

## 1. ROZSAH

Tyto Společné podmínky pro mezinárodní karty se v plném rozsahu použijí na všechny Provozní podmínky pro mezinárodní karty.

## 2. ROLE POSKYTOVATELE SLUŽEB

- 2.1.** Poskytovatel služeb zpracovává transakce předané Obchodníkem v souladu s ustanoveními Smlouvy. Obchodník bere na vědomí, že Poskytovatel služeb má právo ověřovat transakce Obchodníka a odmítnout transakci zpracovat, existují-li skutečnosti nebo objektivní náznaky poukazující na to, že:
  - infrastruktura Obchodníka (především jeho Platební zařízení) není dostatečně zabezpečená; nebo
  - transakce se týká neoprávněného nebo podvodného prodeje nebo prodeje, který neodpovídá pravidlům Karetní společnosti.
- 2.2.** Pokud to bude z obchodního hlediska rozumné a budou to umožňovat příslušné právní předpisy, bude KB SmartPay Obchodníka o zamítnutých platbách informovat, co nejdříve to bude možné.
- 2.3.** Obchodník bere na vědomí, že Poskytovatel služeb je pouhým prostředníkem v řetězci stran (včetně Držitele karty, vydavatele Karty, Karetní společnosti a různých poskytovatelů zásahových technických služeb), jejichž zapojení je nutné k převodu částky transakce z účtu Držitele karty na účet Obchodníka.
- 2.4.** Obchodník zejména bere na vědomí, že obsáhla pravidla Karetních společností (např. ohledně možnosti rozporovat stávající transakce) lze uplatnit i vůči němu a že Poskytovatel služeb nemá na tato pravidla, která platí stejně pro všechny poskytovatele služeb, žádný vliv. Poskytovatel služeb upozorňuje Obchodníka především na skutečnost, že řízení o sporu mohou trvat dlouhou dobu a často je obtížné Obchodníka pravidelně informovat o stavu takového řízení.
- 2.5.** Aniž by bylo dotčeno ustanovení článku 6. 12., bere Obchodník na vědomí, že Poskytovatel služeb:
  - není stranou vztahu mezi Obchodníkem a Držitelem karty;
  - při zpracování transakcí tento vztah nezohledňuje;
  - nemůže být Obchodníkem nucen, aby do takového vztahu zasahoval;
  - žádným způsobem neručí ani nepřebírá odpovědnost za kvalitu produktů/ služeb dodávaných Obchodníkem.

Obchodník Poskytovatele služeb odškodní za každý nárok, který je proti Poskytovateli služeb a/nebo KB SmartPay uplatněn Držitelem karty nebo Karetní společností a který vyplývá ze vztahu mezi Obchodníkem a Držitelem karty.

## 3. FYZICKÁ OVĚŘENÍ

*Tento článek 3 neplatí pro transakce Bez přítomnosti karty.*

- 3.1.** Obchodník je povinen u každé karty, která mu je předložena, ověřit, zda:
  - Karta splňuje konkrétní požadavky Karetní společnosti;
  - Karta nevykazuje viditelné známky poškození (vyjma případů běžného opotřebení Karty), pokud se jedná o Kartou s čipem;
  - je na Kartě, ať již embosované, či nikoliv, uvedeno jméno Držitele karty a číslo Karty;
  - Karta je podepsána Držitelem karty;
  - vnější rysy Předkladatele karty odpovídají údajům uvedenými na Kartě, například fotografie, která může být na Kartě umístěna;
  - neuplynula platnost Karty (např. období platnosti Karty, ať již embosované, či nikoliv, je uvedeno na Kartách Visa, Visa Electron, V PAY a MasterCard; u Karet Maestro může být období platnosti na kartě uvedeno, s určitostí je uvedeno pouze na Dokladu o prodeji);
  - karta nevykazuje žádné viditelné známky napodobení nebo padělání; v této souvislosti je třeba ověřit následující prvky (výčet není úplný):
    - uvedení oficiálního loga společností Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard a Maestro;
    - reakce Karet Visa a MasterCard na ultravioletové světlo.

Nesplňuje-li platební karta výše uvedené požadavky, je Obchodník povinen kontaktovat Linku KÓD10 a dále se řídit pokyny operátora.

- 3.2.** V případě jakéhokoliv neobvyklého jednání, nebo pokud Karta vykazuje známky padělání či pokud je jasné, pravděpodobné nebo možné, že Předkladatel karty není oprávněným Držitelem karty, je Obchodník na žádost Poskytovatele služeb povinen kontaktovat Linku KÓD10 nebo, je-li to možné, zadržet předloženou Kartu a vrátit ji Poskytovateli služeb poté, co ji rozstříhne na dvě části. Karta bude zadržena tak, aby nedošlo k újmě osob ani poškození zboží, kterému se lze vyhnout. Obchodník ochrání Poskytovatele služeb a/nebo KB SmartPay před jakoukoliv stížností či nároky, jež mohou vyplynout z takového zadržetí.
- 3.3.** Předložil-li Držitel karty Obchodníkovi Kartu obsahující čip, vloží ji Obchodník do čipové čtečky a postupuje podle pokynů, které jsou zobrazeny na Platebním zařízení. Pokud je čip poškozen, může Platební zařízení jako náhradní platební metodu požádat o přečtení magnetického proužku na Kartě. Platební zařízení může Držiteli karty také oznámit, že je čip na jeho Kartě poškozen, a vyzvat ho, aby se obrátil na vydavatele své Karty. Obchodník bere na vědomí, že riziko spojené se spory (chargebacks neboli zpětné zaúčtování platby) uplatněnými Držiteli karet je při této náhradní platební metodě podstatně vyšší.

## **4. POUŽITÍ PLATEBNÍHO ZAŘÍZENÍ**

*Tento článek 4 neplatí pro transakce Bez přítomnosti karty.*

- 4.1.** Provozní standardy a bezpečnostní parametry Platebního zařízení jsou stanoveny a zadávány Poskytovatelem služeb. Obchodník ani třetí strana jednající jménem jiného zmocnitele, než je Poskytovatel služeb, nemůže provádět žádné úpravy do těchto provozních standardů a bezpečnostních parametrů.

## **5. AUTORIZAČNÍ KÓD**

- 5.1.** Bez ohledu na skutečnou částku transakce musí Obchodník vždy přes Platební zařízení získat Autorizační kód. Obchodník nebude nikdy transakci rozdělovat na více Dokladů o prodeji, aby se vyhnul požadavku na autorizaci. Pokud dojde k selhání Platebního zařízení, je Obchodník povinen kontaktovat Linku KÓD10 Poskytovatele služeb a dodavatele Platebního zařízení se žádostí o technickou podporu. Pokud pro daný problém nelze nalézt řešení, které je uznáno a schváleno Poskytovatelem služeb, Obchodník Kartu nepřijme.

## **6. ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ, JEJICH PROPLACENÍ A REKLAMACE TRANSAKČÍ**

- 6.1.** Poskytovatel služeb má výlučné právo přijímat od Držitele karty platby za transakce, které zpracuje. Obchodník nepodnikne žádné kroky za účelem inkasa částky od Držitele karty bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele služeb. Pokud je tento souhlas udělen, uvědomí Obchodník Poskytovatele služeb o přijetí jakýchkoliv plateb týkajících se dané transakce.
- 6.2.** Obchodník přijímá platby prováděné Kartou pouze v souvislosti s činnostmi uvedenými v Objednávkovém formuláři a bude akceptovat pouze transakce na svůj vlastní účet.
- 6.3.** Poskytovatel služeb zaeviduje celkovou částku všech zpracovaných transakcí s odečtením provize uvedené v Objednávkovém formuláři.
- 6.4.** Pokud Obchodník striktně neplní povinnosti uvedené ve Smlouvě nebo pokud Poskytovatel služeb zjistí odchylky v transakcích či jednání Obchodníka, má Poskytovatel služeb právo:
- odchylně od článku 6. 3. nepřipsat částky na Interní účet, dokud nebude platba Držitele karty skutečně obdržena nebo dokud nebude vyřešen příslušný spor; a
  - zablokovat Interní účet, dokud nebude ukončeno vyšetřování odchylek.
- 6.5.** Poskytovatel služeb má právo zablokovat Interní účet, pokud Obchodník nepředloží včas svou roční závěrku a odmítne předložit ověřené bankovní výpisy.
- 6.6.** Obchodník výslovně souhlasí s řešením sporů (zpětné zaúčtování plateb, chargeback) uplatňovaným Karetní společností. Jakýkoliv spor, který bude předložen Poskytovateli služeb, je posuzován jako doklad o rozporování transakce ze strany Držitele karty nebo vydavatele Karty a Poskytovatel služeb připsá na vrub Interního účtu celkovou rozporovanou částku. Veškeré interní údaje, IT záznamy, snímky obrazovky (screenshots) apod. Poskytovatele služeb jsou vynutitelné vůči Obchodníkovi.
- 6.7.** Poskytovatel služeb převede částku transakce s odečtením provize na bankovní účet, jehož číslo Obchodník uvedl. Poskytovatel služeb vyvine rozumné úsilí, aby tento převod realizoval nejpozději

v „D+4“, kde „D“ je definováno jako den, kdy Poskytovatel služeb obdrží částku transakce, a „4“ je den, kdy Poskytovatel služeb vydá převodní příkaz bance Obchodníka.

- 6.8.** Jestliže je počet transakcí rozporovaných Držiteli karet na jedno členské číslo měsíčně vyšší než 1 % z celkového počtu transakcí provedených během příslušného měsíce, uvědomí společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb v tom smyslu Obchodníka a má právo plnění Smlouvy pozastavit nebo ukončit v souladu se Způsoby ukončení smlouvy.
- 6.9.** Pokud vzniknou objektivní pochybnosti o solventnosti či likvidní pozici Obchodníka (včetně jeho způsobilosti provádět případné refundace) nebo pokud je na Obchodníka vyhlášen konkurz nebo se ocitne v jiné podobné situaci, bude mít Poskytovatel služeb právo – odchylně od článku 6. 7. – odložit převod částek transakce a pozastavit poskytování služeb, dokud: (i) se neujistí, že Držitelé karet již nebudou uplatňovat žádné rozpory, a zároveň dokud nebude mít rozumnou jistotu, že Poskytovatel služeb již nemá (a nebude mít) vůči Obchodníkovi žádné další nároky; (ii) Obchodník neposkytne finanční zajištění (např. bankovní záruku), které bude představovat stejnou jistotu i pro Poskytovatele služeb.
- 6.10.** Po podání oznámení o prodlení má Poskytovatel služeb právo odečíst z částek transakcí Obchodníka srážku veškerých splatných částek, které Obchodník dluží společnosti KB SmartPay nebo Poskytovateli služeb. Společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb mají také právo účtovat rozumné náklady spojené s provedením takové srážky.
- 6.11.** V případech uvedených výše, kdy dojde k prodlení platby nebo interní evidence částek transakcí, nevzniká společnosti KB SmartPay nebo Poskytovateli služeb povinnost hradit úroky.
- 6.12.** Poskytovatel služeb má právo účtovat na vrub Interního účtu Obchodníka v případě podvodu, zneužití, administrativních chyb (např. chybné účetní úkony jako nesprávné nebo zdvojené platby) a sporů uplatněných Držiteli karet nebo vydavateli karet v případě nedodržení Smlouvy. Aniž by tím byla dotčena obecná platnost předchozí věty, toto zejména platí:
- a)** ve všech následujících případech:
- nebyl-li získán žádný Autorizační kód podle článku 5 nebo uplynula-li platnost dříve získaného Autorizačního kódu pro transakci v okamžiku, kdy je částka zadána k účinné platbě (poznámka: v závislosti na typu transakce a Karty Autorizační kód obvykle platí sedm až třicet dnů);
  - pokud Držitel karty rozporuje prodej, dodávku zboží nebo poskytování služeb nebo pokud Držitel karty rozporuje shodu/kvalitu dodaného zboží či služeb;
  - pokud částka transakce nebyla známa v okamžiku provedení transakce;
  - pokud byly služby odmítnuty nebo produkty byly vráceny či zaslány zpět;
  - pokud prodej zboží nebo poskytnutí služeb, ke kterým se transakce vztahuje, porušuje jakékoli zákony, předpisy nebo jiná platná pravidla a/nebo je v rozporu s veřejným pořádkem či dobrými mravy;
  - pokud byl překročen Autorizační limit bez provedení předchozí autorizace;
  - pokud členské číslo / členská čísla zadané/zadaná do Platebního zařízení nesouhlasí s číslem/čísly, které/která přidělil Poskytovatel služeb;
  - pokud Obchodník v případě zrušení transakce uhradil částku transakce Předkladateli karty způsobem, který je v rozporu se Smlouvou;
  - pokud Obchodník umožnil provedení podvodu.
- b)** ve všech následujících případech, vyjma případů transakcí Bez přítomnosti karty:
- nedodržel-li Obchodník postup při zpracování (tj. přečtení čipu, je-li Karta vybavená čipem / přečtení magnetického proužku jako náhradní platební metodu) a postup při ověření transakce (Tajný kód / PIN / podpis), určený Kartou a Platebním zařízením;
  - pokud nebyla v plném rozsahu dodržena pravidla pro ověření Karty, uvedená v člancích 3 a 4;
  - pokud došlo k provedení transakce bez přítomnosti Karty a Držitele karty;
  - pokud jméno Držitele karty a/nebo číslo Karty uvedené na Dokladu o prodeji nebo dokladu o provedení transakce nesouhlasí se jménem a/nebo číslem na Kartě;
  - pokud Obchodník nesplnil svou povinnost uchovávat Doklady o prodeji a Doklady o refundaci;
  - pokud nebyla Karta podepsána.
- c)** ve všech následujících případech, kdy je transakce ověřována podpisem:
- pokud nebyl Doklad o prodeji (řádně) podepsán;
  - pokud na Dokladu o prodeji nebyla v okamžiku, kdy jej Držitel karty podepisoval,

uvedena částka transakce.

- 6.13.** Pokud Interní účet vykazuje zůstatek ve prospěch Poskytovatele služeb, je Obchodník povinen tuto částku neprodleně refundovat, jakmile o to společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb poprvé požádá. Tento zůstatek bude automaticky úročen debetním úrokem ve výši 10 % p. a. Pokud společnost KB SmartPay nebo Poskytovatel služeb požádá Obchodníka o zaplacení nějaké částky a Obchodník tuto částku neuhradí okamžitě po první upomínce, kterou obdrží doporučenou poštou, vyhrazují si společnost KB SmartPay a Poskytovatel služeb právo automaticky připsat k tíži Obchodníka jednorázovou náhradu ve výši 15 % z dlužného zůstatku, minimálně však částku ve výši 270 CZK, na pokrytí administrativních nákladů. V takovém případě budou Poskytovatel služeb a společnost KB SmartPay oprávněny okamžitě Smlouvu ukončit.

## **7. HLÁŠENÍ ZE STRANY OBCHODNÍKA**

- 7.1.** Během prekluzivní lhůty čtyřiceti pěti dnů od data transakce může Obchodník nahlásit nezaplacení částek a nesprávné platby. Po uplynutí této lhůty (aniž by tím bylo dotčeno ustanovení článku 6) akceptuje Obchodník neodvolatelně zůstatek na svém Interním účtu. Pokud Poskytovatel služeb účtoval na vrub účtu Obchodníka za účelem uplatnění článku 6., má Obchodník třicet dnů na to, aby účtované částky rozporoval formou písemného oznámení s odůvodněním, zaslaného doporučenou poštou. Jakmile výše uvedená lhůta uplyne, má se za to, že Obchodník zůstatek na svém účtu neodvolatelně akceptoval.

## **8. ODPOVĚDNOST STRAN**

- 8.1.** Poskytovatel služeb bude držet krok s vývojem systémů a sítí pro akceptaci karet uloženým mezinárodními platebními institucemi.
- 8.2.** Obchodník nesmí provádět transakce se svými vlastními Kartami prostřednictvím vlastního Platebního zařízení.
- 8.3.** Obchodník nesmí používat Platební zařízení, která nejsou opatřena certifikátem od Poskytovatele služeb nebo na kterých nelze provádět transakce s čipovými Kartami.
- 8.4.** Obchodník nese v plném rozsahu riziko spojené s jeho nedbalostním a úmyslným jednáním a nese odpovědnost za jakýkoliv případ zneužití a podvodu, včetně jakýchkoliv pokut a nákladů uložených Poskytovatelem služeb, kterých se dopustili pověření pracovníci Obchodníka a jiné osoby při akceptaci Karet.
- 8.5.** Obchodník se musí striktně zdržet jakéhokoliv rozdělování transakcí, tzv. „load balancing“ (tj. rozdělení transakcí mezi různá členská čísla Poskytovatele služeb a/nebo mezi jiné poskytovatele služeb).
- 8.6.** Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za důsledky jakéhokoliv nevhodného či podvodného použití Platebního zařízení. Jakmile Obchodník zjistí porušení bezpečnostního mechanismu nebo má podezření na podvodné jednání (či snahu o něj) či podvodného Držitele karty (např. z důvodu částky, čísla, povahy/původu transakcí, rozdílů v adrese Držitele karty apod.), je povinen neprodleně kontaktovat Linku KÓD10, a tak předejít dalším škodám.
- 8.7.** Obchodník a jeho subdodavatelé, za které Obchodník ručí, musejí chránit transakční údaje proti jakémukoliv formě úniku během jejich předávání a během jejich uchovávání (v rozsahu povoleném pravidly PCI/DSS). Obchodník potvrzuje, že je obeznámen se standardy PCI/DSS a souhlasí s nimi. Obchodník nese odpovědnost za všechny případy podvodu v důsledku nedodržení těchto standardů, včetně pokut uložených Karetní společností.
- 8.8.** Obchodník nese odpovědnost za veškeré pokuty a náklady, které Karetní společnosti uloží Poskytovateli služeb, a nahradí veškeré náklady způsobené zneužitím uniklých údajů a paděláním Karty, jestliže došlo k porušení na jakémkoliv ze Společných obchodních míst Obchodníka.
- 8.9.** Pokud má Poskytovatel služeb oprávněný důvod (např. na základě ověření totožnosti Obchodníka prostřednictvím systému pro vyhledávání podvodného jednání), aby Obchodníka identifikoval jako Společné obchodní místo, je Poskytovatel služeb:
- oprávněn s okamžitou účinností zablokovat Interní účty Obchodníka, dokud na nich nebude minimálně částka, která se alespoň rovná rezervě uvedené níže, přičemž v důsledku prodloužení platby nevzniká žádné právo na úhradu úroků či jinou kompenzaci;

- oprávněn použít finanční prostředky na Interních účtech Obchodníka, aby vytvořil rezervu pro krytí nákladů vzniklých v souvislosti s jakýmkoliv podvodem či pokutami nebo jiných nákladů vztahujících se k danému případu. Tato rezerva bude určena na základě ukazatelů, jako je počet karet, kterých se výše uvedené týká, a sazby/pokuty stanovené Karetní společností. Po uzavření případu převede Poskytovatel služeb zůstatek na Obchodníka prostřednictvím jeho Interního účtu. Pokud rezerva nebo částky na Interních účtech nedosahují požadované výše, Poskytovatel služeb má právo vyinkasovat zůstatek od Obchodníka.
- 8.10.** Pokud existují oprávněné důvody k podezření, že Obchodník jednal jako Společné obchodní místo nebo jinak porušil pravidla PCI/DSS, bude Obchodník povinen ihned na první žádost Poskytovatele služeb – nejpozději do 48 hodin od oznámení Poskytovatelem služeb – jmenovat uznávaného forenzního auditora se specializací na PCI, aby provedl na náklady Obchodníka forenzní audit daného případu.
- 8.11.** Obchodník zajistí, aby Poskytovatel služeb mohl prostudovat všechny zprávy připravené forenzním auditorem týkající se daného případu. Pokud Obchodník nedodrží lhůtu pro jmenování auditora, je Poskytovatel služeb oprávněn sám takového forenzního auditora jmenovat, a to na náklady Obchodníka. Náklady na forenzního auditora budou zahrnuty do provize a vyúčtovány Obchodníkovi. Obchodník nebude nijak přezkoumávat své systémy, aby mimo jiné nedošlo ke ztrátě či poškození forenzních stop.
- 8.12.** Pokud Obchodník nedodržel platná pravidla PCI/DSS nebo se v souvislosti s případem dopustil nějaké jiné chyby, nese odpovědnost za všechny náklady, pokuty uložené Karetní společností, náklady na provedení auditu, podvodné transakce provedené s padělanou kartou nebo náklady vzniklé v souvislosti s únikem údajů.
- 8.13.** Pokud Obchodník svým zákazníkům nabízí možnost uhradit spropitné prostřednictvím zařízení k provádění plateb kartou tak, že se částka spropitného přičte k částce transakce na dokladu o koupi, sám ponese s tím související rizika. V případě jakéhokoliv rozporování ze strany Držitele karty bude z jeho Interního účtu stržena i částka spropitného.

## 9. DEFINICE POJMŮ

- **Acquirer:** organizace, která působí jako poskytovatel služeb pro subjekty v oblasti platebních karet, jež přijímají transakce prostřednictvím platebních terminálů. Acquirer tedy vykonává dvě různé funkce: reguluje distribuci specifikací vůči prodejcům platebních terminálů a reguluje postup při certifikaci platebních terminálů.
- **Autorizační kód:** kód, kterým vydavatel Karty povoluje akceptaci této Karty pod podmínkou, že Obchodník současně provádí veškerá ověření pro účely akceptace Karty. Tento kód pouze sděluje, že vydavatel Karty nemá v daném okamžiku námitky proti použití Karty, že není překročen Limit čerpání a že je nevypršela platnost Karty. Obdržení Autorizačního kódu nezbytně neznamená, že osoba, která platební kartu předkládá, je i jejím oprávněným majitelem, že Karta nebyla padělána nebo že (*v případě transakce Bez přítomnosti karty*) jméno a/nebo adresa Držitele karty jsou správné. Obdržení Autorizačního kódu také nepředstavuje žádné platební záruky ani jistotu, že nedojde k žádnému rozporování (tzv. zpětné zaúčtování platby, chargeback) transakce.
- **Držitel karty:** osoba, jejíž jméno je vytištěno na Kartě a jejíž podpis odpovídá podpisu na zadní straně platební karty (s výjimkou předplacených karet).
- **Předkladatel karty:** osoba předkládající platební kartu Obchodníkovi za účelem provedení transakce. Jak je popsáno v článcích 3 až 5, je Obchodník povinen ověřit, zda je předkladatel platební karty jejím skutečným oprávněným majitelem (tj. Držitelem karty).
- **Bez přítomnosti karty:** znamená situaci, kdy je transakce provedena bez fyzické přítomnosti Karty, takže nedojde k fyzickému přečtení údajů z Karty Platebním zařízením. To obvykle zahrnuje případy, kdy jsou objednávky přijímány na dálku (online, poštou, telefonicky nebo faxem) nebo se jedná o opakované příkazy (např. pravidelné platby předplaceného).
- **Linka KÓD10:** ověření dodatečných informací v případě podezřelé transakce, zajišťuje helpdesk KB SmartPay, telefonní číslo +420228 883 241.
- **Společné obchodní místo:** znamená, že obchodní místo Obchodníka je identifikováno jako místo, které před případem padělení nebo úniku údajů sloužilo k provádění autentických transakcí,

pokusů o autentické transakce nebo kde bylo uloženo číslo karty.

- **Autorizační limit (Floor Limit):** maximální částka, kterou může Obchodník akceptovat, aniž by musel získat Autorizační kód.
- **Interní účet:** interní účet vedený na jméno Obchodníka, který je veden Poskytovatelem služeb a který je používán pro realizaci transakcí. Má se za to, že všechny Interní účty Obchodníka jsou součástí jediného účtu a že Poskytovatel služeb může kdykoliv provádět úhrady mezi těmito účty.
- **PCI/DSS (Payment Card Industry Data Security Standards):** mezinárodní standardy podporované většinou významných karetních společností, jako je Visa a MasterCard International, jejichž cílem je předcházet zneužívání údajů obsažených na platebních kartách. Viz <https://www.pcisecuritystandards.org>.
- **Tajný kód / PIN:** kód, který musí Držitel karty zadat pro účely ověření transakce, když je k tomu vyzván Platebním zařízením.
- **Limit čerpání:** celková maximální částka, kterou Držitel karty může svou Kartou zaplatit.
- Pojmy „Doklad o koupi“ a „Platební zařízení“ jsou definovány v Provozních podmínkách pro mezinárodní karty, jejichž součástí jsou tyto Společné podmínky.