné miesto obsahuje informácie o spôsobe zabezpečenia ochrany, uchovávaní, spracovania a prístupu k informáciám o Držiteľovi PK;
- 3.2.1.4. Predajné miesto musí mať vlastné podmienky pre poskytovanie tovaru a služieb konečnému zákazníkovi, ktoré musia okrem iného obsahovať:
- postup pre zadávanie objednávky v Predajnom mieste,
 - možnosti formy úhrad za tovar a služby ponúkané na Predajnom mieste,
 - dodacie podmienky tovaru a služieb (spôsob dodania, termín dodania vrátane termínov dodania pre rôzne spôsoby doručenia, poplatky s tým spojené),
 - informácie o poskytnutej záruke zo strany Klienta ŠP za ponúkané tovary a služby,
 - spôsob a možnosti vykonania storna Objednávky zo strany Držiteľa platobnej karty vrátane storna Objednávky po vykonaní platby a popis spôsobu vrátenia finančných prostriedkov, ktoré boli predmetom storna Objednávky,
 - popis postupu pri reklamácií tovaru a služieb zo strany Držiteľa PK vrátane údajov potrebných pre podanie reklamácie a kontaktných údajov Klienta ŠP na podanie reklamácie,
 - spôsob a podmienky vrátenia tovaru zo strany Držiteľa PK,
 - spôsob a podmienky vrátenia finančných prostriedkov zo strany Klienta ŠP pri vrátení tovarov zo strany Držiteľa platobnej karty,
 - definovanie práv a povinností Klienta ŠP a Držiteľa Platobnej karty,
 - ustanovenie o prípadnom vylúčení zodpovednosti Klienta ŠP v súvislosti s predajom tovaru a služieb,
 - ustanovenie o ochrane osobných údajov, poprípade o ich použití Klientom ŠP ako aj odkaz na právnu úpravu týkajúcu sa ochrany osobných údajov.
- 3.2.1.5. Klient ŠP musí uviesť konečnú cenu za tovar a/alebo službu, ktorá bude predmetom Transakcie. Cena musí obsahovať jednotlivé dielčie položky, ktoré sú účtované, a z ktorých sa predmetná konečná cena tovaru a/alebo služby skladá, najmä však cenu tovaru s DPH, DPH, náklady dodania, poistenie, prípadne iné položky, aby Držiteľ karty nebol uvedený do omylu.
- 3.2.1.6. Klient ŠP je povinný zabezpečiť, aby minimálne vo všetkých častiach Predajného miesta v súvislosti s formou úhrady za tovar a služby a v súvislosti so zobrazením výslednej ceny tovaru a/alebo služby, ktorá bude predmetom Transakcie, boli zobrazené ochranné známky MasterCard® SecureCode™ a Verified by VISA, prípadne iné ochranné známky dodané ŠP v špecifikovaných rozmeroch a formáte, a to tak, aby boli pre Držiteľa platobnej karty jasne viditeľné.
- 3.2.1.7. Klient ŠP je povinný zobrazíť Držiteľovi platobnej karty potvrdenie o prijatí Objednávky, ktoré musí obsahovať minimálne nasledovné údaje: identifikačné údaje Klienta ŠP, kontaktné údaje Klienta ŠP, popis tovarov a služieb a ich ceny, výslednú sumu Transakcie, interné číslo Klienta ŠP pre danú Objednávku, dátum Transakcie, adresa pre doručenie, emailovú adresu a telefónne číslo Držiteľa platobnej karty; poznámku: Platobná brána Štátnej pokladnice.
- 3.2.1.8. Klient ŠP je povinný zaslať Držiteľovi platobnej karty na ním definovanú emailovú adresu alebo inou relevantnou formou potvrdenie o prijatí Objednávky najneskôr do 24 hodín od povolenia Autorizácie.
- 3.2.1.9. Klient ŠP je povinný zabezpečiť dodanie tovaru alebo služby Držiteľovi platobnej karty najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa povolenia Autorizácie, okrem prípadov, kedy dodacie podmienky sú dlhšie ako 30 dní odo dňa objednania.

- 3.2.1.10. Klient ŠP berie na vedomie, že tovary a služby sa považujú zo strany Klienta ŠP za riadne dodané (a to aj v prípade, ak sú poskytované a uskutočňované prostredníctvom Tretích strán) až v prípade, ak boli Držiteľom platobných kariet riadne a včas doručené, poskytnuté a v ich prospech uskutočnené. Za tým účelom Klient ŠP v plnom rozsahu zodpovedá za riadne a včasné dodanie tovarov a služieb poskytovaných alebo uskutočňovaných tretími stranami v prospech Držiteľov platobných kariet. V prípade, že tovary alebo služby nebudú riadne a včas dodané v prospech Držiteľov platobných kariet (aj v prípade, ak sú poskytované alebo uskutočňované tretími stranami), sa Klient ŠP zaväzuje uhradiť ŠP akúkoľvek škodu a aj prípadné náklady, ktoré ŠP v tejto súvislosti vzniknú, a to bez zbytočného odkladu.
- 3.2.1.11. Klient ŠP je povinný po podpise Žiadosti a Zmluvy požiadať o pridelenie testovacieho MID certifikátu a testovacej karty mailom na adrese pbspcert@pokladnica.sk. Po ukončení implementácie na svojej strane Klient ŠP v testovacom prostredí (služby pre testovacie prostredie sú na adrese <https://apipayit.pokladnica.sk>) zrealizuje aspoň jednu korektnú platbu s výsledkom/result = OK. Po potvrdení korektnosti testovacej transakcie zo strany ŠP klient ŠP požiadava ŠP o vygenerovanie produkčného certifikátu.
- 3.2.1.12. Zasláním produkčného MID certifikátu Štátnou pokladnicou môže Klient ŠP využívať Platobnú bránu ŠP pre Prijímanie platobných kariet na svojom Predajnom mieste. Klient ŠP potvrdzuje funkčnosť systému vložení produkčného MID certifikátu a v plnej miere preberá zodpovednosť za tie časti systému Prijímania platobných kariet, ktoré sa nachádzajú na strane Predajného miesta klienta.
- 3.2.1.13. Proces overenia implementácie v testovacom prostredí a sprístupnenia produkčného prostredia je podrobne popísaný v dokumente „Platobná brána ŠP Príručka pre klienta Štátnej pokladnice“, ktorú Klient ŠP obdrží pri zadaní Žiadosti.

3.2.2. Povinnosti a záväzky Klienta ŠP pri prijímaní platobných kariet v prostredí internetu pri opakovaných platbách

- 3.2.2.1. Pri využití funkcie Opakovaná platba, ktorá je definovaná kartovými spoločnosťami ako platba kartou súvisiaca s opakovanými vopred určenými fakturáciami, ktoré sú s vopred určenými a so zákazníkom - držiteľom karty odsúhlasenými podmienkami, ako napr. pevný dátum a/alebo pevná čiastka; pevný dátum a/alebo variabilná čiastka a pod., je Klient ŠP povinný so svojím zákazníkom/klientom uzatvoriť zmluvu o opakovaných platbách, ktorá musí obsahovať:
- a) špecifikáciu celkovej čiastky platby a dátumu (či čiastka /dátum je fixný alebo variabilný);
 - b) Klient ŠP je povinný zákazníkovi/klientovi potvrdiť zmluvu o opakovaných platbách do dvoch dní dohodnutým spôsobom komunikácie (e- mailom alebo v inom elektronickom formáte);
 - c) Zmluva o opakovaných platbách sa musí uchovávať po celú dobu jej trvania a Klient ŠP je povinný ju poskytnúť vydavateľovi Platobnej karty v prípade jeho žiadosti (emailom alebo v inom elektronickom formáte, prípadne v listinnej podobe);
 - d) v prípade zmeny zmluvy o opakovaných platbách je povinný Klient ŠP o tom informovať svojho zákazníka aspoň 7 kalendárnych dní vopred;
 - e) Klient ŠP je povinný informovať svojho zákazníka o tom, že môže zmluvu o opakovaných platbách kedykoľvek zrušiť a oznámiť mu aj formu oznámenia zrušenia tak, aby zrušenie bolo jednoduché a ľahko dostupné;

- f) v prípade, ak Klient ŠP pri opakovanej platbe zrealizuje 13. platbu (nutnosť zúčtovania nedoplatku opakovaných platieb), musí túto skutočnosť uviesť vo svojich obchodných podmienkach, s ktorými jeho zákazník súhlasí;
- g) Klient ŠP je povinný svojho zákazníka upozorniť na blížiaci sa koniec platnosti jeho karty a ponúknuť mu novú zmluvu o opakovaných platbách.

3.2.3. Metódy uloženia kartových údajov v systémoch Procesora pre opakované platby

V prostredí Platobnej brány ŠP/eshopu je možné použiť dve metódy bezpečného uloženia informácií o Platobnej karte (číslo a dátum expirácie PK) v systémoch Procesora v závislosti od použitého modelu platby (pravidelný, nepravidelný), ktorý sa určí dohodou medzi Klientom ŠP a ŠP v Zmluve o poskytovaní doplnkových služieb, príloha č. 2 Objednávka doplnkových služieb. V oboch prípadoch bude nutná interakcia Držiteľa PK.

a) Registrácia platbou

Prvá tzv. registračná platba prebieha ako štandardná platba 3D Secure a musí pri nej dôjsť k plnému overeniu Držiteľa Platobnej karty a k zaplateniu. Ďalšia transakcia prebieha už bez presmerovania zákazníka na platobnú stránku na zadanie údajov o platbe, uskutoční sa len autorizácia platby s SSL zabezpečením bez overenia Držiteľa platobnej karty.

b) Registrácia verifikáciou platobnej karty

Verifikácia prebehne bez blokácie prostriedkov na platobnej karte zákazníka a aj v tomto prípade je vyžadované plné overenie Držiteľa platobnej karty.

Platnosť registrácie podľa a) a b) je len po dobu platnosti Platobnej karty; resp. do doby zrušenia /zablokovania registrácie zo strany vydavateľa karty a /alebo jej Držiteľa platobnej karty alebo jeden rok od poslednej platby (registračnej alebo následnej) .

3.2.4. Riziká pri opakovaných platbách

- 3.2.4.1. Akákoľvek opakovaná platba spracovaná po dobe, keď Držiteľ platobnej karty zrušil súhlas na platbu, bude mať za následok chargeback.
- 3.2.4.2. Opakovanú platbu za zákazníka/klienta môže zrušiť tiež vydavateľ Platobnej karty. V tomto prípade je zneplatnená registračná platba a nie je ku nej možné vytvárať opakované platby.
- 3.2.4.3. Registračná platba podľa bodu 3.2.3. je automaticky zneplatnená, pokiaľ ku nej nebola v priebehu jedného roka vytvorená opakovaná platba a nie je možné ku nej vytvárať opakovanú platbu.
- 3.2.4.4. Pokiaľ Držiteľ platobnej karty podá sťažnosť voči opakovanej transakcii, Klient ŠP nesmie žiadne ďalšie transakcie spracovávať.
- 3.2.4.5. Opakované platby neposkytujú záruku definitívneho pripísania platby. Jeden z typických dôvodov nepripísania platby je nedostatok prostriedkov na karte.
- 3.2.4.6. Opakovanú platbu nie je možné realizovať platobnou kartou Maestro.
- 3.2.4.7. Klient ŠP berie na vedomie, že pri opakovaných platbách sa neuplatňuje „liability shift“, to znamená, že pri tejto platbe nedochádza k presunu zodpovednosti za chargebacky na vydavateľa a za prípadné škody ručí v plnom rozsahu Klient ŠP.

3.3. Ďalšie záväzky a povinnosti Klienta ŠP

- 3.3.1. Klient ŠP je povinný:

- a) zabezpečiť všetky technické podmienky, aktuálnosť a správnosť informácií na strane Klienta ŠP. Ak Klient ŠP nezabezpečí opatrenia podľa prvej vety tohto odseku, ŠP nezodpovedá za škodu, ktorá Klientovi ŠP vznikne.
- b) uhradiť ŠP všetky náklady v súlade s podmienkami stanovenými v Zmluve a OP vo forme Poplatkov uvedených v Špecifikácii úhrady nákladov za vykonanie služieb a platobných operácií a v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- c) konať v súlade s právnymi predpismi, najmä zákonom o ŠP, zákonom o platobných službách, zákonom č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Nariadením GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov;
- d) v prípade podozrenia zo zneužitia Platobnej karty postupovať rovnakým spôsobom, ako je uvedené v článku III ods. 3.1.10. a 3.1.11. týchto OP. Pokiaľ predkladateľ Platobnej karty nepredloží doklad totožnosti, Klient ŠP nesmie Transakciu zrealizovať;
- e) oznamovať ŠP písomne v dostatočnom predstihu všetky zmeny, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie Zmluvy zo strany Klienta ŠP;
- f) riadiť sa informáciami a usmerneniami ŠP uvedenými v dokumentoch poskytovaných Klientom ŠP zo strany ŠP;
- g) archivovať:
 - pre Prijímanie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu všetky kópie Potvrdeniek z Platobného terminálu, a to po dobu 5 rokov od dátumu uskutočnenia Transakcie; -pre Prijímanie platobných kariet v prostredí internetu všetky údaje, ktoré sa týkajú uskutočnených Transakcií, a to v elektronickej alebo inej čitateľnej podobe a po dobu 5 rokov odo dňa uskutočnenia Autorizácie Transakcie;
 - po uplynutí doby archivácie je Klient ŠP povinný zabezpečiť skartáciu uvedených dokladov tak, aby údaje o číslach Platobných kariet a Držiteľoch platobných kariet neboli čitateľné;
- h) vykonávať dennú Uzávierku Transakcií na Zariadení v zmysle Príručiek pre Klienta ŠP.

3.4. Ďalšie záväzky a povinnosti Klienta ŠP súvisiace s ochranou citlivých a dôverných informácií

3.4.1. Klient ŠP sa zaväzuje:

- a) nezaznamenávať údaje o Platobných kartách použitých v Predajnom mieste;
- b) dodržiavať ochranu osobných údajov v zmysle Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov;
- c) dodržiavať všetky bezpečnostné štandardy Asociácií pre Prijímanie platobných kariet uvedené v OP, inak Klient ŠP zodpovedá za všetky škody spôsobené ŠP v dôsledku nedodržania uvedených bezpečnostných štandardov Asociácií zo strany Klienta ŠP;
- d) oboznámiť sa s PCI-DSS štandardom tak ako je bližšie uvedené v Príručkách pre Klienta ŠP a dodržiavať ho, ako aj dodržiavať požiadavky ŠP súvisiace s PCI-DSS štandardom. Klient ŠP je povinný na žiadosť ŠP poskytnúť jej súčinnosť pri poskytovaní informácií týkajúcich sa PCI-DSS štandardu požadovaných zo strany Asociácií;
- e) umožniť ŠP, prípadne Asociáciám vykonať kontrolu splnenia súladu s PCI-DSS štandardom;
- f) uskutočniť všetky preventívne opatrenia, potrebné na zabránenie Úniku a zneužitiu dát o Držiteľoch platobných kariet vyplývajúcich z PCI-DSS štandardu. Všetky náklady spojené s implementáciou opatrení vyplývajúcich z PCI-DSS štandardu znáša Klient ŠP.

- 3.4.2. Klient ŠP si je vedomý, že v prípade nezabezpečenia súladu s PCI-DSS štandardom alebo v prípade Úniku a zneužitia dát môže ŠP vzniknúť škoda. Klient ŠP sa zaväzuje takto vzniknutú škodu ŠP nahradiť, a to v plnom rozsahu, vrátane všetkých nákladov, ktoré ŠP preukázateľne vzniknú v súvislosti s vykonanými zisteniami týkajúcimi sa Úniku a zneužitia dát, a to v lehote určenej ŠP.
- 3.4.3. V prípade, ak Klient ŠP zistí Únik a zneužitie dát o Držiteľoch platobných kariet, je povinný o tom bezodkladne informovať ŠP. ŠP je oprávnená o zistenom Úniku a zneužití dát informovať Asociácie, príslušné štátne orgány ako aj ďalšie dotknuté strany. Za prípadné ďalšie škody, ktoré vzniknú Klientovi ŠP, ŠP alebo tretej strane v dôsledku neskorého oznámenia o Úniku a zneužití dát Držiteľov platobných kariet zo strany Klienta ŠP, zodpovedá v celom rozsahu Klient ŠP, ktorý je povinný takto vzniknutú škodu ŠP nahradiť, a to v plnom rozsahu a v lehote určenej ŠP.
- 3.4.4. Klient ŠP sa zaväzuje, že nebude ukladať a uchovávať číslo Platobnej karty, dátum expirácie Platobnej karty, CVC2 a CVV2.
- 3.4.5. Klient ŠP berie na vedomie, že zodpovedá za Únik a zneužitie dát o Držiteľoch platobných kariet, a to meno a priezvisko Držiteľa platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum platnosti Platobnej karty, CVV2, CVC2.
- 3.4.6. Klient ŠP sa zaväzuje, 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.
- 3.4.7. Klient ŠP sa zaväzuje, že bude 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. Klient ŠP 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.
- 3.4.8. Klient ŠP berie na vedomie, že nie je oprávnený požadovať od ŠP poskytnutie údajov o Platobných kartách, ktoré sú v rozpore s PCI-DSS štandardami.
- 3.4.9. Dodržať nasledovné požiadavky súvisiace s ochranou citlivých údajov. Ide najmä, ale nie len výhradne, o predmet obchodného tajomstva, a v prípade, ak ide o údaje týkajúce sa Držiteľov kariet, Klient ŠP sa zaväzuje chrániť takéto údaje aj ako osobné údaje a bankové tajomstvo podľa príslušných zákonov. Klient ŠP sa zaväzuje najmä pri spracovávaní informácií a údajov o Platobných kartách dodržiavať bezpečnostný štandard, ktorý požaduje ŠP a ktorý tvorí súčasť týchto OP. V prípade nedodržania požadovaného bezpečnostného štandardu sa Klient ŠP zaväzuje znášať v plnom rozsahu všetky škody, ktoré z tohto dôvodu vznikli a ŠP má právo vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou.
- 3.4.10. Zobrazovať maximálne posledné štyri číslice čísla karty a ostatné číslice pri zobrazovaní nahradiť znakom „*“.
- 3.4.11. V prípade, ak Klient ŠP pri spracovaní Transakcií Kartou spolupracuje s treťou stranou, zabezpečiť, aby aj táto tretia strana dodržala všetky požiadavky na ochranu citlivých údajov podľa podmienok týchto OP. Ak tretia strana nedodrží tieto požiadavky, pre účely Zmluvy uzatvorenej medzi Klientom ŠP a ŠP sa to bude považovať za nedodržanie povinnosti Klienta ŠP podľa článku III ods. 3.4.1. týchto OP.
- 3.4.12. Na požiadanie ŠP umožní Klient ŠP ako aj akákoľvek tretia strana, ktorú Klient ŠP využíva pri spracovaní Transakcií Kartou, nezávislej spoločnosti vykonať audit bezpečnosti uchovávaní

dôverných informácií týkajúcich sa transakcií kartami. Klient ŠP bude oprávnený vybrať nezávislú spoločnosť zo zoznamu, ktorý mu pre tieto účely poskytne ŠP.

ČLÁNOK IV AUTORIZÁCIA TRANSAKCIÍ

- 4.1. Klient ŠP je povinný si vyžiadať Autorizáciu na každú výšku Transakcie, ktorá je vyššia alebo rovná Autorizačnému limitu tak ako je tento uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 4.2. V prípade vykonania Transakcie na Platobnom termináli alebo prostredníctvom internetového Predajného miesta je autorizácia vykonaná prenosom údajov v elektronickej forme medzi Autorizačným centrom ŠP.
- 4.3. Klient ŠP je pri Prijímaní platobných kariet povinný postupovať v súlade s pokynmi, ktoré sú uvedené pri platbe Kartou na displeji Platobného terminálu, a to najmä :
 - a) ak Platobný terminál vyžaduje Autorizáciu PIN kódom, Klient ŠP požiada Držiteľa platobnej karty o zadanie PIN kódu;
 - b) ak Platobný terminál vyžaduje Autorizáciu bez zadania PIN kódu, je Klient ŠP povinný požiadať Držiteľa platobnej karty o podpísanie Potvrdenky z Platobného terminálu, čím Držiteľ platobnej karty potvrdí správnosť vystavenej Potvrdenky a súhlas s vykonaním Transakcie. Klient ŠP je povinný skontrolovať, či podpis Držiteľa platobnej karty na Potvrdenke je totožný s podpisom na podpisovom poli na zadnej strane Platobnej karty.
 - c) Bezkontaktné transakcie sú autorizované priložením Bezkontaktnej platobnej karty k snímaču na Zariadení samotným Držiteľom platobnej karty. Ak Zariadenie umožní vykonanie Bezkontaktnej transakcie a nepožaduje zadanie PIN kódu alebo podpisu Držiteľa platobnej karty, Klient ŠP nie je povinný požadovať PIN kód alebo podpis od Držiteľa platobnej karty. Pokiaľ Platobný terminál požaduje pri Bezkontaktnej transakcii zosnímanie údajov z magnetického prúžku alebo čipu alebo ak sa vyžaduje zadanie PIN kódu alebo podpis Držiteľa platobnej karty, Klient ŠP je povinný postupovať v zmysle písm. a) alebo b) tohto odseku. Klient ŠP má vždy povinnosť vytlačiť Potvrdenku o uskutočnenej Bezkontaktnej transakcii.
 - d) v prípade hlásenia "Volajte AC", je Klient ŠP povinný ihneď volať Hot Line a riadiť sa jeho pokynmi. V prípade hlásenia "Zadržat kartu", sa Klient ŠP pokúsi zadržat Platobnú kartu vhodným spôsobom. Ak to nie je možné, bezodkladne o vzniknutej situácii telefonicky informuje Autorizačné centrum alebo kompetentného zamestnanca ŠP. Zadržanú Platobnú kartu je potrebné ihneď odoslať na adresu sídla ŠP. Kontaktné údaje sú uvedené v Príručkách pre Klienta ŠP ako aj na samolepke na Platobnom termináli.
- 4.4. Potvrdenku podpísanú Držiteľom platobnej karty je Klient ŠP povinný archivovať v zmysle ods. 3.3.1. písm. g).
- 4.5. O spôsobe prijímania jednotlivých typov Kariet a spôsobe ich Autorizácie budú poverené osoby Klienta ŠP školené v každom Predajnom mieste alebo budú tieto informácie obsiahnuté v školiacich materiáloch doručených ŠP alebo treťou stranou Klientovi ŠP.
- 4.6. Pri vykonaní Autorizácie bude v prípade pozitívnej autorizácie udelený Autorizačným centrom pre každú Transakciu Autorizačný kód, ktorý bude pri Transakcii vykonanej na Platobnom termináli uvedený na Potvrdenke z Platobného terminálu a pri vykonanej Transakcii Kartou prostredníctvom Platobnej brány Štátnej pokladnice bude zaslaný správou Klientovi ŠP dohodnutým spôsobom obsahujúcou výsledok autorizácie.
- 4.7. Pridelením Autorizačného kódu Autorizačné centrum potvrdzuje: a) existuje platná Platobná karta s uvedeným číslom; b) na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, je dostatok

- finančných prostriedkov a denný limit čerpania prostriedkov nie je prekročený; c) Platobná karta nie je zablokovaná.
- 4.8. Klient ŠP je povinný skontrolovať Autorizačný kód, ktorý nesmie byť nulový a výšku Transakcie na Potvrdenke z Platobného terminálu, ktorá musí byť totožná so sumou na Platobnom doklade z registračnej pokladnice.
- 4.9. V prípade, že v rámci Autorizácie bude Transakcia Autorizačným centrom zamietnutá, Transakcia nemôže byť uskutočnená a zúčtovanie takejto Transakcie nebude ŠP realizované.
- 4.10. Pri niektorých Platobných kartách môže dôjsť k čiastočnej autorizácii transakcie, o ktorej je Klient ŠP informovaný na displeji POS terminálu a na potvrdenke z POS terminálu. Pokiaľ Klient ŠP nesúhlasí s čiastočnou autorizáciou, po jej úspešnom ukončení musí ihneď zrealizovať storno transakcie. Ak Klient ŠP súhlasí s čiastočnou autorizáciou, požiada zákazníka o doplatenie do sumy pôvodnej autorizovanej čiastky v hotovosti alebo iným spôsobom.
- 4.11. Klient ŠP sa zaväzuje neuskutočniť dodanie tovaru, resp. poskytnutie služby, ak dodaný Autorizačný kód je nulový alebo prázdny a/alebo Autorizácia Transakcie bola zamietnutá.
- 4.12. V odôvodnených prípadoch si ŠP vyhradzuje právo požiadať Klienta ŠP o pozastavenie dodania tovaru alebo poskytnutia služby, a to aj vo vzťahu k ŠP určeným Transakciám, pre ktoré bola Autorizácia povolená. Klient ŠP sa zaväzuje bezodkladne pozastaviť dodanie predmetných tovarov alebo poskytnutie služieb, až do doby doručenia rozhodnutia zo strany ŠP, a to za predpokladu, že pred oznámením ŠP už nedošlo k vyskladneniu predmetných tovarov alebo poskytnutiu služieb. ŠP je povinná informovať Klienta ŠP najneskôr do 7 dní pracovných dní o svojom rozhodnutí o dodaní predmetných tovarov a poskytnutí služieb.
- 4.13. Klient ŠP môže vykonávať prostredníctvom Zariadenia alebo Platobnej brány Štátnej pokladnice nasledovné typy Transakcií v závislosti od typu služby Prijímania platobnej karty :
- a) Transakcia typu PREDAJ
 - b) Transakcia typu STORNO slúži na zrušenie akejkoľvek Transakcie , ktorá nie je staršia ako 95 dní. Transakcia sa dá zrušiť na ľubovoľnom termináli v rámci jedného Predajného miesta. Sumu možno stornovať v plnej výške pôvodnej Transakcie alebo iba čiastočne. Postup Storna transakcie je popísaný v Príručkách pre Klienta ŠP.
 - c) Transakcia typu NÁVRAT - táto Transakcia môže byť zrealizovaná maximálne vo výške sumy pôvodnej Transakcie typu PREDAJ, pričom Klient ŠP je povinný vystaviť Platobný doklad (kópia pre Zákazníka), ktorý musí byť Klientom ŠP riadne podpísaný. Klient ŠP nie je oprávnený vrátiť Držiteľovi platobnej karty sumu zodpovedajúcu Transakcii zrealizovanej Platobnou kartou v hotovosti ani iným spôsobom. Na tento typ Transakcie sa vyžaduje súhlas ŠP.
 - d) Transakcia typu PREDAUTORIZÁCIA – môže byť zrealizovaná len prostredníctvom POS terminálu pre všetky typy kariet s výnimkou platobných kariet Maestro, MasterCard Electronic, VISA Electron a V PAY. Suma predautorizácie musí vždy zodpovedať vopred dohodnutej cene služby či tovaru medzi Klientom ŠP a Držiteľom karty. Držiteľ karty musí byť vopred informovaný o Predautorizácii a musí s ňou súhlasiť. V prípade, ak Klient ŠP vykonal Transakciu typu PREDAUTORIZÁCIA a Držiteľ platobnej karty sa rozhodne realizovať Transakciu inou Platobnou kartou alebo cenu tovaru alebo služby uhradí v hotovosti, musí Klient ŠP zrealizovať storno Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA (viď Príručky pre Klienta ŠP). Uvedeným spôsobom sa uvoľnia zablokované finančné prostriedky Držiteľa karty na Platobnej karte, prostredníctvom ktorej bola Transakcia typu PREDAUTORIZÁCIA vykonaná a Zákazník môže realizovať Transakciu inou Platobnou kartou alebo vykonať úhradu iným platobným spôsobom.

e) Transakcia typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE je dokončením predaja, ktorý bol predautorizovaný. Výška Transakcie typu dokončenie PREDAUTORIZÁCIE pre Platobné karty môže byť maximálne vo výške pôvodnej Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA, t.j. jej hodnota nesmie byť navýšená. Klient je povinný dokončiť Predautorizáciu do 30 dní odo dňa uskutočnenia Predautorizácie.

Pri DOKONČENÍ PREDAUTORIZÁCIE musí mať Klient ŠP vopred pripravený šesťmiestny autorizačný kód a deväť miestny identifikátor z účtenky Predautorizácie. Súčasne musí poznať skutočnú sumu na Ukončenie Predautorizácie. Pri realizácii Transakcie postupuje podľa pokynov uvedených v Príručkách pre Klienta ŠP.

ČLÁNOK V ZÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ

5.1. ŠP sa zaväzuje Klientovi ŠP poskytovať automatické zúčtovanie všetkých Transakcií uskutočnených Platobnými kartami a IB platobnými tlačidlami na Účet Klienta ŠP.

5.2. Všetky platné Transakcie budú Štátnou pokladnicou uhradené:

a) v prípade Prijímania platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu najneskôr v nasledujúci pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie na účet ŠP (t. j. zvyčajne D+1), a to za každú zrealizovanú Transakciu osobitne, pričom deň vykonania Transakcie sa do uvedenej lehoty nezapočítava;

b) v prípade Prijímania platobných kariet prostredníctvom Platobnej brány Štátnej pokladnice najneskôr v nasledujúci pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie ŠP (t. j. zvyčajne D+1), a to za každú zrealizovanú Transakciu osobitne, pričom deň vykonania Transakcie sa do uvedenej lehoty nezapočítava.

c) v prípade platieb vykonaných IB platobnými tlačidlami v ten istý pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie ŠP (t. j. zvyčajne D+0), a to za každú zrealizovanú Transakciu osobitne.

ŠP zúčtuje na Účet Klienta ŠP uvedený v Žiadosti k Zmluve jednotlivé platné Transakcie v pôvodnej sume Transakcie.

Poplatky súvisiace s Transakciami uskutočnenými platobnými kartami a Zariadeniami zúčtováva ŠP na mesačnej báze zo Zmluvne dohodnutého účtu. Poplatky súvisiace s platbami vykonanými IB platobnými tlačidlami zúčtováva v zmysle Špecifikácii úhrady nákladov za vykonanie služieb a platobných operácií po obrate zo zmluvne dohodnutého účtu.

5.3. ŠP je oprávnená vykonať opravné zúčtovanie chybne vykonaných úhrad, vrátane duplicitne zaúčtovaných úhrad na Účet Klienta ŠP. V prípade, ak zostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte Klienta nebude dostatočný, Klient na požiadanie ŠP zabezpečí finančné prostriedky na predmetnom účte do konca pracovného dňa, kedy bol o tejto skutočnosti zo strany ŠP informovaný. V prípade, že klient nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte, ŠP je oprávnená zrealizovať opravné zúčtovanie chybne vykonaných úhrad, vrátane duplicitne zaúčtovaných úhrad z ktoréhokoľvek účtu klienta, na ktorom je dostatok finančných prostriedkov.

5.4. ŠP je oprávnená zinkasovať úhrady a finančné rozdiely z prostriedkov na Účte Klienta ŠP v prípade, keď Klient ŠP nedokáže jednoznačne a nesporne zdokladovať oprávnenie na vykonanie Transakcie, najmä v prípade:

a) ak Držiteľ platobnej karty jednoznačne neudelil súhlas s Transakciou podpisom na Platobnom doklade;

- b) ak Klient ŠP neuskutočnil Transakciu v súlade s ustanoveniami Zmluvy a týchto OP;
 - c) Podvodnej transakcie;
 - d) ak úhrada celkovej sumy za tovar alebo službu bola rozdelená na viacero Transakcií;
 - e) ak Klient ŠP Transakciu Čipovou platobnou kartou uskutočnil prostredníctvom magnetického prúžku takejto Platobnej karty, pričom Zariadenie bolo v čase vykonania predmetnej Transakcie vybavené softwarovou aplikáciou na akceptáciu Čipových platobných kariet.
- 5.5. ŠP je oprávnená zablokovať finančné prostriedky na Účte Klienta ŠP vedenom v ŠP, ak bola identifikovaná podvodná, prípadne podozrivá Transakcia v Predajnom mieste Klienta ŠP. Tieto finančné prostriedky, blokované vo výške sumy podozrivých zrealizovaných Transakcií, má ŠP právo použiť na kompenzovanie budúcej zodpovednosti za prípadné Reklamácie alebo straty z podvodov.
- 5.6. V prípade, že Klient ŠP požaduje dodatočné zaúčtovanie nespracovanej Transakcie voči účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná, Klient ŠP berie na vedomie, že ŠP je oprávnená zúčtovať takúto Transakciu len so súhlasom Držiteľa platobnej karty.
- 5.7. Pri prijímaní platby kartou platia nasledovné pravidlá pre zúčtovanie Transakcií:
- 5.7.1. Dokladom o uskutočnení transakcie prostredníctvom Platobného terminálu je Potvrdenka vyhotovená Platobným terminálom, ktorá musí obsahovať minimálne tieto základné údaje:
- a) názov, adresa a identifikačné číslo Predajného miesta Klienta ŠP,
 - b) dátum a čas, kedy sa Transakcia uskutočnila,
 - c) modifikované číslo Karty, t. j. zobrazené môžu byť najviac posledné 4 číslice čísla Karty, pričom ostatné číslice musia byť na vytlačenej účtenke nahradené znakom „*“,
 - d) celkovú výšku Transakcie a označenie meny, v ktorej bola Transakcia vykonaná,
 - e) typ Transakcie - Platby kartou,
 - f) Autorizačný kód Transakcie; ak Platobný terminál v prípade použitia Bezkontaktnéj karty umožní vykonať Transakciu aj bez požiadania o Autorizáciu, na Potvrdenke nebude uvedený Autorizačný kód,
 - g) v prípade Autorizácie bez PIN-kódu vždy aj podpis Držiteľa karty; ak POS terminál v prípade použitia Bezkontaktnéj karty umožní vykonať Transakciu aj bez požiadania o Autorizáciu, Klient ŠP nie je povinný od Držiteľa karty žiadať potvrdenie Transakcie podpisom.
- 5.7.2. Klient ŠP je povinný poskytnúť Držiteľovi karty jednu kópiu vystavenej Potvrdenky ako doklad o uskutočnení transakcie.
- 5.7.3. Na konci pracovného dňa Klient ŠP zrealizuje na všetkých Predajných miestach prostredníctvom Platobného terminálu Uzávierku Transakcií.
- 5.7.4. Transakcie vykonané v Predajných miestach prostredníctvom POS terminálu budú po spustení automatickej uzávierky v Autorizačnom centre na konci dňa spracované a odoslané na zúčtovanie.
- 5.7.5. ŠP štandardným spôsobom informuje Klienta ŠP o zúčtovaní transakcií prostredníctvom správy o zúčtovaní z Účtu, na ktorý sa mu transakcie pripisujú tak, ako je dohodnuté v Zmluve, ktorej predmetom je vedenie tohto účtu.
- 5.8. ŠP má právo zúčtovať Klientovi ŠP všetky poplatky a Ostatné poplatky súvisiace s transakciami a Zariadeniami v priebehu nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom došlo k splneniu podmienky pre zúčtovanie uvedeného mesačného poplatku zo zmluvne dohodnutého účtu Klienta ŠP.

ČLÁNOK VI

REKLAMÁCIE TRANSAKCIE REALIZOVANEJ NA PREDAJNOM MIESTE

- 6.1. Klient ŠP sa zaväzuje riešiť všetky podané Reklamácie a sťažnosti Držiteľov kariet uskutočnené prostredníctvom ŠP podľa pokynov uvedených v Zmluve, v týchto OP a vo VP ŠP. Reklamácie a sťažnosti sa riešia vždy písomnou formou alebo prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu obchodnici@pokladnica.sk, alebo prostredníctvom voľnoformátovej žiadosti.
- 6.2. Reklamácie a sťažnosti týkajúce sa kvality predaného tovaru alebo služieb je Klient ŠP povinný vybaviť priamo s Držiteľom platobnej karty. Pri vybavovaní reklamácií ohľadom kvality nenesie ŠP žiadnu zodpovednosť za porušenie zmluvných povinností Klienta ŠP voči Držiteľovi karty a naopak.
- 6.3. Ak Držiteľ platobnej karty zakúpený tovar alebo poskytnutú službu reklamuje, Klient ŠP nesmie odmietnuť reklamáciu iba z dôvodu, že Transakcia bola uskutočnená prostredníctvom typu Platobnej karty dohodnutej v Zmluve. Pri vrátení tovaru alebo reklamácii služieb, Klient ŠP nevracia hotovosť, ale danú transakciu zruší spôsobom uvedeným v Príručkách pre Klienta ŠP.
- 6.4. Ak Držiteľ karty, ŠP alebo iný Poskytovateľ platobných služieb vydávajúci Platobnú kartu, prípadne iná oprávnená osoba zúčastnená na platobnom styku súvisiacom s Transakciou, označí niektorú Transakciu alebo výšku Transakcie uskutočnenej u Klienta ŠP za spornú, Klient ŠP sa zaväzuje preukázať ŠP správnosť a oprávnenosť Transakcie a riadne dodanie tovaru alebo služby platenej prostredníctvom Platobnej karty vierohodnými dokladmi a prípadne poskytnúť ďalšie ŠP požadované informácie o Transakcii. Za týmto účelom sa zaväzuje poskytnúť ŠP, v prípade Prijímania platobnej karty prostredníctvom POS terminálu a v internetovom prostredí, najneskôr do 7 kalendárnych dní od doručenia Reklamácie alebo sťažnosti k spornej Transakcii všetky doklady, ktoré bude ŠP požadovať pri Reklamácii samotnej.
- Klient ŠP je povinný uchovávať všetky podklady, ktoré dokumentujú riadne vykonanie transakcie, počas piatich rokov od jej uskutočnenia.
- ŠP sleduje rizikové Transakcie u Klienta ŠP v rámci Risk monitoringu ako preventívno – bezpečnostné opatrenie. Klient ŠP je povinný na základe žiadosti ŠP poskytnúť ŠP dokumentáciu a informácie o Transakcii /objednávku, faktúru, adresu na doručenie, doklad o prevzatí, doklad z registračnej pokladnice, komunikáciu s objednávateľom/. ŠP informuje Klienta ŠP o preverení Transakcie a o prípadnej požiadavke na predloženie dokumentácie formou e-mailovej správy z adresy obchodnici@pokladnica.sk alebo prostredníctvom voľnoformátovej žiadosti.
- 6.5. Podpisom Zmluvy Klient ŠP berie na vedomie a súhlasí, že pri Prijímaní platobných kariet prostredníctvom Zariadení, vrátane ale nielen prijímaní kariet prostredníctvom Platobnej brány ŠP, mu v prípadoch uvedených v tomto odseku nevznikne právo na preplatenie a zúčtovanie Transakcie a zaväzuje sa vrátiť platiteľovi sumu spornej Transakcie, pričom je povinný strpieť, aby ŠP v prípade spornej Transakcie takúto Transakciu nepreplatila, alebo aby finančné prostriedky vo výške Transakcie zablokovala na účte Klienta ŠP až do ukončenia prešetrenia podozrivej Transakcie alebo reklamačného konania, alebo aby odpísala finančné prostriedky zodpovedajúce Transakcii z účtu Klienta ŠP s valutou dňa, kedy bola táto Transakcia v prospech tohto účtu pripísaná. V prípade, ak zostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte Klienta nebude dostatočný, Klient na požiadanie ŠP zabezpečí finančné prostriedky na predmetnom účte do konca pracovného dňa, kedy bol o tejto skutočnosti informovaný. V prípade, že Klient nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na

predmetnom účte, ŠP je oprávnená zrealizovať odpísanie finančných prostriedkov z ktoréhokoľvek účtu Klienta, na ktorom je dostatok finančných prostriedkov.

Ide najmä o tieto prípady, ak:

- a) Klient ŠP v stanovenej lehote podľa odseku 6.4. tohto článku OP neposkytol vôbec alebo neposkytol v požadovanom rozsahu ŠP požadované doklady o Transakcii;
- b) Klient ŠP porušil povinnosti a pravidiel pri prijímaní karty v zmysle OP;
- c) Klient ŠP prijal Kartú, ktorej platnosť uplynula, bola zablokovaná alebo bola falšovaná, prípadne ak sa podpis na Potvrdenke osoby predkladajúcej Kartú nezhodoval s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane Platobnej karty alebo bol tento podpis falošný alebo ak boli údaje poskytnuté Klientovi ŠP (napr. adresa Držiteľa karty) nepravdivé;
- d) pri prešetrení Reklamácie alebo sťažnosti Držiteľa karty, ŠP, 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;
- e) ŠP po prešetrení Reklamácie Držiteľa Platobnej karty zistí, že Držiteľ Platobnej karty; Transakciu nerealizoval a/alebo tovar nedostal alebo mu služba nebola dodaná;
- f) Tovar a služby boli dodané alebo poskytnuté inej osobe ako Držiteľovi Platobnej karty;
- i) v prípade internetovej Transakcie, ak:
 - ii) neboli dodržané podmienky uvedené v článku III ods. 3.2.1. a 3.2.2. OP;
 - iii) Držiteľ platobnej karty, písomne, v rámci 180 kalendárnych dní po zúčtovaní Transakcie voči účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná, požaduje zrušenie Transakcie alebo odmieta zúčtovanie Transakcie z dôvodu, že: a) tovary a/alebo služby, ktoré boli predmetom Transakcie, mu neboli vôbec doručené resp. poskytnuté alebo tovary neboli doručené na dohodnutú adresu doručenia a/alebo služby neboli poskytnuté v dohodnutom čase; b) tovary a služby nezodpovedali popisu tovarov a služieb v Predajnom mieste v čase realizácie Transakcie a Držiteľ platobnej karty uvedené tovary vrátil Klientovi ŠP a/alebo žiadal o zrušenie poskytovania služieb zo strany Klienta ŠP; c) doručené tovary boli poškodené a/alebo poskytnuté služby boli neúplné, a ak Klient ŠP nevykoná nápravu v priebehu 14 pracovných dní po doručení oznámenia od ŠP;
- j) Transakcia je predmetom Reklamácie.

6.6. Ak si ŠP nemôže uplatniť svoje právo podľa odseku 6.5. tohto článku OP, v prípade, že z dôvodu neuskutočnenia Transakcií v Predajnom mieste Klienta ŠP nerealizuje v prospech jeho Účtu ich úhradu, alebo v prípade, že zostatok na Účte Klienta ŠP nebude postačovať na uspokojenie pohľadávky ŠP v plnej výške, ŠP je oprávnená zrealizovať odpísanie finančných prostriedkov z ktoréhokoľvek účtu Klienta, na ktorom je dostatok finančných prostriedkov. Ak nebude dostatok finančných prostriedkov na žiadnom účte Klienta, Klient ŠP sa zaväzuje uhradiť ŠP pohľadávku v celkovej výške alebo jej zostávajúcu časť bezodkladne.

6.7. Oprávnenosť Reklamácií a sťažností Držiteľa platobnej karty posudzuje ŠP v zmysle Osobitných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov a pravidiel Asociácií, ktorých pravidlá sú uvedené v týchto publikáciách: a) „Chargeback guide“ spoločnosti MasterCard a „General rules – International Operating Regulations“ spoločnosti VISA Int.

6.8. Ak po prešetrení a vybavení reklamácie alebo podozrivej transakcie, prípadne spornej transakcie ŠP zistí, že nešlo o zneužitie ani iné neoprávnené použitie Karty ani o zneužitie Platobného terminálu zo strany Klienta ŠP, sa preukáže, že Transakcia bola riadne zúčtovaná na ťarchu účtu Držiteľa karty a pripísaná na účet ŠP a ďalej sa preukáže, že Klient ŠP bol riadne oprávnený na zúčtovanie transakcie, ŠP bez odkladu po ukončení prešetrenia spornej transakcie pripíše alebo odblokuje sumu Transakcie na Účet Klienta ŠP.

- 6.9. ŠP je oprávnená poskytovať vybrané služby, ako aj riešenie Reklamácií a/alebo dopytov zo strany Klienta ŠP, spojených s prevádzkou uvedených služieb, aj prostredníctvom tretích strán.
- 6.10. Klient ŠP môže ŠP oznámiť nevykonanie alebo chybné zúčtovanie platobnej operácie, resp. Transakcie a uplatniť si nárok na zjednanie nápravy bez zbytočného odkladu, avšak najneskôr do 6 mesiacov od jej pripísania na Účet Klienta ŠP alebo jej odpísania z Účtu Klienta ŠP.
- 6.11. Všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Klientom ŠP a ŠP v súvislosti s podávaním a riešením prípadných reklamácií, najmä spôsob ich podávania, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania, sa riadia týmito OP, pokiaľ nie je vo VP ŠP uvedené inak.
- 6.12. ŠP rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie (v odôvodnených prípadoch do 35 pracovných dní) od dňa jej doručenia.

ČLÁNOK VII

NÁVRAT/ STORNO/REVERZAL

- 7.1. Klient ŠP sa zaväzuje, že v prípade, ak mu z dôvodu oprávnenej reklamácie týkajúcej sa kvality tovaru alebo služby vznikne povinnosť vrátiť Držiťovi karty cenu za tovar alebo službu, vždy vykoná zrušenie pôvodne zúčtovanej Transakcie alebo jej časti v prospech účtu Držiťa karty, pokiaľ sa s Držiťom karty nedohodne inak.
- 7.2. Zrušenie Transakcie musí byť vykonané:
- a) v prípade platby realizovanej prostredníctvom Platobného terminálu:
- aa) prostredníctvom funkcie Návrat, ak je funkcia Návrat Klientovi ŠP na EFT POS termináli dostupná;
- ab) prostredníctvom funkcie Storno, ak je funkcia Storno na EFT POS termináli povolená (s výnimkou poslednej transakcie, ktorej storno je možné zrealizovať vždy), môže Klient ŠP zrealizovať prostredníctvom EFT POS terminálu storno pôvodnej Transakcie alebo jej časti do 95 dní od jej realizácie v zmysle Príručiek pre Klienta ŠP;
- V prípade, ak nie je Klientovi ŠP funkcia Návrat/Storno do 95 dní povolená, môže požiadať o vrátenie finančných prostriedkov držiťovi prostredníctvom call centra GPE +421 222 12 12 77 alebo mailovou požiadavkou na obchodnici@gpe.cz;
- ac) v prípade, ak sa Držiť karty rozhodne okamžite po zrealizovanej platbe tovar alebo službu nezakúpiť, resp. nastane okolnosť, že Klient ŠP z nejakého dôvodu je nútený Transakciu zrušiť (napr. chybné zadaná suma platby) je možné Transakciu zrušiť vyvolaním požiadavky na jej reverzal poslednej transakcie a Transakcia nebude zaúčtovaná.
- b) v prípade platby realizovanej prostredníctvom Platobnej brány ŠP na internete:
- ba) prostredníctvom funkcie Návrat; samotný proces vrátenia platby kartou je iniciovaný príjemcom, t. j. Klientom ŠP cez aplikáciu ManEx (vráť platbu) alebo prostredníctvom webového portálu, je možné plné alebo čiastočné vrátenie platby. V prípade čiastočného vrátenia je proces možné zopakovať viackrát, až do celkovej výšky pôvodnej platby v lehote 95 dní od vykonania platby;
- bb) platbu je možné zrušiť prostredníctvom webového portálu Klienta vyvolaním požiadavky na storno v rámci dňa, kedy bola platba zrealizovaná a transakcia nebude zaúčtovaná.
- c) v prípade platby prostredníctvom IB tlačidla:

ca) samotný proces vrátenia platby uskutočnenej prostredníctvom IB tlačidla je iniciovaný príjemcom. t. j. Klientom ŠP zadaním jednorázovej alebo mylnej platby cez aplikáciu ManEx v zmysle ManEX -Používateľskej príručky.

ČLÁNOK VIII DOPLNKOVÉ SLUŽBY

- 8.1. ŠP bude poskytovať Klientovi ŠP Doplnkové služby len na základe požiadavky Klienta ŠP a následne písomne uzavretej Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb, ktorej súčasťou je Príloha č. 1 Špecifikácia Doplnkových služieb.
- 8.2. Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb je rámcovou zmluvou, na základe ktorej si Klient ŠP objednáva u ŠP Doplnkové služby, a to formou osobitných písomných objednávok, ktorých záväzný vzor je Prílohou č. 2 Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb.
- 8.3. ŠP v objednávke Doplnkových služieb uvedie, či ide o objednávku Doplnkových služieb menšieho rozsahu (rozsah Doplnkových služieb nepresahuje desať človekodní) alebo o objednávku Doplnkových služieb väčšieho rozsahu (rozsah objednaných služieb presahuje desať človekodní). Na účely tohto ustanovenia je človekoden merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje osem (8) človekohodín. Človekohodina je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka.
- 8.4. ŠP je povinná doručení objednávku Doplnkových služieb potvrdiť alebo odmietnuť, a to v prípade objednávky Doplnkových služieb menšieho rozsahu najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní a v prípade objednávky Doplnkových služieb väčšieho rozsahu najneskôr do 15 (pätnástich) pracovných dní; pokiaľ ŠP v uvedenej lehote objednávku nepotvrdí ani neodmietne, má sa za to, že objednávka bola ŠP odmietnutá.
- 8.5. ŠP je oprávnená v lehote na potvrdenie alebo odmietnutie objednávky Doplnkových služieb požiadať Klienta ŠP o bližšiu špecifikáciu objednaných Doplnkových služieb alebo zmeniť kategóriu objednávky z objednávky menšieho rozsahu na objednávku väčšieho rozsahu alebo naopak. Pokiaľ ŠP požiada Klienta ŠP o vysvetlenie objednávky, lehota na potvrdenie alebo odmietnutie objednávky sa predlžuje o dobu poskytnutia vysvetlenia Klienta ŠP.
- 8.6. ŠP je oprávnená odmietnuť objednávku Doplnkových služieb, a to z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu. Až do okamihu potvrdenia objednávky Doplnkových služieb Klient ŠP nemá na základe Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb nárok na poskytnutie Doplnkových služieb; Klientovi ŠP nevznikajú z dôvodu odmietnutia objednávky Doplnkových služieb žiadne nároky voči ŠP.
- 8.7. ŠP poskytne Doplnkové služby na základe potvrdenej objednávky Doplnkových služieb a za podmienok uvedených v Zmluve o poskytovaní doplnkových služieb.
- 8.8. Zmluva o poskytovaní doplnkových služieb obsahuje lehoty poskytnutia Doplnkových služieb menšieho rozsahu; v prípade Doplnkových služieb väčšieho rozsahu sú služby poskytované na základe harmonogramu predloženého zo strany ŠP pri potvrdení objednávky Klienta ŠP, pričom predložený harmonogram musí zohľadňovať požadovaný termín implementácie služieb uvedený v objednávke Klienta ŠP.
- 8.9. Klient ŠP potvrdí poskytnutie Doplnkových služieb v preberacom protokole, ktorý vyhotoví ŠP bezodkladne po poskytnutí Doplnkových služieb menšieho rozsahu alebo vždy na konci príslušného kalendárneho mesiaca v prípade poskytnutia Doplnkových služieb väčšieho rozsahu.

- 8.10. Podpísaný preberací protokol k Zmluve o poskytovaní doplnkových služieb je podkladom pre fakturáciu ceny Doplnkových služieb.

ČLÁNOK IX CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

9.1. Cena za služby poskytované pri Prijímaní kariet za tovar a služby prostredníctvom Platobných terminálov

- 9.1.1. Za tieto poskytované služby bude ŠP účtovať Klientovi ŠP cenu, ktorá pozostáva zo Servisného poplatku ktorého výška je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy a ďalších poplatkov uvedených v Špecifikácii úhrady nákladov za vykonanie služieb a platobných operácií.
- 9.1.2. O zmene Prílohy č. 2 k Zmluve informuje ŠP Klienta ŠP písomným oznámením doručeným Klientovi ŠP najmenej 2 mesiace pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny. Klient ŠP podpisom Zmluvy dáva svoj súhlas ŠP na zúčtovanie poplatkov vyplývajúcich z ods. 9.1.1 zo zmluvne dohodnutého Účtu v ŠP.

9.2. Cena za služby prijímania kariet za tovar a služby prostredníctvom Platobnej brány ŠP:

- 9.2.1. Za tieto poskytované služby bude ŠP účtovať Klientovi ŠP Servisný poplatok, ktorého výška je stanovená v Prílohe č. 2 Zmluvy a ktorý pozostáva z nákladov spojených s využívaním internetového prostredia na vykonávanie prijímania Platobných kariet, nákladov za spracovanie a zúčtovanie transakcií a využívania Kartových schém Kartových spoločností a tretích strán.
- 9.2.2. ŠP je oprávnená spoplatniť aj všetky nápravné a preventívne opatrenia, ktoré majú zabezpečiť bezpečné prijímanie kariet a zabráňujú podvodom alebo zneužívaniu Kariet alebo Zariadení na prijímanie kariet, pričom ich výšku uvedie v Prílohe č.2 Zmluvy.
- 9.2.3. O zmene Prílohy č. 2 k Zmluve informuje ŠP Klienta ŠP písomným oznámením doručeným Klientovi ŠP najmenej 2 mesiace pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny. Klient ŠP podpisom Zmluvy dáva svoj súhlas ŠP na zúčtovanie poplatkov vyplývajúcich z ods. 9.2.1 zo zmluvne dohodnutého Účtu v ŠP.

9.3 Cena za Doplnkové služby

- 9.3.1. Jednotkové ceny Doplnkových služieb sú uvedené v Objednávke, ktorej vzor tvorí Prílohu č. 2 Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb; uvedené ceny predstavujú výšku nákladov, ktoré ŠP vynaloží na obstaranie Doplnkových služieb.
- 9.3.2. Celková cena Doplnkových služieb bude určená v závislosti od rozsahu poskytnutých Doplnkových služieb potvrdených Klientom ŠP v preberacom protokole potvrdzujúcom poskytnutie Doplnkových služieb, ktorého vzor je Prílohou č. 3 Zmluvy o poskytovaní doplnkových služieb.
- 9.3.3. ŠP je oprávnená vyúčtovať Klientovi ŠP cenu poskytnutých Doplnkových služieb na základe preberacieho protokolu, a to v prípade Doplnkových služieb menšieho rozsahu bezprostredne po poskytnutí Doplnkových služieb a v prípade Doplnkových služieb väčšieho rozsahu na mesačnej báze, vždy po skončení kalendárneho mesiaca.

ČLÁNOK X ZODPOVEDNOSŤ

- 10.1. Klient ŠP je zodpovedný za konanie všetkých osôb oprávnených za neho konať v danom Predajnom mieste, ktoré ním boli poverené na vykonávanie Prijímania kariet alebo z ktorých pracovného zaradenia to bolo obvyklé alebo ktoré sa nachádzali v Predajnom mieste a ŠP nemohla vedieť, že konajúca osoba nebola nijako oprávnená Prijímať karty. Klient ŠP preberá zodpovednosť za to, že zaškolené osoby budú riadne dodržiavať pravidlá na Prijímanie kariet, s ktorými boli oboznámené. Klient ŠP rovnako zodpovedá za prípadné škody spôsobené ŠP stratou, zneužitím alebo neoprávneným použitím Platobného terminálu na zúčtovanie transakcií alebo akékoľvek iné platobné operácie.
- 10.2. Klient ŠP, ktorý prijíma Platobné karty prostredníctvom Platobného terminálu, 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 a súhlasí, že ŠP je oprávnená informácie o podozrivom konaní Klienta ŠP vrátane jeho údajov poskytnúť ostatným Poskytovateľom platobných služieb, bankám, pobočkám zahraničných bánk alebo Kartovým spoločnostiam. V prípade spáchania trestného činu alebo podozrenia na jeho spáchanie ŠP poskytne všetky informácie o podozrivom konaní aj orgánom činným v trestnom konaní. Klient ŠP sa zaväzuje, že na tieto riziká upozorní aj osoby, ktoré poveril na vykonávanie prijímania Platobných kariet.
- 10.3. Klient ŠP 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 uvedených v Zmluve, v týchto OP, resp. povinností v zmysle udelených pokynov a podmienok uvedených v ŠP odovzdaných Príručkách pre Klienta ŠP podľa článku III týchto OP alebo príslušných ustanovení právnych predpisov, a to bez ohľadu na zavinenie. ŠP nezodpovedá za škody vzniknuté Klientovi ŠP v prípadoch, kedy je Klient ŠP povinný vrátiť sporné transakcie. Klient ŠP si je vedomý faktu, že ŠP nezodpovedá za nespornosť transakcií uskutočnených Kartami.
- 10.4. Klient ŠP 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. Klient ŠP sa zaväzuje znášať nebezpečenstvo škody, ktorá môže vzniknúť zmluvným stranám pri prijímaní platieb. Klient ŠP súhlasí s tým, aby ŠP obrat nepreplatila, prípadne, aby zúčtovala finančné prostriedky zodpovedajúce obratu na ťarchu účtu Klienta ŠP s valutou dňa, kedy bol tento obrat v prospech tohto účtu pripísaný najmä v týchto prípadoch:
- a) Klient ŠP v stanovenej lehote neposkytne vôbec alebo neposkytne v požadovanom rozsahu ŠP požadované informácie o obrate a doklady o obrate,
 - b) Klient ŠP porušil svoje povinnosti a/alebo nedodržiaval zmluvné podmienky prijatia platby Kartou,
 - c) Klient ŠP 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 Potvrdenke nezhodoval s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane Karty alebo ak bol tento podpis falošný,

- d) pri prešetrení Reklamácie alebo sťažnosti Držiteľa karty, ŠP, Spracovateľa platobných služieb, 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 resp. služba dodaný/á,
 - 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 ŠP o oprávnenosti obratu a Držiteľa karty na vykonanie obratu.
- 10.6. ŠP zodpovedá len za škody ňou zavinené, a to spôsobené úmyselne alebo v dôsledku jej hrubej nedbanlivosti. ŠP nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 373 a § 374 Obchodného zákonníka. ŠP ďalej nezodpovedá Klientovi SP za ušlý zisk ani inú nemajetkovú ujmu. ŠP nenesie zodpovednosť za škody spôsobené alebo súvisiace s chybami pri prenose dát potrebných k zúčtovaniu transakcií, technickými poruchami, prerušením linky, interferenciami s inými ako ŠP poskytnutými alebo schválenými zariadeniami.

ČLÁNOK XI ZARIADENIA

Ustanovenia uvedené v tomto článku sa uplatňujú len v prípade Prijímania platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu, ktorý ŠP prenecháva Klientovi ŠP v zmysle Zmluvy do užívania.

11.1. Závazky a povinnosti ŠP a Klienta ŠP

- 11.1.1. Zariadenia, ktoré Klient ŠP dostane do užívania, nie sú majetkom Klienta ŠP, a to po celú dobu užívania Klientom ŠP.
- 11.1.2. ŠP zabezpečí pre Klienta ŠP inštalácie Zariadení a ich uvedenie do prevádzky, servis a zaškolenie osôb určených na obsluhu Zariadenia v každom Predajnom mieste Klienta ŠP, resp. doručenie školiaceho a informačného materiálu do každého Predajného miesta, vrátane dodania Príručiek pre Klienta ŠP.
- 11.1.3. ŠP garantuje, že EFT POS terminál daný do užívania bude spĺňať všetky požiadavky Zmluvy a týchto OP s cieľom riadneho vykonávania Transakcií.
- 11.1.4. Odovzdanie Zariadení a ich inštalácia zmluvným partnerom ŠP bude prebiehať postupne podľa pripravenosti lokality Klienta ŠP na inštaláciu, najneskôr však do 5 pracovných dní od oznámenia Klienta ŠP o pripravenosti lokality na inštaláciu.
- 11.1.5. Zaškolenie osôb Klienta ŠP určených na obsluhu Zariadenia zabezpečí ŠP následne po inštalácii EFT POS terminálu a testoch v režime on-line prevádzky. Za dodatočné zaškolenie dohodnuté a uskutočnené na základe požiadavky Klienta ŠP sa Klient ŠP zaväzuje uhradiť poplatok uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy a dáva zároveň ŠP súhlas na zúčtovanie tohto poplatku zo zmluvne dohodnutého Účtu v ŠP. Požiadavka Klienta ŠP na každé ďalšie zaškolenie musí byť ŠP doručená písomnou formou, prostredníctvom Informačného systému ŠP alebo emailom na kontaktoch uvedených v Príručkách pre Klienta ŠP.
- 11.1.6. ŠP 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 softwaru a reálnej transakcie Kartou..

- 11.1.7. ŠP sa zaväzuje zabezpečiť servis Zariadení prostredníctvom Servisného partnera podľa týchto OP.
- 11.1.8. Klient ŠP sa zaväzuje umožniť Servisnému partnerovi vstup do Predajného miesta, a to po informovaní zo strany Servisného partnera v dostatočnom predstihu, inštaláciu Zariadenia, uvedenie Zariadenia do prevádzky a poskytnúť ŠP potrebnú súčinnosť. Odovzdanie Zariadenia a jeho uvedenie do prevádzky Klient ŠP potvrdí Servisnému partnerovi písomne v preberacom protokole.
- 11.1.9. Klient ŠP sa zaväzuje, že počas doby užívania Zariadenia bude vykonávať Prijímanie platobných kariet uvedených v Prílohe č. 1 Zmluvy bez prerušenia, v mieste, kde bolo Zariadenie pôvodne nainštalované a v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy.
- 11.1.10. Klient ŠP sa zaväzuje užívať Zariadenie počas dohodnutej doby v súlade s jeho určením a v súlade so Zmluvou a OP.
- 11.1.11. Klient ŠP nie je oprávnený bez súhlasu ŠP Zariadenie ďalej prenajímať ani iným spôsobom prenechať na odplatné či bezplatné užívanie tretej osobe.
- 11.1.12. Klient ŠP sa zaväzuje, že neumožní nepovolanej osobe akýkoľvek prístup ani manipuláciu so Zariadením.
- 11.1.13. Klient ŠP sa zaväzuje, že nebude bez súhlasu ŠP vykonávať svojvoľné úpravy programového vybavenia a/alebo nastavenia jednotlivých technických parametrov Zariadenia.
- 11.1.14. Klient ŠP je povinný vrátiť ŠP Zariadenie v bezporuchovom stave zodpovedajúcom obvyklému opotrebovaniu, najneskôr v deň zániku Zmluvy a uhradiť ŠP všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s demontážou Zariadenia a dopravou Zariadenia z Predajného miesta do Servisnej spoločnosti.
- 11.1.15. Klient môže poveriť prijímaním PK len osobu, ktorá bola riadne zaškolená na vykonávanie platieb Platobnými kartami a podpísala Protokol o zaškolení, ktoré bude obsahovať okrem iného informáciu o tom, kto zaškolenie vykonal. Klient ŠP je na požiadanie ŠP povinný preukázať, že zaškolil a informoval osobu poverenú prijímaním kariet v zmysle ŠP odovzdaných školiacich a informačných materiálov.
- 11.1.16. Klient ŠP sa zaväzuje chrániť Zariadenie pred poškodením, stratou (vrátane ochrany 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 Zariadenia. V prípade poškodenia, straty, resp. zničenia Zariadenia, je ŠP oprávnená odpísať zo zmluvne dohodnutého účtu Klienta ŠP vedeného v ŠP finančné prostriedky vo výške vzniknutej škody, pričom výšku vzniknutej škody ŠP vopred oznámi Klientovi ŠP prostredníctvom voľnoformátovej žiadosti v Informačnom systéme ŠP. Klient ŠP podpisom Zmluvy dáva ŠP svoj súhlas na zúčtovanie vyššie uvedenej náhrady škody na ťarchu zmluvne dohodnutého účtu Klienta ŠP vedeného v ŠP. V prípade, ak zostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte Klienta ŠP nebude dostatočný, Klient ŠP na žiadosť ŠP zabezpečí finančné prostriedky na predmetnom účte do konca pracovného dňa, kedy bol o tejto skutočnosti informovaný. V prípade, ak Klient ŠP nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte, ŠP je oprávnená zrealizovať odpísanie finančných prostriedkov z ktoréhokoľvek účtu Klienta ŠP, na ktorom je dostatok finančných prostriedkov, s čím Klient ŠP vyjadruje podpisom Zmluvy svoj súhlas.

11.2. Podmienky inštalácie Zariadenia

11.2.1. Klient ŠP je povinný splniť nasledovné podmienky pre inštaláciu a prevádzku Platobného terminálu:

A. Prevádzkové podmienky:

- a) prevádzková teplota od 0 °C do +40 °C,
- b) relatívna vlhkosť 20 % - 85 %,
- c) sieťové napätie 230 V/50 Hz,
- d) ochrana proti priamemu dopadu slnečných lúčov,
- e) ochrana pred zvýšenou prašnosťou.

B. Komunikačno-technologické podmienky:

- a) zriadená telekomunikačná prípojka LAN 10/100 Mbit/s TCP/IP /prístup na adresy/porty:193.58.72.191.443 alebo 193.58.72.28.443;193.58.72.190.443,
 - b) prístup k elektrickej zásuvke a vyústenie dátovej zásuvky je maximálne 2 m od miesta inštalácie Platobného terminálu (pričom miestom inštalácie sa v tomto prípade rozumie miesto, kde bude EFT POS terminál umiestnený pri jeho riadnej prevádzke),
 - c) WIFI sieť zabezpečená /chránená heslom/,
 - d) SIM karta, pripája sa k akémukoľvek dostupnému telekomunikačnému operátorovi podľa dostupnosti signálu,
 - e) aktívna SIM karta s nastavením určeným ŠP v prípade, ak klient ŠP sa zaviazal zabezpečiť pripojenie terminálu tretej strany prostredníctvom mobilnej siete vo vlastnej réžii.
- 11.2.2. Klient ŠP je povinný písomne nahlásiť ŠP pripravenosť Predajného miesta na inštaláciu Platobného terminálu. V prípade, že po prijatí tohto hlásenia nebude možné poverenou osobou ŠP, prípadne treťou osobou vykonať inštaláciu z dôvodu nepripravenosti Predajného miesta, Klient ŠP sa zaväzuje uhradiť všetky náklady spojené so zbytočným výjazdom poverenej osoby ŠP, resp. tretej osoby.
- 11.2.3. Klient je povinný zaistiť pohodlný prístup k elektrickým, telefónnym a sieťovým zásuvkám pri POS termináli pre prípad, že nastanú akékoľvek technické problémy a ŠP bude požadovať cez Servisného partnera ŠP o vykonanie určitých testov.
- 11.2.4. Klient je povinný zaistiť, aby bezpečnostné zariadenia, ako napr. bezpečnostné kamery, neboli schopné zaznamenať PIN číslo karty zadané Držiteľom karty.
- 11.2.5. Klient je povinný pri umiestňovaní POS terminálu či PIN Pad-u dbať na dostupnosť a súkromie všetkých Držiteľov kariet, vrátane tých s fyzickým hendikepom.

11.3. Obsluha a porucha Zariadenia

- 11.3.1. Klient ŠP a ním poverená osoba sa zaväzuje obsluhovať a udržiavať Zariadenie prevádzkyschopné a v stave, v akom ho Klient ŠP prevzal.
- 11.3.2. Klient ŠP je povinný pri používaní Zariadenia riadiť sa Príručkami pre Klienta ŠP, dodanou pri inštalácii.
- 11.3.3. Servisné zásahy na EFT POS termináli vykonáva Servisný partner ŠP.
- 11.3.4. V prípade poruchy Platobného terminálu alebo žiadosti o servisné úkony, je potrebné kontaktovať Servisného partnera uvedeného v Príručkách pre Klienta ŠP alebo priamo na Zariadení (umiestnená samolepka s kontaktom na Servisného partnera ŠP).
- 11.3.5. Poruchu a žiadosť o servisné výkony je Klient ŠP povinný bezodkladne oznámiť telefonicky na Helpdesk zákazníckej linky Spracovateľa - tel. +421 222 12 12 77 alebo e-mailom na adresu:

pokladnica-obchodnici@gpe.cz. V hlásení musí Klient ŠP poruchu špecifikovať, popísať jej vonkajšie prejavy a pod.

- 11.3.6. Servisný partner ŠP je oprávnený vykonávať servis, uskutoční nakonfigurovanie náhradného Zariadenia a vycestuje do miesta poruchy tak, aby sa dostavil do miesta inštalácie a začal s výkonom prác podľa klientom ŠP vybranej SLA. Servisný partner ŠP odstráni poruchu podľa klientom ŠP zvolenej SLA, v prípade, ak je porucha zavinená nefunkčnosťou Zariadenia a za podmienky, že Klient ŠP poskytne Servisnému partnerovi ŠP pri plnení servisného zásahu spoluprácu, spočívajúcu v umožnení prístupu k chybnému Zariadeniu. Pokiaľ tak Klient ŠP neurobí, je povinný nahradiť Servisnému partnerovi ŠP všetky preukázateľné náklady, ktoré mu z dôvodu nemožnosti vykonať servisný zásah vzniknú.
- 11.3.7. Uvedené časové limity platia pre pracovné dni v čase od 8.00 do 18.00 hod. Výnimku tvoria prípady vyššej moci, ktoré by mohli nastať na strane ŠP, resp. Servisného partnera ŠP.
- 11.3.8. Klient ŠP sa zaväzuje ešte pred oznámením poruchy overiť či nejde o poruchu na komunikačnom kanáli. V prípade ak Klient ŠP podľa ods. 11.3.4. článku XI nahlási poruchu a pracovník Servisného partnera ŠP vycestuje na miesto poruchy, pričom porucha vznikla na telefónnej linke, telekomunikačnej alebo prípojke TCP/IP siete alebo SIM karte, ktoré prevádzkuje Klient ŠP, za odstránenie poruchy ŠP ani Servisný partner ŠP nezodpovedá a Klient ŠP dáva ŠP súhlas za zúčtovanie poplatku za neopodstatnený servisný zásah.
- 11.3.9. ŠP nezodpovedá za poruchu POS terminálu spôsobenú mimo siete Zariadení ŠP a ani za škody, ktoré tým Klientovi ŠP vznikli.

11.4. Zodpovednosť Klienta ŠP

- 11.4.1. Klient ŠP sa zaväzuje zabezpečiť riadne používanie Zariadenia podľa Príručiek pre Klienta ŠP v Predajnom mieste.
- 11.4.2. Klient ŠP sa zaväzuje vykonať všetky potrebné opatrenia, ktoré pomôžu vylúčiť všetky úmyselné neoprávnené zásahy a zabrániť nedbalostným zásahom.
- 11.4.3. Klient ŠP zodpovedá za zneužitie softwaru Zariadenia.
- 11.4.4. Klient ŠP sa zaväzuje, že nahradí ŠP akúkoľvek škodu, ktorá jej vznikne počas užívania Zariadenia v dôsledku jeho odcudzenia alebo poškodenia, ako aj škody, ktoré vzniknú po skončení užívania do momentu vrátenia Zariadenia ŠP v dôsledku jeho odcudzenia alebo poškodenia podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 11.4.5. V prípade neopodstatneného objednania servisných služieb v rámci SLA zo strany Klienta ŠP je Klient ŠP povinný nahradiť ŠP všetky náklady, ktoré jej vzniknú v súvislosti s jeho konaním.
- 11.4.6. Od momentu prevzatia Platobného terminálu soSIM kartou vloženou Klientom ŠP a/alebo jeho zamestnancom a/alebo inou poverenou osobou, Klient ŠP zodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú použitím SIM karty mimo Platobného terminálu alebo iným spôsobom, s výnimkou uskutočňovania Transakcií za predpokladu, že SIM karta je vložená do Platobného terminálu v stave, v akom bola Klientovi ŠP dodaná. Takto vzniknutú škodu sa Klient ŠP zaväzuje uhradiť ŠP bez zbytočného odkladu po prijatí výzvy zo strany ŠP.
- 11.4.7. Klient ŠP sa zaväzuje, že najneskôr v deň ukončenia platnosti Zmluvy dohodne so ŠP termín vrátenia všetkých prenajatých Zariadení. Ak k takejto dohode nedôjde, ŠP stanoví termín vrátenia Zariadení. Klient ŠP sa zaväzuje vrátiť všetky Zariadenia v stave zodpovedajúcom obvyklému opotrebeniu a dáva súhlas ŠP na zúčtovanie poplatku za demontáž a dopravu Zariadení z miesta Klienta ŠP, ktorého výška je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy, pričom Klient ŠP

je povinný tento poplatok uhradiť v prípade, ak demontáž a/alebo dopravu Zariadení zabezpečí servisný zmluvný partner ŠP.

- 11.4.8. Ak Klient ŠP vypožičané Zariadenia nevráti ani po opakovanej výzve ŠP, ŠP je oprávnená odpísať zo zmluvne dohodnutého účtu Klienta ŠP vedeného v ŠP finančné prostriedky vo výške vzniknutej škody, pričom výšku vzniknutej škody ŠP oznámi Klientovi ŠP vopred prostredníctvom voľnoformátovej žiadosti v Informačnom systéme ŠP. Klient ŠP podpisom Zmluvy dáva ŠP svoj súhlas na zúčtovanie vyššie uvedenej náhrady škody na ťarchu zmluvne dohodnutého účtu Klienta ŠP vedeného v ŠP. V prípade, ak zostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte Klienta ŠP nebude dostatočný, Klient ŠP na žiadosť ŠP zabezpečí finančné prostriedky na predmetnom účte do konca pracovného dňa, kedy bol o tejto skutočnosti informovaný. V prípade, ak Klient ŠP nezabezpečí dostatok finančných prostriedkov na predmetnom účte, ŠP je oprávnená zrealizovať odpísanie finančných prostriedkov z ktoréhokoľvek účtu Klienta ŠP, na ktorom je dostatok finančných prostriedkov, s čím Klient ŠP vyjadruje podpisom Zmluvy svoj súhlas.

11.5. Používanie vlastného zariadenia

Klient pri prijímaní platobných kariet môže používať aj vlastné Zariadenia poskytnuté treťou stranou. Tieto Zariadenia musia spĺňať nasledovné požiadavky :

- 11.5.1. Všetky Zariadenia musia byť pred implementáciou otestované a schválené Poskytovateľom služieb.
- 11.5.2. Klient ŠP je povinný zabezpečiť, aby Zariadenia na akceptáciu kariet spĺňali bezpečnostné štandardy bežné v danom odvetví (napr. PCI DSS a pod.).
- 11.5.2. Klient ŠP musí zaistiť, aby Poskytovateľ služieb bol informovaný o všetkých navrhovaných zmenách týkajúcich sa POS terminálov, ich nastavenia, prenosových spojení. Pri ich nezabezpečení ŠP negarantuje korektné spracovanie a zúčtovanie Transakcií.
- 11.5.3. Klient ŠP si je vedomý, že bude hradiť všetky náklady kompletného upgradu, ktorý môže Poskytovateľ služby ŠP alebo dodávateľ POS terminálu požadovať. Vyššie uvedené zahŕňa všetky zmeny, ktoré je potrebné urobiť, aby Zariadenie zodpovedalo zmenám v pravidlách Poskytovateľa služieb. Neschopnosť na tieto zmeny reagovať môže spôsobiť nesúlad s vyššie spomenutými nariadeniami a môže mať za následok poplatky, pokuty a zvýšené riziko chargebackov.
- 11.5.4. V prípade, že Zariadenie Klienta ŠP nespĺňa všetky pravidlá kartových asociácií, ŠP si vyhradzuje právo odpojiť takéto Zariadenie a nespracovávať Transakcie z takéhoto Zariadenia.

ČLÁNOK XII

SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A ÚDAJOV TVORIACICH PREDMET BANKOVÉHO TAJOMSTVA

- 12.1. ŠP je ako poskytovateľ platobných služieb oprávnená spracúvať osobné údaje zástupcov klientov ŠP s výslovným súhlasom a informovaním dotknutých osôb, pričom účel spracúvania osobných údajov, okruh dotknutých osôb a zoznam osobných údajov ustanovuje osobitný zákon (zákon o platobných službách), resp. na základe iných právnych dôvodov uvedených v článku 6 ods. 1 GDPR.
- 12.2. Všetky informácie poskytnuté ŠP Klientom ŠP v súvislosti so službou Platobnej brány ŠP sa považujú za Dôverné informácie. Klient ŠP je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie:

- a) osobám tretej strany, ktorá má s Klientom ŠP uzavretú platnú zmluvu na správu a/alebo úpravu softwarového vybavenia pre prijímanie online platieb Klienta ŠP,
 - b) kompetentnému súdnemu, rozhodcovskému alebo inému príslušnému orgánu, v súvislosti s akýmkoľvek súdnym alebo rozhodcovským konaním, ktoré vzniklo a ktoré sa týka obchodného vzťahu medzi zmluvnými stranami,
 - c) ak je ich poskytnutie požadované kompetentným súdom, či už podľa ich príslušného pracovného predpisu na poskytnutie dokumentov alebo inak,
 - d) v súlade so zákonom alebo iným všeobecne záväzným predpisom, podľa ktorého je Zmluvná strana povinná alebo požadovaná konať
 - e) vládnemu, bankovému, daňovému alebo inému kontrolnému orgánu, ktorý je oprávnený a kompetentný ich vyžadovať, a to za podmienky, že Klient ŠP včas a vopred oznámi takúto povinnosť poskytnúť Dôverné informácie ŠP a bude spolupracovať so ŠP na zabezpečení potrebného príkazu, rozhodnutia alebo iného obdobného aktu na ochranu Dôverných informácií. V prípade nedodržania uvedeného postupu má ŠP právo požadovať od Klienta ŠP náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.
- 12.3. Klient ŠP si je pri Akceptácii platobných kariet vedomý všetkých právnych, ako aj iných dôsledkov vyplývajúcich z vedomého prijímania nepravých, falšovaných alebo protiprávne použitých Platobných kariet, ako aj z nedodržania ustanovení OP a je si vedomý, že informácie o podozrivom konaní Klienta ŠP budú poskytnuté ostatným bankám a pobočkám zahraničných bánk, k čomu Klient ŠP týmto dáva súhlas.
- 12.4. Klient ŠP súhlasí, že údaje o ňom môžu byť zobrazené na výpise z účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná.
- 12.5. Klient ŠP sa zaväzuje, že po dobu platnosti Zmluvy, ako aj po jej ukončení nebude poskytovať informácie o Držiteľoch platobných kariet, ktorí realizovali platby Platobnou kartou v jeho Predajnom mieste, o Transakciách realizovaných v jeho Predajnom mieste, o systéme Platobných kariet tretej strane a o podmienkach Zmluvy, s výnimkou, ak tak stanovuje zákon alebo iný všeobecne záväzný právny predpis.

ČLÁNOK XIII UKONČENIE ZMLUVY

- 13.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu je možné ukončiť dohodou ŠP a Klienta ŠP, výpoveďou alebo odstúpením ŠP od Zmluvy v prípadoch uvedených v odseku 13.4. tohto článku OP.
- 13.2. Zmluvu môže vypovedať ŠP aj Klient ŠP, a to aj bez uvedenia dôvodu. Zmluvu môže Klient ŠP kedykoľvek s okamžitou účinnosťou písomne vypovedať, ŠP môže zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať, pričom výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť nasledujúcim kalendárnym dňom po preukázateľnom doručení výpovede Klientovi ŠP. Prípadné oprávnené požiadavky ŠP vyplývajúce zo Zmluvy, ktoré ŠP vzniknú po skončení platnosti a účinnosti Zmluvy alebo ktoré má Klient ŠP voči ŠP aj po skončení platnosti a účinnosti Zmluvy, je Klient ŠP, resp. jeho právny nástupca povinný uhradiť ŠP.
- 13.3. Vypovedanie Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred jej vypovedaním.
- 13.4. Pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo OP, ako aj v prípade:

- a) ak Klient ŠP nedodrží podmienky Prijímania platobných kariet vyplývajúce z OP, a to najmä uskutočnením Podvodných transakcií;
 - b) v prípade koncentrácie veľkého počtu Reklamácií v Predajnom mieste;
 - c) v prípade neúčtovania rovnakej sumy pri platbe Platobnou kartou ako pri platbe v hotovosti alebo ak Klient ŠP zámerne rozdeľuje jednu Transakciu realizovanú Platobnou kartou na viac Transakcií;
 - d) ak je preukázané podvodné konanie Klienta ŠP a/alebo poverenej osoby Klienta ŠP na obsluhu Platobného terminálu a Prijímanie platobných kariet alebo ak bolo začaté trestné stíhanie proti Klientovi ŠP a/alebo povereným osobám Klienta ŠP na obsluhu Platobného terminálu;
 - e) v prípade, ak Klient ŠP určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť Platobnou kartou;
 - f) ak akékoľvek doklady a/alebo informácie predložené ŠP Klientom ŠP neboli pravdivé a/ alebo boli zavádzajúce;
 - g) ak bude ŠP Držiteľom platobnej karty doručená sťažnosť, že Klient ŠP ponúka Držiteľovi platobnej karty zľavu za to, že zaplatí za služby alebo tovary ponúkané Klientom ŠP na Predajnom mieste formou rozdielnou ako prostredníctvom Platobnej karty a/alebo Klient ŠP odmietne vykonanie Transakcie za ponúkané tovary a služby na Predajnom mieste prostredníctvom Platobnej karty pod určitú finančnú čiastku, má ŠP právo odstúpiť od Zmluvy.
- 13.5. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení Klientovi ŠP. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, zmluvných ustanovení týkajúcich sa riešenia sporov medzi zmluvnými stranami ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy (najmä oblasť ochrany Dôverných informácií, splnenie záväzkov vyplývajúcich z obdobia trvania zmluvného vzťahu a pod.).
- 13.6. Klient ŠP zaväzuje odstrániť všetky znaky a propagačné materiály označujúce Prijímanie platobných kariet v Predajných miestach Klienta ŠP:
- a) k dohodnutému dňu skončenia zmluvného vzťahu, ak bola Zmluva ukončená dohodou,
 - b) do uplynutia výpovednej doby v prípade skončenia zmluvného vzťahu výpoveďou,
 - c) bez zbytočného odkladu po doručení odstúpenia od Zmluvy klientovi ŠP.

ČLÁNOK XIV KOMUNIKÁCIA

- 14.1. Písomnosti sa doručujú poštou, Informačným systémom ŠP alebo elektronickými komunikačnými médiami (email alebo iné elektronické médium) na aktuálne platnú adresu.
- 14.2. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené momentom ich odovzdania, čo je potrebné písomne potvrdiť.
- 14.3. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v okamihu, keď sa písomnosť dostala do sféry dispozície jej adresáta.
- 14.4. Písomnosť sa považuje za doručenú aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, ak bola odoslaná na naposledy oznámenú adresu.
- 14.5. Písomnosti doručené prostredníctvom emailu alebo iným elektronickým médiami sa považujú za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší/ iný termín doručenia.
- 14.6. Zmluvné strany sú povinné navzájom sa informovať o nedoručení dokumentov akéhokoľvek druhu, ktorých doručenie sa očakáva, najmä dokumentov doručovaných elektronickými

prostriedkami, v opačnom prípade ŠP nezodpovedá za prípadné škody spôsobené takýmto nedoručením.

ČLÁNOK XV ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. Osobitné podmienky sú pre Klienta ŠP záväzné odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, počas trvania zmluvného vzťahu medzi ŠP a Klientom ŠP a aj po skončení zmluvného vzťahu medzi ŠP a Klientom ŠP, a to až do úplného splnenia vzájomných pohľadávok a záväzkov.
- 15.2. Spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb má Klient možnosť riešiť v súlade so zákonom o platobných službách prostredníctvom rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov podľa osobitných predpisov. Podmienky týchto foriem riešenia sporov, práva a povinnosti strán sporu, sú upravené najmä v zákone č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a v zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 15.3. Osobitné podmienky sú zverejnené na Webovom sídle ŠP.
- 15.4. ŠP je oprávnená kedykoľvek tieto OP jednostranne meniť a/alebo dopĺňať najmä z dôvodov spočívajúcich v zmenách všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmenu a/alebo doplnenie OP ŠP oznámi Klientovi ŠP zverejnením na webovom sídle dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti zmien a zmenené a/alebo doplnené OP sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi ŠP a Klientom ŠP ku dňu účinnosti zmenených a/alebo doplnených Osobitných podmienok. Ak Klient nesúhlasí so zmenami, má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez sankčných poplatkov pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien formou výpovede s okamžitou účinnosťou.
- 15.5. Tieto Osobitné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2024.