

## 1. SPOLEČNÉ PODMÍNKY

**1.1.** Společné podmínky pro mezinárodní karty se použijí i na tyto Provozní podmínky pro mezinárodní karty. Pro účely použití Společných podmínek jsou následující pojmy definovány takto:

- **Doklad o prodeji:** doklad nebo protokol vytištěný platebním terminálem nebo Zpracovatelským softwarem jako doklad o provedení transakce.
- **Platební zařízení:** Zpracovatelský software.

## 2. DALŠÍ DEFINICE

- **3DSecure:** další bezpečnostní vrstva, kterou lze aktivovat pro transakce přes internet. Technický název „3DSecure“ je znám i pod jinými obchodními názvy, např. „Verified By Visa“, „MasterCard SecureCode“, „American Express SafeKey“ and „J/Secure“.
- **Certifikát:** digitální kód odrážející vazbu mezi elektronickými údaji s identifikací (obchodníka). Obsahuje soubor elektronických údajů, včetně veřejného klíče, informací ohledně totožnosti držitele veřejného klíče a údaje o platnosti, které elektronicky podepsal Certifikační orgán.
- **Certifikační orgán (Certification Authority (CA)):** subjekt, který vydává a spravuje Certifikáty.
- **Doklady o refundaci:** dokument vydaný v případě (částečného) zrušení transakce
- **Kód CVV2-CVC2:** třímístný číselný kód uvedený na zadní straně Karty, který se zadává do Zpracovatelského softwaru
- **Omezená záruka platby:** znamená, že pokud transakce úspěšně proběhla za pomoci 3DSecure a Obchodník v plném rozsahu dodržel tuto Smlouvu, je Obchodníkovi zaručeno, že částka transakce nebude stržena z jeho Interního účtu kvůli rozporování transakce ze strany Držitele karty pouze z důvodu, že Držitel karty tuto transakci neautorizoval. Omezená záruka platby však nezabrání tomu, aby byla částka z Interního účtu sražena z jiných důvodů uvedených ve Společných podmínkách. Obchodník je proto srozuměn s omezeným rozsahem a relativní povahou poskytnuté záruky, jejíž podmínky a omezení jsou dále popsány v článku 6.2.
- **Zpracovatelský software:** certifikovaný software, který mimo ověření transakce také transakci přenáší společnosti Poskytovateli služeb. U online prodeje to například představuje webové stránky, na kterých může Držitel karty uvést informace o Kartě; u prodeje po telefonu nebo faxem to například představuje software, který je nainstalován v prostorách Obchodníka, prostřednictvím kterého zaměstnanci mohou zadat údaje o Kartě.
- **Dodavatel zpracovatelského softwaru:** společnost, která nabízí Zpracovatelský software, stará se o technické připojení k Poskytovateli služeb, má certifikát Karetních společností a příslušných ověřovacích orgánů. Pokud Obchodník používá Zpracovatelský software Poskytovatele služeb, potom je Poskytovatel služeb posuzován jako Dodavatel Zpracovatelského softwaru.

## 3. ROZSAH

**3.1.** Tyto Provozní podmínky se použijí u všech transakcí na základě Karty, kterou Obchodník může akceptovat v případech transakcí Bez přítomnosti karty.

## 4. PROVÁDĚNÍ TRANSAKČÍ

*V praxi obvykle plní povinnosti uložené Obchodníkovi tímto článkem 4 Dodavatel zpracovatelského softwaru (ve spolupráci s Obchodníkem).*

- 4.1.** Obchodník zajistí, aby Zpracovatelský software správně fungoval.
- 4.2.** U internetových plateb se vyžaduje, aby měl Obchodník (jeho Zpracovatelský software) Certifikát vydaný Certifikačním orgánem. Na první žádost Poskytovatele služeb je Obchodník povinen předložit doklad o tomto Certifikátu a jeho stávající platnosti. Obchodník nese odpovědnost za správné provedení certifikačního postupu a včasnou obnovu certifikátu. Obchodník také nese odpovědnost za správnou realizaci, správu a zabezpečení Certifikátu.

- 4.3. Poskytovatel služeb může v rámci Zpracovatelského softwaru stanovit požadavek na určitá nastavení. Jakýkoliv případ nedodržení v této souvislosti opravňuje Poskytovatele služeb k okamžitému ukončení Smlouvy v souladu se Způsoby ukončení smlouvy.
- 4.4. Obchodník je povinen chránit údaje o transakci před jakoukoliv formou úniku během jejich předávání a ukládání. Některé údaje, například údaje uvedené odkazem v PCI/DSS, nesmí být nikdy uloženy bez zabezpečení: jméno Držitele karty, celé číslo Karty, datum uplynutí platnosti, Autorizační kód, servisní kód, datum a částka transakce. Dále není povoleno ukládání žádných údajů obsažených na magnetickém proužku, CVC2/CVV2/CID a PIN/PIN blok po provedení Autorizace, a to ani v zakódované formě. Obchodník v této souvislosti odpovídá za škody v plném rozsahu, včetně jakýchkoliv pokut a nákladů uložených Karetní společností Poskytovateli služeb v důsledku nedodržení výše uvedených povinností.
- 4.5. Obchodník zabezpečí svou infrastrukturu (včetně svých webových stránek a Zpracovatelského softwaru) proti hackingu a jiným typům zneužití údajů.

## 5. OVĚŘENÍ

- 5.1. Obchodník je srozuměn s tím, že riziko podvodných transakcí je u transakcí Bez přítomnosti karty výrazně vyšší než u transakcí, kde jsou Držitel karty a Karta fyzicky přítomni u Obchodníka. Kvůli tomuto zvýšenému riziku podvodu v případě transakcí Bez přítomnosti karty je Obchodník povinen jednat ještě obezřetněji a pečlivěji než u jiných transakcí. Obchodník se také výslovně zavazuje vyškolit své zaměstnance a zástupce ohledně těchto aspektů a upozornit je na riziko podvodu.
- 5.2. Obchodník vynaloží veškerou možnou snahu, aby snížil riziko vzniku podvodných transakcí, např. ověřením, zda:
  - souhlasí jméno Držitele karty, jméno případně uvedené v e-mailové adrese a jméno uvedené v doručovací adrese;
  - při prodeji přes internet existuje shoda mezi předpokládanou geografickou polohou počítačové adresy (adresy IP) a doručovací adresou;
  - předpokládaný zákazník učinil nezvyklý počet pokusů o provedení transakce;
  - zákazník měl zvláštní dotazy a nezvyklé žádosti.
- 5.3. Při tomto posuzování rizika je Obchodník povinen vzít do úvahy všechny příslušné ukazatele – jako je povaha produktů či služeb, jejich citlivost na zneužití a částka transakce.
- 5.4. Některé z těchto ověřovacích postupů mohou být plně či částečně začleněny jako ukazatel v rámci Zpracovatelského softwaru. Mimoto někteří Dodavatelé zpracovatelského softwaru a jiné třetí strany také nabízejí nástroje na odhalování případů podvodu, aby se omezilo riziko spojené s transakcemi Bez přítomnosti karty. Poskytovatel služeb důrazně doporučuje těchto možností využít.

## 6. ELEKTRONICKÉ ZPRACOVÁNÍ

- 6.1. Obecná ustanovení
  - 6.1.1. Obchodník může elektronické zpracování transakce zahájit prostřednictvím Zpracovatelského softwaru nebo manuálním zadáním údajů do platebního terminálu. Poskytovatel služeb zpracuje transakce pouze tehdy, když Obchodník zaslal bezpečným způsobem veškeré požadované informace (jako je celé číslo Karty, datum uplynutí platnosti Karty, příjmení a jméno Držitele karty, částka a datum transakce, Autorizační kód a kód CVV2-CVC2) v souladu s platnými oborovými standardy nebo bezpečnostním protokolem, který dá k dispozici Poskytovatel služeb. Obchodník souhlasí s tím, že sdělení příjmení a jména (a/nebo adresy) Držitele karty nezbytně neznamená ověření pravosti těchto údajů Poskytovatelem služeb.
  - 6.1.2. Pokud není použita technologie 3D Secure, neuplatní se Omezená záruka platby stanovená v článku 6.2. Obchodník v takovém případě ponese v plném rozsahu finanční riziko za veškeré spory uplatněné (Držitelem karty prostřednictvím) vydavatele karty například z toho důvodu, že nebyl obdržen obsah magnetického proužku nebo obsah Karty nebo že transakce byla akceptována bez fyzické přítomnosti Karty.

**6.1.3.** Pokud Obchodník do svého platebního procesu zapojí další strany (například Dodavatele zpracovatelského softwaru), nemohou tyto další strany Poskytovatele služeb žádným způsobem zavazovat. Pokud by například třetí strana tvrdila, že ručí za některá ověření nebo platby, souhlasí Obchodník s tím, že tato záruka není pro Poskytovatele služeb nikterak závazná.

## **6.2. Zpracovatelský software & technologie 3DSecure**

**6.2.1.** Pokud jsou splněny všechny následující podmínky, má Obchodník nárok na Omezenou záruku platby:

- Zpracovatelský software Obchodníka splňuje nejnovější bezpečnostní standardy týkající se 3DSecure, které stanoví Karetní společnosti.
- Obchodník splňuje limity pro 3DSecure, které stanoví Karetní společnosti. Pokud budou překročeny maximální rozporované částky stanovené pro 3DSecure, bude krytí 3DSecure, které nabízí Karetní společnosti, pozastaveno, případně i se zpětnou účinností, bez uvedení důvodu. Příslušné maximální částky sdělí Poskytovatel služeb Obchodníkovi na požádání.
- Obchodník aktivoval 3DSecure ve svém Zpracovatelském softwaru.
- Typ transakce umožňuje použití technologie 3DSecure. Technologii 3DSecure lze použít pouze v situacích, kdy Držitel karty výslovně zasáhne do transakčního procesu za účelem bezpečného předání s ním spojených údajů (například časově omezeného kódu generovaného čtečkou Karty, hesla, kódu obdrženého ve zprávě SMS atd.) vydavateli Karty. Na základě tohoto požadavku nelze 3DSecure použít u transakcí uskutečněných telefonicky, faxem nebo na základě dopisu; 3DSecure nelze použít ani u opakovaných transakcí (například pravidelně se opakující platby, u nichž se Obchodník úmyslně vyhýbá nutnosti zásahu Držitele karty, aby zvýšil uživatelský komfort).
- Karta použitá při transakci je technicky způsobilá k použití s technologií 3DSecure.
- Karta použitá při transakci je způsobilá k použití s technologií 3DSecure v souladu s pravidly Karetních společností. To závisí na různých faktorech definovaných Karetními společnostmi, jako je například typ Karty (osobní – služební), geografický původ Karty, místo podnikání Obchodníka atd. Obchodník dále bere na vědomí, že tyto faktory se v průběhu času mění. Poskytovatel služeb předloží Obchodníkovi na požádání seznam popisů způsobilých Karet.
- Může se také stát, že v případě technických závad na straně Karetní společnosti nebo vydavatele Karty (například když je nedostupný „Discovery server“ společnosti VISA International, který signalizuje, zda je daný Obchodník způsobilý k použití technologie 3DSecure) se transakce uskuteční, ovšem bez 3DSecure.
- Neexistují žádné další důvody, proč by byla technologie 3DSecure nedostupná. Obchodník musí v tomto smyslu pečlivě sledovat sdělení od Poskytovatele služeb a svého Dodavatele zpracovatelského softwaru, jakož i záznamy ze svého Zpracovatelského softwaru.

**6.2.2.** Omezená záruka platby nezbavuje Obchodníka povinnosti věnovat zvýšenou pozornost případům, kdy se jedná o transakce Bez přítomnosti karty (článek 5).

## **7. DOKLAD O REFUNDACI**

**7.1.** Pokud uplatní Držitel karty v souvislosti s prodávaným zbožím nebo službami oprávněnou stížnost nebo pokud zboží z oprávněného důvodu vrátí, nemůže Obchodník odmítnout takové zboží vyměnit nebo vystavit Doklad o refundaci jenom z toho důvodu, že zboží či služby byly uhrazeny Kartou.

**7.2.** Refundace nikdy neprobíhá v hotovosti, bankovním převodem, peněžním převodem nebo jakýmkoliv jinými prostředky, než jsou ty, které povolují Karetní společnosti nebo KB SmartPay. Pokud Obchodník vystaví Doklad o refundaci, aby zrušil transakci provedenou Kartou, je oprávněn použít pouze Doklady o refundaci schválené KB SmartPay. V Dokladu o refundaci musí být uvedeny údaje o Kartě, datum a částka. Doklad o refundaci musí být odeslán KB SmartPay do dvanácti kalendářních dnů od data vystavení. Doklad o refundaci musí být vystaven pouze ve prospěch Karty, která byla použita k provedení transakce. Obchodníci vybavení platebním terminálem jsou oprávněni zrušit transakci provedenou prostřednictvím platebního terminálu do dvanácti kalendářních dnů zadáním Autorizačního kódu, data a času transakce.

## **8. UCHOVÁVÁNÍ DOKLADŮ O PRODEJI A PODKLADOVÉ DOKUMENTACE**

- 8.1.** Obchodník musí po dobu nejméně dvou let uchovávat doklad o transakci a následných krocích, doklad o úspěšné dodávce/poskytnutí služby, jakož i původní dokumentaci k objednávkám (fax, mail atd.) a dodávkám (například doručovací adresy).
- 8.2.** Obchodník Poskytovateli služeb na jeho první žádost zašle do patnácti kalendářních dnů úplnou a čitelnou kopii příslušných dokladů. Tato žádost znamená, že Držitel karty uplatnil možný spor. Aby mohl Poskytovatel služeb případ vyřešit a přitom přihlédnout i k zájmům Obchodníka, musí jí Obchodník poskytnout veškeré relevantní dokumenty týkající se prodeje/služby (například e-mailovou korespondenci s Držitelem karty, doklad o dodávce, dokumenty poskytnuté Držiteli karty apod.).
- 8.3.** V případě nesplnění výše uvedených povinností má Poskytovatel služeb právo strhnout částky z Interního účtu Obchodníka v souladu se Společnými podmínkami.