

## Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet s logom Mastercard, VISA, Diners Club International a JCB International

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet s logom Mastercard, VISA, Diners Club International a JCB International (ďalej aj „Obchodné podmienky“ alebo „Podmienky“) upravujú vzťahy medzi Všeobecnou úverovou bankou, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, IČO: 31 320 155, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 341/B, elektronická adresa: www.vub.sk, kontakt@vub.sk a obchodníkom v súvislosti s uzatvorením Zmluvy o akceptácii platobných kariet, ktorej časť obsahu je určená aj odkazom na Obchodné podmienky, alebo uplatňovaním práv a plnením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o akceptácii platobných kariet. Obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o akceptácii platobných kariet, pokiaľ v Zmluve o akceptácii platobných kariet nie je uvedené inak. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy o akceptácii platobných kariet a Obchodných podmienok majú prednosť ustanovenia dokumentov v poradí uvedenom v tejto vete.

### 2. VYMEDZENIE POJMOV

Pojmy uvedené v tomto článku veľkým začiatočným písmenom majú v Obchodných podmienkach, v Zmluve o akceptácii platobných kariet alebo v iných dokumentoch, na ktoré Obchodné podmienky odkazujú, význam uvedený v tomto článku, pokiaľ nie je v Obchodných podmienkach, v Zmluve o akceptácii platobných kariet alebo v iných dokumentoch uvedené inak.

**Akceptácia platobnej karty** je proces prijímania Platobnej karty v Predajnom mieste Obchodníka na účely úhrady za tovar alebo poskytnutú službu.

**Aplikácia platobnej karty** je počítačový softvér alebo jeho ekvivalent vložený do Zariadenia, ktorý umožňuje iniciovanie Transakcií a ktorý Držiteľovi platobnej karty poskytuje možnosť zadávať platobné príkazy.

**Asociácia** je medzinárodná spoločnosť, najmä VISA, Mastercard, American Express, Diners Club International, JCB International, ktorá je oprávnená vydávať finančným inštitúciám licenciu na vydávanie a Akceptáciu platobných kariet a na spracovanie Transakcií realizovaných Platobnými kartami.

**Autorizácia** je proces overenia údajov o Platobnej karte

a Transakcii realizovanej Platobnou kartou v Autorizačnom centre banky, ktorá Platobnú kartu vydala, a ktorého výsledkom je povolenie alebo zamietnutie Transakcie. Ak je Transakcia povolená, Autorizačné centrum pridelí Transakcii Autorizačný kód.

**Autorizačné centrum** je miesto, v ktorom sa realizuje Autorizácia.

**Autorizačný kód** je unikátna kombinácia čísel a písmen, ktorá slúži na potvrdenie súhlasu s realizáciou Transakcie. V prípade Transakcií realizovaných Bezkontaktnou platobnou kartou je Autorizačný kód pridelený iba v prípade, ak má Obchodník povinnosť vyžiadať si Autorizáciu.

**Autorizačný limit** alebo **Floor limit** je limit výšky Transakcie stanovený Bankou v mene EURO, do ktorého nemá Obchodník povinnosť vyžiadať si Autorizáciu. Výška Autorizačného limitu je 0.

**Banka** je Všeobecná úverová banka, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, IČO: 31 320 155, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 341/B.

**Bankový pracovný deň** je deň, v ktorom vykonáva Banka svoju činnosť ako poskytovateľ platobných služieb platiteľa alebo poskytovateľ platobných služieb Prijemcu platby, pričom tento deň nie je dňom pracovného voľna alebo pracovného pokoja.

**Bezkontaktná platobná karta** je Platobná karta s bezkontaktnou technológiou označovanou ako PayPass od spoločnosti Mastercard alebo PayWave od 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 s technológiou NFC, vo forme nálepky, hodínok, náramku a pod.

**Bezkontaktná transakcia** je Transakcia uskutočnená priložením Bezkontaktnej platobnej karty k bezkontaktnému snímaču Zariadenia, ktorý môže byť zabudovaný priamo na Zariadení alebo je pripojený k Zariadeniu.

**CAV2** je trojmiestne kontrolné číslo uvedené na podpisovom paneli na zadnej strane Platobnej karty s logom JCB International za poslednými 4 číslicami čísla Platobnej karty, ktorý sa využíva pri Autorizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom

tvom internetu a MO/TO transakcií.

**Cenník VÚB, a.s.**, je dokument, v ktorom sú uvedené poplatky a odplaty za služby poskytované Bankou vrátane uvedenia príkladov. Cenník VÚB, a.s., je k dispozícii na Webovom sídle a na Obchodných miestach vo forme a obsahu, v akom bol naposledy Zverejnený alebo inak oznámený.

**CVC2** (Card Verification Code) je bezpečnostný kód, trojčís-  
lie, predtlačené vedľa podpisového panelu na zadnej strane  
Platobnej karty s logom Mastercard, ktorý sa využíva pri Au-  
torizácii Transakcií realizovaných prostredníctvom internetu  
a MO/TO transakcií.

**CVV2** (Card Verification Value) je bezpečnostný kód, trojčís-  
lie, 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.

**Čipová platobná karta** je každá Platobná karta s elektro-  
nickým čipom na prednej strane, s logom banky a logom  
Asociácie.

**Debetná karta** je Kategória platobnej karty, platobný pros-  
triedok, ktorým sa na území Slovenskej republiky alebo v za-  
hraničí vykonávajú bezhotovostné (úhrady za tovar a služby  
u Obchodníka, dobíjanie predplatných kariet mobilných  
operátorov prostredníctvom bankomatu) a hotovostné pla-  
tobné operácie (výber hotovosti z bankomatu, v banke alebo  
v zmenárni) na ťarchu alebo v prospech účtu, ku ktorému je  
Platobná karta vydaná. Karty sú vydávané ako embosované  
a neembosované.

**DMS transakcia** je Transakcia s automatickou oddialenou  
úhradou zo strany Držiteľa platobnej karty po povolení Au-  
torizácie na Účet Obchodníka, na základe pokynu zo strany  
Obchodníka. DMS transakciu je možné realizovať iba pri  
Službe eCard.

**Dôverné informácie** sú všetky informácie verejne neprí-  
stupné, ktoré Banka označí ako dôverné, alebo s ktorými  
sa má nakladať vzhľadom na ich povahu ako s dôvernými  
a táto skutočnosť je známa Obchodníkovi pri poskytnutí  
týchto informácií, alebo akékoľvek informácie, z obsahu  
ktorých je zrejmé pre akúkoľvek osobu, že sú dôverné. Dô-  
verné informácie sú akékoľvek technické, obchodné alebo  
komerčné informácie, plány, náčrty, špecifikácie, modely,  
vzorky, počítačové programy, softvér, dáta alebo dokumen-  
tácia v akejkoľvek podobe, či už zachytené hmotne alebo  
ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby  
ako je Banka, pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať  
ako s dôvernými.

**Držiteľ platobnej karty** je osoba oprávnená používať Pla-  
tobnú kartu, 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 Obchodníka.

**EHP** je Európsky hospodársky priestor.

**EHP krajiny** sú Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Česko, Dán-  
sko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko,  
Chorvátsko, Írsko, Island, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko,  
Luxembursko, Malta, Maďarsko, Nemecko, Nórsko, Poľsko,

Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko,  
Španielsko, Švédsko, Taliansko, Spojené kráľovstvo Veľkej  
Británie a Severného Írska.

**Elektronické peniaze** sú peňažnou hodnotou uchováva-  
nou elektronicky vrátane magnetického záznamu, ktoré  
predstavujú peňažný záväzok vydavateľa elektronických  
peňazí vzniknutý pri prijatí finančných prostriedkov na účely  
vykonávania platobných operácií a ktoré sú na základe zmlu-  
vy prijímané aj u inej osoby ako u vydavateľa elektronických  
peňazí.

**Embosované údaje** sú údaje vyznačené na Platobnej karte  
reliéfnym písmom.

**EÚ krajiny** sú nasledovné štáty, ostrovy a územia: Belgicko,  
Bulharsko, Česko, Cyprus, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Fran-  
cúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lo-  
tyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Nemecko, Poľsko,  
Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko,  
Španielsko, Švédsko, Taliansko, Veľká Británie, Kanárske  
ostrovy, Ceuta, Melilla, Madeira, Azory, Alandské ostrovy,  
Gibraltár, Mayotte, Martinik, Guadalupe, Francúzska Guya-  
na, Reunión a Saint-Martin.

**Firemná karta** je 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 takou-  
to Platobnou kartou sa zúčtujú priamo na ťarchu účtu, ku  
ktorému je Firemná karta vydaná.

**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 takých-  
to údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné  
nariadenie o ochrane údajov).

**Hlasová autorizácia** je proces overenia údajov o Platobnej  
karte a Transakcii, pri ktorom Obchodník telefonicky žiada  
Autorizačné centrum o potvrdenie alebo zamietnutie súhla-  
su s realizáciou Transakcie.

**Informácie** sú informácie o Transakcii, ktoré Banka v zmysle  
Nariadenia poskytne Obchodníkovi vo výpise. Sú to:

- referencia umožňujúca Obchodníkovi identifikovať Tran-  
sakciu (t. j. maskované číslo Platobnej karty),
- suma Transakcie uvedená v mene, v ktorej bola pripísaná  
na platobný Účet Obchodníka,
- suma akýchkoľvek poplatkov za Transakciu, pričom  
Provízia a výška Medzibankového poplatku sú uvedené  
samostatne.

Informácie budú vo výpise uvedené pre každú Transakciu  
samostatne.

**Jednotná provízia** alebo **Zlúčená provízia** je provízia  
spoločne stanovená pre danú Značku Platobnej karty, resp.  
viaceré Značky Platobnej karty akceptované Obchodníkom  
v zmysle Zmluvy. Jednotná provízia je stanovená ako vážená  
priemerná provízia pre danú Značku Platobnej karty, resp.  
vážená provízia pre viaceré Značky Platobnej karty akcepto-  
vané Obchodníkom v zmysle Zmluvy.

**Kartová schéma** je jednotný súbor pravidiel, postupov, mandátov, noriem a/alebo vykonávacích usmernení na vykonávanie Transakcií, ktorý je oddelený od akejkoľvek infraštruktúry alebo platobného systému zabezpečujúcich jeho fungovanie a ktorý zahŕňa akýkoľvek osobitný rozhodovací orgán, organizáciu alebo subjekt zodpovedný za fungovanie tejto schémy. Na účely Podmienok má každá Asociácia vlastnú Kartovú schému.

**Kategória platobnej karty** je Debetná karta, Kreditná karta, Firemná karta a Predplatená karta.

**Kreditná karta** je Kategória platobnej karty, platobný prostriedok, prostredníctvom ktorého Držiteľ platobnej karty vykonáva bezhotovostné (úhrady za tovar a služby u Obchodníka, dobíjanie predplatených 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.

**Medzibankový poplatok** alebo **Interchange fee** je poplatok, ktorý sa priamo alebo nepriamo (t. j. prostredníctvom tretieho subjektu) uhradza za každú Transakciu medzi Vydavateľom a Prijímateľom, ktorí sa zúčastňujú na Transakcii. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy.

**Medzisúčet** je operácia na Zariadení, ktorá umožňuje zistenie celkového stavu Transakcií zrealizovaných od poslednej Uzávierky. Po vykonaní Medzisúčtu sa počítadlá Transakcií na Zariadení nenulujú.

**Nariadenie** je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/751 z 29. apríla 2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu. Nariadenie sa uplatňuje vo vzťahu k EÚ krajinám a EHP krajinám.

**Návod na obsluhu platobného terminálu** je užívateľská príručka Servisnej spoločnosti, v ktorej sú stanové postupy a pravidlá týkajúce sa Akceptácie platobných kariet a obsluhy Zariadenia.

**Obchodné miesto** je priestor pobočky Banky, prípadne aj iný administratívny priestor, v ktorom spravidla dochádza k vykonávaniu obchodov a poskytovaniu služieb medzi Bankou a jej klientmi.

**Obchodné podmienky** alebo **Podmienky** sú Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet s logom Mastercard, VISA, Diners Club International a JCB International.

**Obchodník** je subjekt (právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ), ktorý poskytuje tovary a služby Zákazníkom a ktorý má s Bankou uzatvorenú Zmluvu.

**Objednávka** je žiadosť Držiteľa platobnej karty o kúpu a doručenie tovarov a služieb, poskytovaných Obchodníkom v Predajnom mieste, a záväzok Držiteľa platobnej karty uhradiť celkovú sumu za predmetné tovary a služby.

**Opakovaná platobná transakcia** alebo **Recurring transakcia** je opakujúca sa Transakcia dohodnutá medzi Obchodníkom a Držiteľom platobnej karty, realizovaná toutou istou Platobnou kartou Držiteľa platobnej karty u Obchod-

níka na periodickej báze (ako mesačne, štvrtročne, ročne a pod.) bez udania špecifického dátumu ukončenia. Každá takáto Transakcia môže byť určená na variabilnú alebo fixnú sumu. Opakovaná platobná transakcia je obvykle realizovaná na nasledovné MCC kódy (4814 telekomunikačný servis / 4816 PC sieť / 4899 káble, satelity, poplatky za TV a rádio / 4900 platby za elektrinu, vodu, plyn, vykurovanie / 5192 knihy, periodiká, noviny / 6300 poistenie). Opakovaná platobná transakcia sa realizuje prostredníctvom Služby eCard.

**Ostatné poplatky** sú všetky poplatky (s výnimkou Provízie) uvedené v Zmluve alebo v Cenníku VÚB, a.s., ktoré je Obchodník povinný Banke uhradiť.

**PCI-DSS štandard** je bezpečnostný štandard Payment Card Industry – Data Security Standard, definovaný Asociáciami (dostupný na <https://www.pcisecuritystandards.org/> – originálny text alebo [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz) – český preklad), upravujúci aspekty dátovej bezpečnosti. Je určený pre subjekty, ktoré spracovávajú, prenášajú alebo uchovávajú dáta o Držiteľoch platobných kariet a Transakciách, teda aj pre Obchodníka, ktorý vykonáva Akceptáciu platobnej karty. Jeho cieľom je zamedziť Úniku a zneužitiu dát o Držiteľoch platobných kariet a podvodom vykonávaným prostredníctvom Platobných kariet. Ustanovenia PCI-DSS štandardu sú pre Obchodníka záväzné.

**PIN kód** (osobné identifikačné číslo) je 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.

**Platobná karta** je platobný prostriedok s logom Vydavateľa a Asociácie, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie. Za Platobnú kartu sú na účely Služby eCard považované aj viditeľné údaje z Platobnej karty, hlavne však meno a priezvisko Držiteľa platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum platnosti Platobnej karty, CVV2/CVC2/CAV2, prípadne ďalšie údaje. Platobnou kartou je Debetná karta, Kreditná karta, Firemná karta a Predplatená karta.

**Platobný doklad** alebo **Potvrdenka** je doklad o úhrade realizovanej Držiteľom platobnej karty prostredníctvom Platobnej karty za Obchodníkom poskytnutý tovar alebo službu, z Platobného terminálu, ktorý je Obchodník povinný odovzdať Držiteľovi platobnej karty. Potvrdenka obsahuje údaje Obchodníka a údaje o Platobnej karte, ako aj príslušnú sumu Transakcie. Platobný doklad je pre Držiteľa platobnej karty oficiálnym potvrdením o uskutočnenej Transakcii, pričom Obchodník ňou potvrdzuje riadne dodanie tovaru a/alebo služby Držiteľovi platobnej karty.

**Platobný terminál (EFT POS)** alebo **Zariadenie** je elektronické zariadenie (vrátane príslušenstva a softvérového vybavenia) umiestnené v Predajnom mieste, umožňujúce realizáciu Transakcií prostredníctvom Platobnej karty na úhradu tovarov a služieb. Ak sa v Podmienkach používa pojem Platobný terminál alebo Zariadenie, má sa na mysli aj Kiosk, pokiaľ nie je uvedené inak.

**Podvodná transakcia** je 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.

**Pokuta za poškodenie, zničenie, stratu alebo odcudzenie Zariadenia** je zmluvná pokuta, ktorú sa Obchodník zaväzuje uhradiť Banke podľa platného Cenníka VÚB, a.s. za každé jedno Zariadenie, ktoré počas užívania alebo kedykoľvek po skončení užívania až do momentu jeho vrátenia Banke, Obchodník poškodí, zničí, stratí alebo mu bude odcudzené.

**Poplatok Kartovej schémy** je poplatok účtovaný v súvislosti s využívaním danej Kartovej schémy. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy.

**Poplatok za expresnú inštaláciu Zariadenia** je poplatok za inštaláciu Zariadenia do 48 hodín v rámci Bankových pracovných dní. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy. Poplatok je Obchodníkovi zúčtovaný v posledný pracovný deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola expresná inštalácia Zariadenia vykonaná. Poplatok za expresnú inštaláciu Zariadenia patrí medzi Ostatné poplatky.

**Poplatok za nedosiahnutie obratu** je poplatok účtovaný Obchodníkovi v prípade:

- ak nedosiahne stanovený mesačný obrat na jednom Zariadení alebo v prípade Služby eCard alebo
- ak nedosiahne priemerný mesačný obrat na jednom Zariadení v Predajnom mieste.

Jeho výška, ako aj stanovený, resp. priemerný mesačný obrat, sú uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy. Banka má právo zúčtovať uvedený poplatok do piateho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k splneniu podmienky na zúčtovanie uvedeného mesačného poplatku. Poplatok za nedosiahnutie obratu patrí medzi Ostatné poplatky.

**Poplatok za pripojenie Zariadenia** je poplatok za umožnenie komunikácie medzi Zariadením Obchodníka a Autorizačným centrom, ktorý je účtovaný zvlášť za každé Zariadenie na Predajnom mieste. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy. Banka má právo zúčtovať uvedený poplatok do piateho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k splneniu podmienky na zúčtovanie uvedeného mesačného poplatku. Poplatok za pripojenie Zariadenia patrí medzi Ostatné poplatky.

**Poplatok za reklamáciu (chargeback)** je poplatok, ktorý má Banka právo zúčtovať Obchodníkovi za Reklamáciu Transakcie podanej Držiteľom platobnej karty a uplatnenej voči Banke alebo Obchodníkovi, spojenej s prevodom (vrátením) príslušnej finančnej sumy Držiteľovi platobnej karty alebo Banke. Poplatok za reklamáciu (chargeback) patrí medzi Ostatné poplatky.

**Poplatok za spracovanie** predstavuje všetky náklady, ktoré vznikli Banke v súvislosti so spracovaním Transakcií, a marža Banky. Jeho výška je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy. 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 za transakciu platobnou kartou** je poplatok účtovaný Obchodníkovi za každú Transakciu realizovanú na Zariadení alebo prostredníctvom Služby eCard, v prípade ktorej bola Autorizácia úspešná. Poplatok za transakciu platobnou kartou patrí medzi Ostatné poplatky.

**Poskytovateľ** je poskytovateľ služieb, ktorý pre Obchodníka spracováva, ukladá alebo prenáša dáta o Držiteľoch platobných kariet.

**Predajné miesto** je miesto u Obchodníka (vrátane internetovej stránky Obchodníka, prostredníctvom ktorej Obchodník ponúka tovary alebo služby), v ktorom môže Držiteľ platobnej karty vykonať úhradu za poskytnutý tovar alebo poskytnutú službu prostredníctvom Platobnej karty. Informácie o Predajnom mieste Obchodníka sú uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy.

**Predplatená karta** je Kategória platobnej karty, na ktorej sa uchováva Elektronické peniaze.

**Predplatená stravovacia karta** je podkategóriou Predplatennej karty, ktorá je elektronickou formou papierových stravovacích poukážok s logom Asociácie.

**Príjemca platby** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je zamýšľaným príjemcom finančných prostriedkov, ktoré sú predmetom Transakcie.

**Prijímateľ** je poskytovateľ platobných služieb, ktorý uzatvára zmluvu s Obchodníkom s cieľom akceptovať Platobné karty a spracovať Transakcie, z ktorých vyplýva prevod finančných prostriedkov v prospech Obchodníka ako Prijemcu platby.

**Príručka obchodníka** je dokument určený pre osoby poverené Obchodníkom na obsluhu Zariadenia nainštalovaného u Obchodníka, v ktorej sú stanovené pravidlá Akceptácie platobných kariet.

**Provízia** je poplatok, ktorý je Obchodník povinný uhradiť Banke v súvislosti s Transakciou realizovanou Platobnou kartou. Provízia pozostáva z Medzibankového poplatku, Poplatku Kartovej schémy a Poplatku za spracovanie.

**Reklamácia** je Obchodníkom alebo Držiteľom platobnej karty uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby služieb a produktov, resp. nedodanie tovaru/neposkytnutie služby alebo chybné vykonanie Transakcie v stanovených lehotách.

**Risk monitoring** je súhrn bezpečnostno-preventívnych opatrení Banky zameraných na kontrolu Autorizácie Transakcií realizovanej Obchodníkom s cieľom predísť rizikovým a Podvodným transakciám.

**Sadzba medzibankového výmenného poplatku** 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 medzibankového výmenného poplatku sa uplatňuje iba pre Platobné karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov v rámci EÚ krajín a EHP krajín.

Pre:

- Predplatené stravovacie karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov v rámci EÚ krajín a EHP krajín,
- Firemné karty,
- Debetné, Kreditné a Predplatené karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov mimo EÚ krajiny a EHP krajiny, platia aktuálne sadzby, ktoré má Obchodník k dispozícii na internetových stránkach Asociácií.

**Samoobslužné zariadenie** alebo **Kiosk** je elektronické zariadenie, ktoré umožňuje uskutočňovať bezhotovostné platobné operácie a administratívne operácie prostredníctvom Platobnej karty s magnetickým prúžkom alebo čipom, alebo prostredníctvom Bezkontaktnej platobnej karty v spojení s Platobným terminálom. Kiosk je vo vlastníctve Obchodníka a za hardvér a softvér Kiosku je v plnej miere zodpovedný Obchodník a/alebo Tretia strana poverená Obchodníkom.

**SAQ dotazník** je PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire dotazník.

**Servisná spoločnosť** je právnická alebo fyzická osoba poverená Bankou, ktorá vykonáva inštaláciu a servis Zariadenia u Obchodníka.

**Služba eCard** (platobná brána dodávaná Bankou) je služba umožňujúca Zákazníkom realizáciu Transakcií prostredníctvom internetu s cieľom úhrady ceny tovarov a služieb.

**Služba Inbiz** je služba elektronického bankovníctva poskytovaná Obchodníkovi Bankou na základe samostatnej zmluvy k Službe Inbiz.

**Služba Manuálneho zadávania** je doplnková služba Platobného terminálu (poskytovaná Bankou Obchodníkovi na základe osobitnej žiadosti Obchodníka), ktorá umožňuje manuálne zadávanie/typovanie údajov z Platobnej karty do Platobného terminálu s cieľom vykonania Transakcie.

**Služba POSMan Suite** je služba umožňujúca Obchodníkovi pristupovať cez webový portál (oznámený Obchodníkovi Bankou) k reportom o Transakciách a elektronickým Potvrdenkám. Služba POSMan Suite je spolplatňovaná v zmysle Cenníka VÚB, a.s. Banka sprístupní Službu POSMan Suite výlučne na Zariadeniach vybraných Obchodníkov, pričom tieto Zariadenia musia spĺňať Bankou stanovené technické parametre, ktoré umožňujú využívanie Služby POSMan Suite.

**Služba PREDAUTORIZÁCIA/DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE** je doplnková služba Platobného terminálu (poskytovaná Bankou Obchodníkovi na základe osobitnej žiadosti Obchodníka), ktorá umožňuje dočasnú rezerváciu peňažných prostriedkov na Platobnej karte Držiteľa platobnej karty prostredníctvom Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA. Po uskutočnení Transakcie typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE budú rezervované peňažné prostriedky zúčtované z účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná.

**Služba zasielania výpisov** je služba poskytovaná Bankou Obchodníkovi formou zasielania elektronických výpisov prostredníctvom emailu, alebo ich sprístupnením prostredníctvom Služby Inbiz, obsahujúcich zoznam vykonaných Transakcií, zúčtovanej Provízie, Ostatných poplatkov a zliav vo vzťahu k Zariadeniu/Službe eCard. Frekvencia zasielania výpisov, podoba a forma výpisov, ako aj forma zabezpečenia výpisov sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy. Služba zasielania výpisov je spolplatňovaná v zmysle Cenníka VÚB, a.s.

**SMS transakcia** je Transakcia s automatickou úhradou zo strany Držiteľa platobnej karty po povolení Autorizácie na Účet Obchodníka. SMS transakciu je možné realizovať iba v prípade Služby eCard.

**Spätná úhrada** je prevod finančných prostriedkov z Účtu

Obchodníka na účet Držiteľa platobnej karty na základe Držiteľom platobnej karty uplatnenej Reklamácie Transakcie uskutočnenej Platobnou kartou.

**Spoločné umiestňovanie** alebo **co-badging** je uvádzanie dvoch alebo viacerých Značiek Platobnej karty alebo Aplikácií tej istej Značky Platobnej karty na tej istej Platobnej karte.

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

**Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri poskytovaní tovarov a služieb zo strany Obchodníka koná na iné účely, než je jej obchodná, podnikateľská alebo profesijná činnosť.

**Sumárny platobný doklad** (summary of sales slips) je sumár Platobných dokladov zaslaných Obchodníkom na zaúčtovanie.

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

**Transakcia s debetnou kartou** je Transakcia viazaná na Debetnú kartu vrátane Transakcie s Predplatenou kartou, ktorá nie je Transakciou s kreditnou kartou. Transakcie s Predplatenou kartou budú zúčtované spoločne s Transakciami s debetnou kartou a Informácie vo výpise budú uvedené spoločne s Transakciami s debetnou kartou.

**Transakcia s kreditnou kartou** je Transakcia viazaná na Kreditnú kartu, v prípade ktorej je suma Transakcie zúčtovaná v plnej výške alebo čiastočne k vopred dohodnutému konkrétnemu dátumu kalendárneho mesiaca na ťarchu Držiteľa platobnej karty, ktorému Banka poskytla úverový rámec, v súlade s vopred dohodnutým úverovým rámcom, a to s úrokom alebo bez úroku.

**Transakcia typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE** je 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 peňažných prostriedkov zadaná v Transakcii.

**Transakciu typu NÁVRAT** je Transakcia s automatickou úhradou zo strany Obchodníka na účet Držiteľa platobnej karty iniciovaná Obchodníkom. Transakciu typu NÁVRAT môže Obchodník 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 Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu a Služby eCard.

**Transakcia „No Show“** je Transakcia, ktorú môže Obchodník poskytujúci ubytovacie služby realizovať v prípade, ak Držiteľ platobnej karty nezruší vopred svoju rezerváciu ubytovania alebo ak nedôjde k registrácii ubytovania do času vopred stanoveného Obchodníkom.

**Transakcia „Signature on File“** je Transakcia, ktorú môže Obchodník poskytujúci ubytovacie služby realizovať v prí-

pade zúčtovania dodatočných alebo upravených poplatkov zahrňujúcich len daň, poplatky za ubytovanie, jedlo alebo nápoje, pokiaľ Držiteľ platobnej karty súhlasil s podmienkami za dodatočné alebo upravené poplatky.

**Transakcia typu PREDAJ** je Transakcia, ktorú môže Obchodník realizovať iba s cieľom úhrady za ním poskytovaný tovar alebo poskytnuté služby. Transakciu typu PREDAJ je možné realizovať v prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu a Služby eCard.

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

**Transakciu typu STORNO** je Transakcia iniciovaná Obchodníkom, ktorá ruší Transakciu. V prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu je možné zrušiť len Transakciu, ktorá bola zrealizovaná ako posledná. V prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Služby eCard je možné zrušiť Transakciu iba v rámci daného obchodného dňa.

**Tretia strana** je právnická alebo fyzická osoba poverená Bankou alebo Obchodníkom, ktorá na účet zmluvnej strany, ktorá ju poverila, vykonáva činnosti podľa Zmluvy.

**Účet** je platobný účet vo vlastníctve Obchodníka vedený v Banke alebo v inej banke alebo pobočke zahraničnej banky. Účet je uvedený v Zmluve.

**Údaje a informácie** sú údaje a informácie týkajúce sa Obchodníka, ktoré tvoria alebo sú chránené bankovým tajomstvom.

**Únik a zneužitie dát** je únik a zneužitie dát o Držiteľoch platobných kariet zo systému Obchodníka alebo zo systému jeho Poskytovateľa/-ov.

**Uzávierka** je operácia na Zariadení, pri ktorej sa vynulujú stavy počítačovej Transakcií na Zariadení a vytlačí sa potvrdenka so sumárom Transakcií realizovaných od poslednej vykonanej Uzávierky, ktoré eviduje Zariadenie, a zároveň stav zostatku evidovaný Autorizačným centrom. Manuálnym uskutočnením Uzávierky tiež dochádza k aktualizácii softvéru na Zariadení.

**Vydavateľ** je banka alebo iná finančná inštitúcia (vrátane Banky) oprávnená vydávať Platobné karty.

**Vyskladnenie** je expedovanie tovaru a/alebo poskytnutie služby Obchodníkom po prijatí povolenia Autorizácie v definovanej forme.

**Webové sídlo** je ucelený súbor webových stránok v správe Banky, najmä [www.vub.sk](http://www.vub.sk).

**Zákazník** je Držiteľ platobnej karty, ktorý realizuje prostredníctvom Platobnej karty Transakciu na úhradu za tovary a služby poskytované Obchodníkom.

**Zákon o bankách** je zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Zákon o ochrane osobných údajov** je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

**Zákon o platobných službách** je zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Zmluva** je Zmluva o akceptácii platobných kariet uzatvorená medzi Bankou a Obchodníkom, predmetom ktorej je úprava spôsobu a podmienok Akceptácie platobných kariet Obchodníkom v Predajných miestach s cieľom úhrady za poskytované tovary a služby, úprava vzájomných práv a povinností medzi Bankou a Obchodníkom pri Akceptácii platobných kariet, ako aj úprava podmienok zúčtovania Transakcií realizovaných Platobnými kartami.

**Značka Platobnej karty** je VISA, Mastercard, American Express, Diners Club International, JCB International.

**Zverejnenie** je sprístupnenie dokumentu alebo informácie vo verejne prístupných priestoroch Obchodných miest a/alebo prostredníctvom Webového sídla a/alebo inou vhodnou formou, čím dokument alebo informácia nadobúda účinky, ak nie je v príslušnom dokumente stanovené alebo informácia neustanovuje inak.

### **3. POVINNOSTI, ZÁVÄZKY, PRÁVA A ZODPOVEDNOSŤ BANKY**

- 3.1. Povinnosti a záväzky Banky
  - 3.1.1. Banka sa zaväzuje poskytovať Obchodníkovi služby platobného styku a zúčtovania, a to najmä: Autorizáciu, clearing a zúčtovanie Transakcií na Účet Obchodníka.
  - 3.1.2. Banka je povinná poskytnúť Obchodníkovi bezplatne:
    - a) V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu propagačný a dokumentačný materiál, ktorý obsahuje Návod na obsluhu platobného terminálu a Príručku obchodníka, a to pre všetky jeho Predajné miesta uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy.
    - b) V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Služby eCard Implementačný manuál eCard VÚB, Príručku obchodníka, Grafický manuál eCard VÚB, grafické podklady, ako aj technickú podporu pri integrácii prvkov systému Akceptácie platobných kariet do Predajného miesta Obchodníka a následného testovania, a to po dobu nevyhnutne potrebnú. Technická podpora Banky môže byť Obchodníkovi poskytovaná aj prostredníctvom Tretích strán.
    - c) Aktuálne informácie o telefónnych číslach, faxových číslach, emailových adresách a adrese Autorizačného centra, ako aj o kontaktných osobách Banky, prípadne Tretích strán, na ktoré sa môže Obchodník obrátiť v prípade riešenia sporných otázok v súvislosti s Akceptáciou platobných kariet vrátane servisných požiadaviek a služieb poskytovaných Bankou. Oznámenia budú zasielané písomne alebo elektronickou poštou na kontaktné osoby určené Obchodníkom, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy.

- d) Riadne zaškolenie zamestnancov Obchodníka ním určených na Akceptáciu platobných kariet a na obsluhu Zariadení a v prípade potreby Obchodníka, na základe jeho výslovnej žiadosti, konzultačnú a poradenskú službu odbornými zamestnancami Banky. Ďalšie školenie zamestnancov Obchodníka môže Banka Obchodníkovi poskytnúť po predchádzajúcej dohode Banky a Obchodníka.
  - e) Znenie PCI DSS štandardu a jeho požiadaviek, aktuálne ku dňu uzatvorenia Zmluvy.
- 3.1.3. Banka je povinná poskytnúť Obchodníkovi informáciu o možnosti poskytovania Služby zasielania výpisov v zabezpečenej forme.
- 3.1.4. Banka je povinná poskytnúť Obchodníkovi údaje o aktuálnych akceptovaných mierach Reklamácií Držiteľov platobných kariet stanovených Asociáciami.

### **3.2. Práva Banky**

- 3.2.1. Banka je oprávnená poskytnúť Obchodníkovi nálepky na označenie Predajného miesta s logami akceptovaných Platobných kariet.
- 3.2.2. Banka je oprávnená účtovať si v súvislosti s Akceptáciou platobných kariet Províziu uvedenú v Zmluve, ako aj Ostatné poplatky.
- 3.2.3. Banka je oprávnená vykonávať Risk monitoring.
- 3.2.4. Banka je oprávnená ukončiť s okamžitou účinnosťou Akceptáciu platobných kariet v jednotlivom Predajnom mieste alebo na jednotlivom Zariadení, pričom Banka následne oznámi Obchodníkovi dôvody ukončenia Akceptácie platobných kariet v danom Predajnom mieste alebo na jednotlivom Zariadení, ako aj dátum, od ktorého nie je možné v danom Predajnom mieste alebo na jednotlivom Zariadení vykonávať Akceptáciu platobných kariet. Ukončenie Akceptácie platobných kariet v jednotlivom Predajnom mieste alebo na jednotlivom Zariadení podľa predchádzajúcej vety je spojené so zablokovaním Zariadenia a/alebo služby eCard podľa bodu 3.2.5. Podmienok. Pre ostatné Predajné miesta a ostatné Zariadenia zostávajú ustanovenia Zmluvy a Obchodných podmienok naďalej v platnosti. Týmto nie je dotknutá možnosť Zmluvných strán, aby po pominutí dôvodov, ktoré viedli k ukončeniu Akceptácie platobných kariet v danom Predajnom mieste/na Zariadení zo strany Banky, Akceptáciu Platobných kariet v danom Predajnom mieste/na Zariadení opätovne obnovili.
- 3.2.5. Banka si vyhradzuje právo kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia alebo oznámenia zablokovať Obchodníkovi Platobný terminál, a/alebo Službu eCard, a to:
- a) v prípade, ak vznikne podozrenie z protiprávneho konania Obchodníka a/alebo jeho zamestnancov
  - b) na pokyn Asociácie daný Banke
  - c) v prípade, ak je Banka oprávnená odstúpiť od Zmluvy
  - d) v prípade, ak Obchodník, ktorý má účet vedený v inej banke ako je Banka, neuhradil Banke ani na základe výzvy Banky príslušné Provízie a Ostatné poplatky.

O zablokovaní, ako aj dôvodoch zablokovania Banka informuje Obchodníka bez zbytočného odkladu po zablokovaní. O odblokovaní Banka informuje Obchodníka bez zbytočného odkladu po odblokovaní.

- 3.2.6. Banka je oprávnená, po predchádzajúcom písomnom upozornení Obchodníka, požadovať od Obchodníka náhradu škody spôsobenej Banke v dôsledku:
- a) nedodržania povinností Obchodníka stanovených v Podmienkach a/alebo v dôsledku
  - b) sankcií uplatnených zo strany Asociácií za nadmerné počty a/alebo hodnotu Reklamácií Transakcií vykonaných v Predajnom mieste a/alebo
  - c) sankcií uplatnených zo strany Asociácií za porušenie pravidiel Kartovej schémy.

### **3.3. Zodpovednosť Banky**

- 3.3.1. Banka nezodpovedá za finančné straty, ktoré vzniknú:
- a) pri použití Služby Manuálneho zadávania údajov z Platobnej karty na Platobnom termináli z akéhokoľvek dôvodu;
  - b) pri Objednávke služieb prostredníctvom rezervačných systémov na ubytovanie a dopravu a následnej Akceptácie platobnej karty.
- 3.3.2. Banka nezodpovedá za poruchy pri realizácii Transakcií, ktoré boli spôsobené nefunkčnosťou tých využívaných častí siete verejnej dátovej siete internet, ktoré sú mimo jej kontroly, výpadkom elektrickej energie, výpadkom telekomunikačných operátorov a ani za škody, ktoré by tým Obchodníkovi vznikli.
- 3.3.3. Banka nezodpovedá za kvalitu, úplnosť a čas dodania tovaru a služieb, ktoré boli uhradené Držiteľom platobnej karty prostredníctvom Platobnej karty.
- 3.3.4. Banka zodpovedá Obchodníkovi iba za škody, ktoré zavinila.

## **4. PRÁVA, ZÁVÄZKY, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ OBCHODNÍKA**

### **4.1. Práva Obchodníka**

- 4.1.1. Obchodník má právo zmieňovať sa vo svojich reklamných a iných publikáciách vrátane zobrazenia na Predajnom mieste o Akceptácii platobných kariet vrátane zobrazenia loga prijímaných Platobných kariet a ochranných známk Asociácií. Obchodník je povinný najmenej 15 dní pred uverejnením predložiť Banke na schválenie časti reklamných a iných publikácií vrátane zobrazenia na Predajnom mieste, pojednávajúcich o Akceptácii platobných kariet. Pokiaľ sa Banka v lehote podľa predchádzajúcej vety nevyjadrí, má sa za to, že s požadovaným uverejnením súhlasí.

### **4.2. Povinnosti a záväzky Obchodníka**

#### **4.2.1. Povinnosti a záväzky Obchodníka pri Akceptácii platobných kariet**

- 4.2.1.1. Obchodník je povinný:
- a) Uskutočňovať Akceptáciu platobných kariet ako formu úhrady od Držiteľov platobných kariet vý-

lučne za tovary a služby ponúkané Obchodníkom Držiteľovi platobnej karty na vlastný účet, pričom predmetné tovary a služby nesmú mať nelegálnu a/alebo nemorálnu povahu podľa právnej úpravy platnej v Slovenskej republike a nesmú byť ponúkané Obchodníkom na účet tretích strán.

- b) Poskytovať Držiteľom platobných kariet tovary a služby za rovnakých podmienok ako pre zákazníkov platiacich v hotovosti.
- c) Akceptovať Transakciu realizovanú Platobnou kartou v akejkoľvek výške. Na tento účel sa Obchodník zaväzuje neurčovať minimálnu výšku Transakcie, ktorú môže Držiteľ platobnej karty realizovať Platobnou kartou.
- d) Neúčtovať Držiteľom platobnej karty poplatok za použitie Platobnej karty ani iný poplatok obdobného charakteru.
- e) Účtovať Držiteľom platobných kariet rovnakú sumu ako pri platbe za tovar alebo službu v hotovosti, bez ohľadu na výšku obratu.
- f) Dodržiavať stanovený Autorizačný limit.
- g) Nerozdeľovať jednu Transakciu na viac položiek.
- h) Neumožniť v Predajných miestach výber hotovosti prostredníctvom Platobnej karty, pokiaľ to nie je upravené samostatnou zmluvou uzavretou medzi Bankou a Obchodníkom.
- i) Vykonávať Akceptáciu platobnej karty len prostredníctvom zamestnancov Obchodníka, ktorí boli na tento účel určení Obchodníkom a ktorí boli riadne zaškolení Bankou, pričom dokladom o zaškolení je Protokol o absolvovaní školenia. Odovzdaním Protokolu o absolvovaní školenia, zamestnanci Obchodníka potvrdia prijatie Príručky obchodníka. Zároveň sa Obchodník, po odovzdaní Protokolu o absolvovaní školenia, zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti a postupy uvedené v Príručke obchodníka.
- j) Overiť pred Akceptáciou platobnej karty, či:
  - Platobná karta je predkladaná počas doby platnosti, uvedenej na prednej strane Platobnej karty;
  - Platobná karta nie je viditeľne upravovaná, nečitateľná alebo inak falšovaná;
  - Platobná karta obsahuje všetky náležitosti a bezpečnostné prvky, tak ako je uvedené v Príručke obchodníka;
  - Platobná karta obsahuje podpis Držiteľa platobnej karty na podpisovom paneli na zadnej strane Platobnej karty.

Uvedené ustanovenie sa nevzťahuje na Akceptáciu platobných kariet prostredníctvom Služby eCard.

V prípade použitia Bezkontaktnéj platobnej karty sa povinnosti uvedené v písm. j) tohto bodu Obchodných podmienok primerane uplatňujú v prípade, ak Obchodník mohol vyššie uvedené skutočnosti zistiť aj bez fyzického predloženia Platobnej karty od Držiteľa platobnej karty.

- k) Neakceptovať Platobnú kartu v prípade, ak nie sú splnené podmienky uvedené v písm. j) tohto bodu Obchodných podmienok.
- l) Neumožniť Akceptáciu platobnej karty v prípade, že je Platobná karta zablokovaná; pokiaľ je to možné, musí Obchodník zdržať túto Platobnú kartu pri pokuse o vykonanie Transakcie a ďalej postupovať podľa Príručky obchodníka.
- m) Zdržať Platobnú kartu, ak sa Obchodník domnieva, že Platobná karta bola ukradnutá, sfalšovaná, viditeľne upravovaná, neobsahuje všetky bezpečnostné prvky charakteristické pre danú Značku Platobnej karty, podpis na Platobnom doklade nie je totožný s podpisom na Platobnej karte a ďalej postupovať podľa Príručky obchodníka. Ak okolnosti neumožňujú Platobnú kartu zdržať, vráti Obchodník Platobnú kartu Držiteľovi platobnej karty, pričom zaznamená číslo Platobnej karty, dátum platnosti a meno a priezvisko, na koho je vystavená, a uvedené skutočnosti bezodkladne oznámi Banke.
- n) V prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu vydať Držiteľovi platobnej karty Platobný doklad z Platobného terminálu. Platobný doklad je záznamom o úhrade za poskytnutý tovar alebo poskytnutú službu a pre Držiteľa platobnej karty je potvrdením o úhrade. Platobný doklad nesmie obsahovať žiadne dodatočné zmeny a opravy.
- o) Informovať jasným a jednoznačným spôsobom Spotrebiteľa o tom, že neakceptuje všetky Platobné karty, a to súčasne s tým, ako informuje Spotrebiteľa o Akceptácií platobných kariet. Informácie o neakceptovaní všetkých Platobných kariet musia byť zreteľne zobrazené pri vstupe do Predajného miesta a pri pokladni. V prípade služby eCard musia byť tieto informácie zobrazené na webovej stránke alebo na inom príslušnom elektronickom alebo mobilnom médiu Obchodníka, pričom Spotrebiteľovi musia byť poskytnuté v dostatočnom predstihu pred uzatvorením zmluvy.

4.2.1.2. Obchodník je povinný akceptovať všetky Platobné karty tej istej Značky Platobnej karty a Kategórie platobnej karty, ktoré sú vydané tým istým Vydavateľom v rámci rovnakej Kartovej schémy. Uvedené ustanovenie sa uplatňuje iba pri Platobných kartách určených pre Spotrebiteľa.

4.2.1.3. Obchodník sa zaväzuje, že neodmietne Akceptáciu platobnej karty na základe identity Vydavateľa alebo Držiteľa platobnej karty.

#### **4.2.2. Povinnosti a záväzky Obchodníka týkajúce sa Predajného miesta**

4.2.2.1. Obchodník je povinný označiť svoje Predajné miesta nálepkami s logami Asociácií na dobre viditeľnom mieste, tak aby bol Držiteľ platobnej karty informovaný o možnosti platby Platobnou kartou. Logá Asociácií a Banky musia zodpovedať nimi stanoveným pravidlám.

4.2.2.2. Obchodník je povinný vykonať na vlastné náklady všetky technické úpravy na strane Predajného miesta, ktoré súvisia s Akceptáciou platobných kariet



podľa Obchodných podmienok a zároveň poskytnúť Banke súčinnosť pri zavádzaní Akceptácie platobných kariet na strane Banky a strane Obchodníka.

### 4.2.3. Ďalšie povinnosti a záväzky Obchodníka

#### 4.2.3.1. Obchodník je povinný:

- a) Zabezpečiť všetky technické podmienky, aktuálnosť a správnosť informácií na strane Obchodníka, aby v prípade zasielania elektronických výpisov prostredníctvom emailu alebo sprístupnenia prostredníctvom Služby Inbiz v rámci Služby zasielania výpisov Obchodníkom mohla Banka túto službu Obchodníkovi poskytnúť. V prípade nedodržania ustanovení podľa prvej vety zo strany Obchodníka nezodpovedá Banka za škodu, ktorá Obchodníkovi vznikla.
- b) Uhradiť Banke Províziu a Ostatné poplatky v súlade s podmienkami stanovenými v Zmluve a Podmienkach.
- c) Konať v súlade s právnymi predpismi, najmä Zákonom o platobných službách, GDPR a Zákom o ochrane osobných údajov.
- d) Oznamovať Banke písomne v dostatočnom predstihu všetky zmeny, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie Zmluvy zo strany Obchodníka.
- e) Riadiť sa informáciami a usmerneniami Banky uvedenými v dokumentoch poskytovaných Obchodníkovi zo strany Banky.
- f) Archivovať:
  1. v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Služby eCard 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;
  2. v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu (neplatí pre Kiosk) všetky kópie Platobných dokladov z Platobného terminálu, a to po dobu 5 rokov od dátumu uskutočnenia Transakcie;
  3. v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Kiosku všetky kópie Platobných dokladov o Transakciách zo Samoobslužného zariadenia, a to v elektronickej podobe a počas piatich rokov od dátumu uskutočnenia Transakcie; a poskytnúť ich v súlade s článkom VII týchto Podmienok na nahliadnutie kedykoľvek, ak o to Banka požiada, na účely riešenia sporných Transakcií. Po uplynutí doby archivácie je Obchodník povinný zabezpečiť skartáciu uvedených dokladov tak, aby údaje o číslach Platobných kariet a Držiteľoch platobných kariet neboli čitateľné.
- g) Vykonávať dennú Uzavierku Transakcií na Zariadení v zmysle Návodu na obsluhu platobného terminálu.

### 4.2.4. Povinnosti a záväzky Obchodníka súvisiace s ochranou citlivých a Dôverných informácií

#### 4.2.4.1. Obchodník sa zaväzuje:

- a) Nezaznamenávať akýmkoľvek spôsobom údaje o Platobných kartách použitých v Predajnom mieste.

- b) Dodržiavať ochranu osobných údajov v zmysle GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov.
- c) Dodržiavať všetky bezpečnostné štandardy Asociácií na Akceptáciu platobných kariet uvedené v Obchodných podmienkach. Obchodník zodpovedá za všetky škody, spôsobené Banke v dôsledku nedodržania uvedených bezpečnostných štandardov Asociácií zo strany Obchodníka.
- d) Oboznámiť sa s PCI-DSS štandardom a dodržiavať ho, ako aj dodržiavať požiadavky Banky súvisiace s PCI-DSS štandardom. Obchodník je povinný na žiadosť Banky poskytnúť jej súčinnosť pri poskytovaní informácií týkajúcich sa PCI DSS štandardu požadovaných zo strany Asociácií.
- e) Umožniť Banke, 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 Obchodník.
- g) Zabezpečiť, aby Poskytovatelia konali v súlade s PCI-DSS štandardom. Obchodník súhlasí s tým, že Banka je, pred uzavretím zmluvy medzi Obchodníkom a Poskytovateľom, oprávnená posúdiť splnenie povinnosti uvedenej v predchádzajúcej vete, a to prostredníctvom vyplnenia SAQ dotazníka. Poskytovateľ, ktorý má záujem o uzatvorenie zmluvy s Obchodníkom, musí spĺňať všetky podmienky uvedené v SAQ dotazníku.

4.2.4.2. Obchodník si je vedomý, že v prípade nezabezpečenia súladu s PCI-DSS štandardom alebo v prípade Úniku a zneužitia dát môže Banke vzniknúť škoda. Obchodník sa zaväzuje takto vzniknutú škodu Banke nahradiť, a to v plnom rozsahu vrátane všetkých nákladov, ktoré Banke vzniknú v súvislosti s vykonanými zisteniami týkajúcimi sa Úniku a zneužitia dát, a to v lehote určenej Bankou.

4.2.4.3. V prípade, ak Obchodník zistí Únik a zneužitie dát o Držiteľoch platobných kariet, je povinný o tom bezodkladne informovať Banku. Banka je oprávnená o zistenom Úniku a zneužití dát informovať Asociácie, príslušné štátne orgány, ako aj ďalšie dotknuté strany. Za prípadné ďalšie škody, ktoré vzniknú Obchodníkovi, Banke alebo tretej strane v dôsledku neskorého oznámenia o Úniku a zneužití dát Držiteľov platobných kariet zo strany Obchodníka, zodpovedá v celom rozsahu Obchodník, ktorý je povinný takto vzniknutú škodu Banke nahradiť, a to v plnom rozsahu a v lehote určenej Bankou.

4.2.4.4. Obchodník sa zaväzuje, že nebude ukladať a uchovávať číslo Platobnej karty, dátum expirácie Platobnej karty, CVC2, CVV2 a CAV2.

4.2.4.5. Obchodník 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 a CAV2.

4.2.4.6. Obchodník berie na vedomie, že nie je oprávnený požadovať od Banky poskytnutie údajov o Platobných kartách, ktoré sú v rozpore s PCI-DSS štandardmi.

4.2.4.7. V prípade, ak Obchodník poskytuje Recurring platobné transakcie pre Držiteľov platobných kariet, je povinný získavať a uchovávať písomný súhlas Držiteľa platobnej karty s podmienkami Recurring platobných transakcií. Obchodník nesmie dodávať výrobky alebo poskytovať služby súvisiace s Recurring platobnými transakciami po prijatí notifikácie o ich zrušení Držiteľom platobnej karty alebo Vydavateľom, alebo notifikácie o tom, že Transakcia musí byť schválená.

#### 4.2.5. Ďalšie povinnosti a záväzky Obchodníka v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Služby eCard

4.2.5.1. V prípade Služby eCard je Obchodník tiež povinný:

a) Zabezpečiť, aby Predajné miesto splňalo nasledovné podmienky:

aa) Na Predajnom mieste boli uvedené kontaktné informácie Obchodníka (obchodné meno/názov, adresa sídla alebo miesta podnikania, t. j. ulica, číslo domu, PSČ, mesto, Slovensko), telefonický kontakt (pre cudzojazyčné varianty Predajného miesta vo formáte 00421...), aktívna emailová adresa, IČO, DIČ, IČ DPH.

ab) Tovary a služby ponúkané prostredníctvom Predajného miesta obsahovali úplný popis ich vlastností, častí, merných jednotiek a ceny, tak aby Zákazník nebol pri kúpe uvedený do omylu.

ac) Ceny tovarov a služieb v Predajnom mieste boli uvedené v oficiálnej mene Slovenskej republiky ku dňu vykonania Transakcie. Obchodník je oprávnený zobraziť pre Držiteľa platobnej karty cenu tovarov a služieb v Predajnom mieste aj v inej mene, ale Obchodník musí Držiteľa platobnej karty informovať, že uvedené iné meny sú len na informačné účely a Transakcia bude vykonaná v oficiálnej mene Slovenskej republiky. Uvedené ustanovenie sa nevzťahuje na Obchodníka, ktorý má Účet vedený v inej mene ako je EURO a ktorému Banka vykonáva zúčtovanie Transakcií v inej mene ako EURO.

ad) Obsahovalo informácie o spôsobe zabezpečenia ochrany, uchovávaní, spracovania a prístupu k informáciám o Držiteľoch platobných kariet v rámci Predajného miesta.

ae) Malo vlastné obchodné podmienky, ktorých súčasťou musia byť minimálne nasledovné ustanovenia:

1. Popis postupu zadávania Objednávky v Predajnom mieste.
2. Spôsob a možnosti vykonania storna Objednávky zo strany Držiteľa platobnej karty vrátane storna Objednávky po vykonaní Transakcie a popis spôsobu poukázania peňažných prostriedkov, ktoré boli predmetom storna Objednávky, späť Držiteľovi platobnej karty.
3. Poskytované formy úhrady za tovary a služby ponúkané na Predajnom mieste.
4. Dodacie podmienky tovarov a služieb

(spôsob dodania, termíny dodania vrátane informácie o termínoch dodania vzhľadom na rôzne spôsoby doručenia, poplatky s tým spojené).

5. Popis postupu pri reklamácii tovarov a služieb zo strany Držiteľa platobnej karty vrátane údajov potrebných na podanie reklamácie a kontaktných údajov Obchodníka na vznesenie reklamácie.

6. Informácie o poskytovanej záruke zo strany Obchodníka na ponúkané tovary a služby.

7. Spôsob a podmienky vrátenia tovaru zo strany Držiteľa platobnej karty.

8. Spôsob a podmienky vrátenia peňažných prostriedkov zo strany Obchodníka pri vrátení tovarov zo strany Držiteľa platobnej karty.

9. Informácia o prípadných exportných a dodacích obmedzeniach týkajúcich sa tovarov a služieb ponúkaných v Predajnom mieste.

10. Definovanie záväzkov Obchodníka a záväzkov Držiteľa platobnej karty.

11. Ustanovenie o prípadnom vylúčení zodpovednosti Obchodníka v rámci predaja tovarov a služieb v Predajnom mieste.

12. Ustanovenia o ochrane osobných údajov a ich prípadnom použití Obchodníkom, ako aj odkaz na príslušnú právnu úpravu týkajúcu sa ochrany osobných údajov platnú v Slovenskej republike.

b) Realizovať výpočet výslednej ceny za tovar a/alebo službu, ktorá bude predmetom Transakcie. Tento výpočet musí jednoznačne obsahovať zobrazené jednotlivé čiastkové položky, ktoré sú Obchodníkom účtované a z ktorých sa predmetná výsledná cena tovaru a/alebo služby skladá, najmä však cenu tovaru a/alebo služby bez DPH, DPH, náklady dodania, poistenie, prípadne iné položky, tak aby Držiteľ platobnej karty nebol uvedený do omylu.

c) Zabezpečiť, aby minimálne vo všetkých častiach Predajného miesta:

- týkajúcich sa foriem úhrady za tovary a služby,
- zobrazujúcich výslednú cenu tovaru a/alebo služby, ktorá bude predmetom Transakcie,
- boli zobrazené ochranné známky Mastercard® SecureCode™ a VISA Secure, prípadne iné ochranné známky dodané Bankou v špecifikovaných rozmeroch a formáte, a to tak, aby boli pre Držiteľa platobnej karty jasne viditeľné.

d) Zobraziť Držiteľovi platobnej karty potvrdenie o prijatí Objednávky, ktoré musí obsahovať minimálne nasledovné údaje: identifikačné údaje Obchodníka, kontaktné údaje Obchodníka, popis tovarov a služieb a ich ceny, výslednú sumu Transakcie, interné číslo Obchodníka danej Objednávky, dátum Transakcie, Autorizačný kód, Číslo Platobnej karty v podobe prijatej Obchodníkom z Autorizačného centra, meno

a priezvisko Držiteľa platobnej karty, adresa Držiteľa platobnej karty, adresa doručenia, emailová adresa a telefónne číslo Držiteľa platobnej karty; poznámka: eCard VÚB platba.

- e) Zaslať Držiteľovi platobnej karty na ním definovanú emailovú adresu alebo inou relevantnou formou potvrdenie o prijatí Objednávky najneskôr do 24 hodín od povolenia Autorizácie.
  - f) V prípade, ak pri predaji tovarov a služieb poskytuje Obchodník Držiteľovi platobnej karty možnosť komunikácie v rámci Predajného miesta v cudzom jazyku, zabezpečiť, aby Predajné miesto spĺňalo podmienky v zmysle Obchodných podmienok pre všetky Obchodníkom poskytované cudzojazyčné možnosti.
  - g) Zabezpečiť dodanie tovaru alebo služby Držiteľovi platobnej karty najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa povolenia Autorizácie. V prípade, ak lehota dodania tovarov a služieb je dlhšia ako 30 kalendárnych dní, je Obchodník povinný vyžiadať si súhlas Držiteľa platobnej karty s neskoršou lehotou dodania tovaru alebo služby.
- 4.2.5.2. Obchodník je povinný konať v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4.2.5.3. Obchodník berie na vedomie, že tovary a služby sa považujú zo strany Obchodníka 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. Na tento účel Obchodník 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 Obchodník zaväzuje uhradiť Banke akúkoľvek škodu a aj prípadné náklady, ktoré Banke v tejto súvislosti vzniknú, a to bez zbytočného odkladu.
- 4.2.5.4. Obchodník berie na vedomie, že v prípade, ak tovary alebo služby leteckej prepravy obstarané pre Zákazníkov Obchodníka prostredníctvom Obchodníka u leteckej spoločnosti nebudú riadne a včas dodané v prospech Držiteľov platobných kariet ako Zákazníkov Obchodníka, a to z dôvodu zániku leteckej spoločnosti alebo vyhlásenia konkurzu na majetok leteckej spoločnosti, sa Obchodník zaväzuje uhradiť Banke škodu, ktorá jej v tejto súvislosti vznikne. Škodou podľa predošlej vety sa rozumie škoda vo výške peňažnej sumy reklamovanej zo strany Držiteľa platobnej karty, najviac vo výške 100 % sumy, ktorú Držiteľ platobnej karty zaplatil za vyššie uvedené služby, a ktorú Obchodník od Zákazníkov z tohto dôvodu prijal (t. j. suma/cena za tovary a služby

Obchodníka, ako aj leteckej spoločnosti, napr. cena letenky).

- 4.2.5.5. Podpísaním Akceptačného protokolu o integrácii eCard VÚB ako povinného prvku systému Akceptácie platobných kariet do systému Predajného miesta Obchodník potvrdzuje funkčnosť systému Akceptácie platobných kariet a v plnej miere preberá zodpovednosť za tie časti systému Akceptácie platobných kariet, ktoré sa nachádzajú na strane Predajného miesta.
  - 4.2.5.6. Akceptácia platobných kariet prostredníctvom Služby eCard je možná výlučne prostredníctvom 3Dpay hosting modelu integrovaného do nákupného systému Obchodníka, ktorý zabezpečuje komunikáciu systému s platobnou bránou Banky, ktorá sa nachádza na URL: <https://vub.eway2pay.com/fim/est3dgate>. 3Dpay hosting model je založený na zaslaní jedinečného ID príkazu zo systému Obchodníka na URL: <https://vub.eway2pay.com/fim/est3dgate>. Príkaz obsahuje parametre na realizáciu Transakcie a jednoznačný identifikátor Obchodníka. Obchodník sa zaväzuje dodržiavať postupy uvedené v implementačnom manuáli Služby eCard, ktoré dodá Banka Obchodníkovi. Riadne implementovanie a fungovanie 3Dpay hosting modelu bude potvrdené Akceptačným protokolom podľa bodu 4.2.5.5 Podmienok, podpísaným Obchodníkom a Bankou. Banka nezodpovedá za Transakcie, ktoré neboli realizované prostredníctvom Bankou podporovaného riešenia platobnej brány Služby eCard.
- 4.2.6. Ďalšie povinnosti a záväzky Obchodníka poskytujúceho služby v oblasti ubytovania**
- 4.2.6.1. Pri rezervácii ubytovania je Obchodník povinný vyžiadať si od Držiteľa platobnej karty jeho meno a priezvisko, číslo a platnosť Platobnej karty, adresu trvalého pobytu, dátum príchodu a odchodu a telefónne číslo. Obchodník sa zaväzuje, že pri rezervácii ubytovania nebude požadovať CVC2/CVV2/CAV2.
  - 4.2.6.2. Obchodník je povinný uviesť Držiteľovi platobnej karty cenu za rezerváciu ubytovania, názov a adresu ubytovania. Obchodník je oprávnený účtovať Držiteľovi platobnej karty ďalšie poplatky výlučne v prípade, ak ide o daň, poplatok za ubytovanie, jedlo alebo nápoje, a to za predpokladu, že Držiteľ platobnej karty udelil preukázateľný súhlas s týmito ďalšími poplatkami.
  - 4.2.6.3. V prípade, ak Obchodník účtuje ďalšie poplatky, je povinný vystaviť Platobný doklad, v ktorom na mieste na podpis Držiteľa platobnej karty uvedie slová „Signature on File“ alebo „S.O.F.“, a kópiu zaslať Držiteľovi platobnej karty na adresu evidovanú Obchodníkom.
  - 4.2.6.4. Obchodník je povinný informovať Držiteľa platobnej karty o tom, že v prípade, ak nebude rezervácia ubytovania vopred riadne zrušená Držiteľom platobnej karty alebo ak nebude registrácia ubytovania Držiteľom platobnej karty realizovaná do Obchodníkom stanoveného času, je Obchodník oprávnený zúčtovať na ťarchu Držiteľa platobnej karty sumu zodpovedajúcu výške ceny ubytovania za jednu noc.

4.2.6.5. Obchodník berie na vedomie, že Transakciu „Signature on File“ alebo Transakciu „No-Show“ Obchodník realizuje jednostranne, bez preukázateľného súhlasu Držiteľa platobnej karty. V prípade, že Držiteľ platobnej karty takúto Transakciu odmietne uznať a uhradiť z dôvodu, že Transakciu neuskutočnil alebo rezerváciu ubytovania zrušil v súlade s podmienkami Obchodníka, nie je Banka povinná uhradiť Obchodníkovi túto Transakciu. Ak už bola táto Transakcia Obchodníkovi uhradená, je Banka oprávnená vykonať Spätnú úhradu.

### 4.3. Zodpovednosť Obchodníka

4.3.1. Obchodník zodpovedá Banke za všetky škody, ktoré jej vznikli v súvislosti s porušením niektorého ustanovenia Podmienok zo strany Obchodníka.

4.3.2. V prípade, ak si Obchodník v rámci Služby zasielania výpisov zvolí zasielanie elektronických výpisov prostredníctvom emailu v nezabezpečenej forme, zodpovedá za prípadné zneužitie údajov zasielaných Obchodníkovi v rámci Služby zasielania výpisov.

## 5. REALIZÁCIA, AUTORIZÁCIA A ZÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ

### 5.1. Realizácia Transakcií

5.1.1. Obchodník môže vykonávať nasledovné typy Transakcií v závislosti od typu služby Akceptácie platobnej karty:

1. Transakcia typu PREDAJ.
2. Transakcia typu STORNO.
3. Transakcia typu NÁVRAT – táto Transakcia môže byť zrealizovaná maximálne vo výške sumy pôvodnej Transakcie typu PREDAJ, pričom Obchodník je povinný vystaviť Potvrdenku (kópia pre Zákazníka), ktorá musí byť Obchodníkom riadne podpísaná. Obchodník nie je oprávnený vrátiť Držiteľovi platobnej karty sumu zodpovedajúcu Transakcii zrealizovanej Platobnou kartou v hotovosti ani iným spôsobom.
4. Transakcia typu PREDAUTORIZÁCIA – v prípade, ak Obchodník vykonal Transakciu typu PREDAUTORIZÁCIA a Držiteľ platobnej karty sa rozhodne realizovať Transakciu inou Platobnou kartou alebo cenu tovaru alebo služby uhradí v hotovosti, musí Obchodník zrušiť už vykonanú Transakciu typu PREDAUTORIZÁCIA, a to nasledovne: Obchodník dokončí pôvodnú Transakciu typu PREDAUTORIZÁCIA vo výške 1,- EURO (t. j. nesmie dokončiť pôvodnú Transakciu typu PREDAUTORIZÁCIA vo výške 0,- EUR). Následne Obchodník vykoná Transakciu typu STORNO (t. j. storno poslednej Transakcie. Posledná Transakcia je dokončenie Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA vo výške 1,- EURO). 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 v hotovosti.
5. Transakcia typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁ-

CIE – výška Transakcie typu dokončenie PREDAUTORIZÁCIE pre Platobné karty s logom VISA môže byť navýšená maximálne o 15 % z pôvodnej výšky Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA. Výška Transakcie typu dokončenie PREDAUTORIZÁCIE pre Platobné karty s logom Mastercard môže byť maximálne vo výške pôvodnej Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA, t. j. jej hodnota nesmie byť navýšená.

6. SMS Transakcia.

7. DMS Transakcia.

5.1.2. Obchodník berie na vedomie, že o sprístupnenie Služby Manuálneho zadávania údajov z Platobnej karty na Platobnom termináli a Služby PREDAUTORIZÁCIA/DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE je povinný Banku požiadať osobitnou žiadosťou.

5.1.3. Obchodník berie na vedomie, že Banka je oprávnená jednostranne rozhodnúť o povolení alebo o ukončení poskytovania služieb súvisiacich s týmito typmi Transakcií: Transakcia typu PREDAJ, Transakcia typu NÁVRAT, Transakcia typu STORNO, Transakcia typu PREDAUTORIZÁCIA, Transakcia typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE. Ak Obchodník s ukončením podľa predchádzajúcej vety nesúhlasí, má právo vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou a bez poplatkov. V prípade, ak Obchodník neoznámí Banke, že s ukončením podľa tohto bodu Podmienok nesúhlasí, a to najneskôr v deň, ktorý predchádza Bankou stanovenému dňu ukončenia, platí, že túto zmenu prijal.

### 5.2. Autorizácia Transakcií

5.2.1. Transakcie realizované Platobnou kartou prostredníctvom Platobného terminálu sú autorizované po zosnímaní magnetického prúžku alebo čipu.

5.2.2. Ak Značka Platobnej karty vyžaduje Autorizáciu PIN kódom, Obchodník požiada Držiteľa platobnej karty o zadanie PIN kódu.

5.2.3. Pokiaľ Značka Platobnej karty nevyžaduje zadanie PIN kódu, je Obchodník povinný požiadať Držiteľa platobnej karty o podpis na Potvrdenke z Platobného terminálu, čím Držiteľ platobnej karty potvrdí správnosť vystavenej Potvrdenky a súhlas s vykonaním Transakcie. Obchodník je povinný skontrolovať, či podpis na Potvrdenke je totožný s podpisom na podpisovom poli na zadnej strane Platobnej karty. Potvrdenku podpísanú Držiteľom platobnej karty je Obchodník povinný archivovať v zmysle Obchodných podmienok.

5.2.4. Bezkontaktné transakcie realizované Bezkontaktnou platobnou kartou sú autorizované priložením Bezkontaktnej platobnej karty k bezkontaktnému snímaču na Zariadení samotným Držiteľom platobnej karty. Ak Zariadenie umožní vykonanie Bezkontaktnej transakcie priložením Bezkontaktnej platobnej karty a nepožaduje zadanie PIN kódu alebo podpisu Držiteľa platobnej karty, Obchodník nie je povinný požadovať PIN kód alebo podpis od Držiteľa platobnej karty. Tým nie je dotknutá povinnosť Obchodníka vytlačiť Potvrdenku o uskutočnenej Bezkontaktnej transakcii. Pokiaľ Zariadenie požaduje pri Bezkontaktnej transakcii zosnímanie

údajov z magnetického prúžku alebo čipu alebo ak sa vyžaduje zadanie PIN kódu alebo podpis Držiteľa platobnej karty, Obchodník je povinný postupovať v zmysle bodu 5.2.2 alebo 5.2.3 Podmienok.

- 5.2.5. Pri Akceptácii platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu je Obchodník povinný riadiť sa hláseniami na jeho displeji. V prípade hlásenia „Volajte Autorizačné centrum“ je Obchodník povinný ihneď volať Autorizačné centrum a riadiť sa jeho pokynmi. V prípade hlásenia „Zadržať kartu“ sa Obchodník pokúsi zadržať Platobnú kartu vhodným spôsobom. Ak to nie je možné, bezodkladne o vzniknutej situácii telefonicky informuje Autorizačné centrum alebo kompetentného zamestnanca Banky. Zadržanú Platobnú kartu je potrebné ihneď odoslať na adresu sídla Banky.
- 5.2.6. Výsledkom Autorizácie Transakcie je pridelenie Autorizačného kódu Autorizačným centrom.
- 5.2.7. Pridelením Autorizačného kódu potvrdzuje Autorizačné centrum nasledovné skutočnosti:
- existuje Platobná karta s uvedeným číslom,
  - na účte, ku ktorému je Platobná karta vydaná, je dostatok finančných prostriedkov a denný limit čerpania prostriedkov nie je prekročený,
  - Platobná karta nie je zablokovaná.
- 5.2.8. Obchodník 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.
- 5.2.9. V prípade, že v rámci Autorizácie bude Transakcia Autorizačným centrom zamietnutá, Transakcia nemôže byť uskutočnená a zúčtovanie takejto Transakcie nebude Bankou realizované.
- 5.2.10. Obchodník sa zaväzuje neuskutočniť Vyskladnenie, ak prijatý Autorizačný kód je nulový alebo prázdny a/alebo Autorizácia Transakcie bola zamietnutá.
- 5.2.11. V odôvodnených prípadoch si Banka vyhradzuje právo požiadať Obchodníka o pozastavenie Vyskladnenia tovaru alebo služby, a to aj vo vzťahu k Bankou určeným Transakciám, pre ktoré bola Autorizácia povolená. Obchodník sa zaväzuje bezodkladne pozastaviť Vyskladnenie predmetných tovarov alebo služieb až do doby doručenia rozhodnutia zo strany Banky, a to za predpokladu, že pred oznámením Banky už nedošlo k Vyskladneniu predmetných tovarov alebo služieb. Banka je povinná informovať Obchodníka najneskôr do 7 pracovných dní o svojom rozhodnutí o Vyskladnení predmetných tovarov a služieb.
- 5.2.12. V prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Služby eCard je Obchodník povinný riadiť sa rozhodnutím Banky, na základe vyhodnotenia relevantných faktov pre každú Transakciu, o povolení, resp. zamietnutí každej Autorizácie podľa nižšie uvedenej matice a na základe toho vykonať Vyskladnenie tovarov a/alebo služieb. Ak platobná brána Služby eCard zamietne Transakciu a Obchodník napriek tomu vykoná Vyskladnenie tovaru a/alebo služieb, Banka nie je zodpovedná za realizáciu Transakcie.

Response (Odpoveď)	Hodnota ProcReturnCode (Kód stavu transakcie)	Uskutočnenie vyskladnenia
„Approved“ (Schválená)	„00“	ÁNO
„Declined“ (Zamietnutá)	dvojmiestne číslo iné ako „00“ a „99“	NIE
„Error“ (Chyba)	„99“	NIE

- 5.2.13. V prípade akejkoľvek poruchy Služby eCard Obchodník prevádzkujúci internetový obchod bezodkladne informuje Banku s cieľom odstránenia poruchy.

### 5.3. Zúčtovanie Transakcií

- 5.3.1. Banka sa zaväzuje uhradiť Obchodníkovi celkovú sumu všetkých Transakcií uskutočnených Platobnými kartami na Účet Obchodníka. Súčasne je Banka oprávnená zúčtovať si príslušnú Províziu, ako aj Ostatné poplatky.
- 5.3.2. Všetky platné Transakcie budú Bankou uhradené:
- V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Služby eCard najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie Bankou (t. j. D + 1), a to za každé Predajné miesto osobitne, pričom deň vykonania Transakcie sa do uvedenej lehoty nezapočítava.
  - V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie Bankou (t. j. D + 1), pričom deň vykonania Transakcie sa do uvedenej lehoty nezapočítava. V prípade, ak má Obchodník Účet vedený v Banke, Banka zúčtuje na Účet Obchodníka celkovú sumu všetkých platných Transakcií a následne si zinkasuje Províziu a Ostatné poplatky. V prípade nesplnenia tejto povinnosti môže Obchodník uplatniť voči VÚB, a.s., Reklamáciu. V prípade, ak má Obchodník Účet vedený v inej banke, Banka zúčtuje na Účet Obchodníka čistú sumu, t. j. rozdiel medzi sumou Transakcií a Províziou a Ostatnými poplatkami.
  - V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu Obchodníkom, ktorý má Účet vedený v Štátnej pokladnici, najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie Bankou (t. j. D + 1), pričom deň vykonania Transakcie sa do uvedenej lehoty nezapočítava). V prípade nesplnenia tejto povinnosti môže Obchodník uplatniť Reklamáciu voči Štátnej pokladnici. Banka vystaví Obchodníkovi faktúru v nasledujúcom mesiaci po mesiaci, v ktorom boli Transakcie uskutočnené. Faktúra bude obsahovať:
    - Províziu,
    - Ostatné poplatky.
Faktúra, ktorú Banka Obchodníkovi vystaví, je splatná do 14 dní od jej vystavenia v zmysle platných daňových a účtovných predpisov.
- 5.3.3. Banka je oprávnená (s výnimkou Obchodníkov, ktorí majú Účet vedený v Štátnej pokladnici) vyko-

nať opravné zúčtovanie chybné vykonaných úhrad vrátane duplicitne zaúčtovaných úhrad na Účet Obchodníka.

- 5.3.4. Banka je oprávnená (s výnimkou Obchodníkov, ktorí majú Účet vedený v Štátnej pokladnici) zinkasovať z Účtu Obchodníka sumy zodpovedajúce finančným rozdielom spôsobeným porušením Zmluvy alebo niektorého z bodov Podmienok zo strany Obchodníka.
- 5.3.5. Ak má Obchodník vedený Účet v Štátnej pokladnici, je Banka oprávnená vystaviť faktúru na zúčtovanie finančných rozdielov spôsobených porušením niektorého z bodov Zmluvy alebo Podmienok alebo pri chybné vykonaných úhradách vrátane duplicitne zaúčtovaných úhrad na Účet Obchodníka.
- 5.3.6. Banka je oprávnená zinkasovať úhrady a finančné rozdiely z prostriedkov na Účte Obchodníka (v prípade Obchodníka, ktorý má Účet vedený v Štátnej pokladnici vystaviť na ten účel faktúru) v prípade, keď Obchodník nedokáže jednoznačne a nesporne zdokladovať oprávnenie na vykonanie Transakcie, najmä v prípade:
- a) keď Držiteľ platobnej karty jednoznačne neudelil súhlas s Transakciou podpisom na Platobnom doklade;
  - b) keď Obchodník neuskutočnil Transakciu v súlade s ustanoveniami Zmluvy a Podmienok;
  - c) Podvodnej transakcie;
  - d) keď úhrada celkovej sumy za tovar alebo službu bola rozdelená na viacero Transakcií;
  - e) keď Obchodník Transakciu Čipovou platobnou kartou uskutočnil prostredníctvom magnetického prúžku takejto Platobnej karty (s výnimkou platobných kariet s logom JCB International), pričom Zariadenie bolo v čase vykonania predmetnej Transakcie vybavené softvérovou aplikáciou na akceptáciu Čipových platobných kariet.
- 5.3.7. Banka je oprávnená zablokovať finančné prostriedky na Účte Obchodníka vedenom v Banke, ak bola na základe Risk monitoringu identifikovaná podvodná, prípadne podozrivá aktivita v Predajnom mieste Obchodníka a/alebo na Zariadení, a to najdlhšie na obdobie 150 dní od dňa nasledujúceho po dni zablokovania finančných prostriedkov na Účte Obchodníka. Tieto finančné prostriedky, blokovanie vo výške sumy podozrivých zrealizovaných Transakcií, má Banka právo použiť na kompenzovanie budúcej zodpovednosti za prípadné Reklamácie alebo straty z podvodov.
- 5.3.8. V prípade, že Obchodník požaduje dodatočné zaúčtovanie nespracovanej Transakcie voči účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná, Obchodník berie na vedomie, že Banka je oprávnená zúčtovať takúto Transakciu iba so súhlasom Držiteľa platobnej karty.
- 5.3.9. Banka si vyhradzuje právo zúčtovať neuhradenú Províziu, ako aj Ostatné poplatky zo zablokovaných Transakcií.

## 6. ZARIADENIA

Ustanovenia článkov 6.1., 6.2., 6.3. a 6.4. Podmienok sa uplatňujú v prípade Akceptácie platobných kariet prostred-

níctvom Platobného terminálu, ak Banka prenecháva Obchodníkovi v zmysle Zmluvy do užívania Platobný terminál.

### 6.1. Závazky a povinnosti Banky a Obchodníka

- 6.1.1. Banka sa zaväzuje uviesť do prevádzky Platobný terminál do 10 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Povinnosť uvedenú v tomto bode môže Banka splniť aj prostredníctvom Tretej strany.
- 6.1.2. Obchodník sa zaväzuje umožniť Banke vstup do Predajného miesta, inštaláciu, uvedenie Zariadenia do prevádzky a poskytnúť Banke potrebnú súčinnosť. Odovzdanie Zariadenia a jeho uvedenie do prevádzky Obchodník potvrdí Banke písomne v preberacom protokole.
- 6.1.3. Obchodník sa zaväzuje, že počas doby užívania Zariadenia bude vykonávať Akceptáciu platobných kariet uvedených v Prílohe č. 1 Zmluvy bez prerušenia a v mieste, kde bolo Zariadenie pôvodne nainštalované.
- 6.1.4. Obchodník sa zaväzuje užívať Zariadenie počas dohodnutej doby v súlade s jeho určením a v súlade so Zmluvou a Podmienkami.
- 6.1.5. Obchodník nie je oprávnený bez súhlasu Banky Zariadenie ďalej prenajímať ani iným spôsobom prenechať na odplatné či bezplatné užívanie tretej osobe.
- 6.1.6. Obchodník sa zaväzuje, že neumožní nepovolanej osobe akýkoľvek prístup ani manipuláciu so Zariadením.
- 6.1.7. Obchodník sa zaväzuje, že nebude vykonávať svojvoľné úpravy softvéru Zariadenia.
- 6.1.8. Obchodník je povinný vrátiť Banke Zariadenia v bezporuchovom stave zodpovedajúcom obvyklému opotrebovaniu najneskôr v deň zániku Zmluvy a uhradiť Banke všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s demontážou Zariadenia a dopravou zariadenia z Predajného miesta do Servisnej spoločnosti.

### 6.2. Podmienky inštalácie Zariadenia

- 6.2.1. Obchodník je povinný splniť nasledovné podmienky na inštaláciu Platobného terminálu:
- A. Prevádzkové podmienky:
- a) prevádzková teplota od +5 °C do +40 °C,
  - b) relatívna vlhkosť 20 – 80 %,
  - c) sieťové napätie 220 V/50 Hz,
  - d) ochrana proti priamemu dopadu slnečných lúčov.
- B. Komunikačno-technologické podmienky v prípade komunikácie TCP/IP
- voľný dátový port (nie USB), tzn. na lokalite je switch alebo router,
  - prístup k elektrickej zásuvke a vyústenie dátovej zásuvky je maximálne 2,0m od miesta inštalácie,
  - povolená komunikácia von na HOST IP v závislosti od požiadaviek Banky:
- variant 1: všetky porty pre IP adresy:  
195.146.142.82, 195.146.142.98,  
194.228.123.36, 194.228.123.45;
- variant 2: primárny uzol  
91.234.122.1, 91.234.122.4 port: 40443, port:  
32444, port: 22244, port: 990, port: 21, rozsah portov: 64000-65000;

- pri WIFI musí byť sieť zabezpečená (chránená heslom). Podporované druhy zabezpečenia sú WPA-PSK (AES/TKIP), WPA2-PSK.

6.2.2. Obchodník je povinný písomne nahlásiť Banke pripravenosť Predajného miesta na inštaláciu Platobného terminálu. V prípade, že po prijatí tohto hlásenia nebude možné povereným zamestnancom Banky, prípadne Treťou osobou vykonať inštaláciu z dôvodu nepripravenosti Predajného miesta, Obchodník sa zaväzuje uhradiť všetky náklady spojené so zbytočným výjazdom zamestnanca Banky, resp. Tretej osoby. Tento bod Podmienok sa neuplatňuje v prípade GPRS komunikácie.

### **6.3. Obsluha Zariadenia a porucha Zariadenia**

#### **6.3.1. Obsluha Zariadenia**

6.3.1.1. Obchodník a ním poverená osoba sa zaväzuje obsluhovať a udržiavať Zariadenia prevádzkyschopné a v stave, v akom ich Obchodník prevzal.

6.3.1.2. Obchodník je povinný pri používaní Zariadenia riadiť sa návodom na obsluhu a údržbu dodaným pri inštalácii.

#### **6.3.2. Porucha Zariadenia**

6.3.2.1. V prípade poruchy Platobného terminálu alebo žiadosti o servisné úkony je potrebné kontaktovať príslušnú Servisnú spoločnosť uvedenú v Príručke obchodníka alebo priamo na Zariadení.

### **6.4. Zodpovednosť Obchodníka**

6.4.1. Obchodník zodpovedá za zneužitie softvéru Zariadenia.

6.4.2. Obchodník sa zaväzuje, že v prípade, ak počas užívania Zariadenia alebo kedykoľvek po skončení užívania Zariadenia až do momentu vrátenia Zariadenia Banke, Zariadenie poškodí, zničí, stratí, alebo mu bude odcudzené, uhradí Banke Pokutu za poškodenie, zničenie, stratu alebo odcudzenie Zariadenia podľa platného Cenníka VÚB, a.s. Obchodník berie na vedomie, že právo Banky na náhradu škody vzniknutej poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením Zariadenia, a to aj vo výške prevyšujúcej sumu Pokuty za poškodenie, zničenie, stratu alebo odcudzenie Zariadenia, tým nie je dotknuté.

6.4.3. V prípade neopodstatneného objednania servisných služieb zo strany Obchodníka je Obchodník povinný nahradiť Banke všetky náklady, ktoré jej vzniknú v súvislosti s jeho konaním.

6.4.4. Od momentu prevzatia Platobného terminálu s GPRS SIM kartou vloženou Obchodníkom a/alebo jeho zamestnancom, a/alebo inou poverenou osobou Obchodník zodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú použitím GPRS SIM karty mimo Platobného terminálu alebo iným spôsobom, s výnimkou uskutočňovania Transakcií, a to za predpokladu, že GPRS SIM karta je vložená do Platobného terminálu v stave, v akom bola Obchodníkovi dodaná. Takto vzniknutú škodu sa Obchodník zaväzuje uhradiť Banke bez zbytočného odkladu po prijatí výzvy zo strany Banky.

### **6.5. Osobitné ustanovenia**

6.5.1. V prípade, ak je Platobný terminál vo vlastníctve Obchodníka, za hardvér, softvér, komunikáciu a servis Platobného terminálu zodpovedá v plnom rozsahu Obchodník. Obchodník sa zaväzuje používať na Platobnom termináli hardvér a softvér, ktorý je schválený Bankou a certifikovaný Asociáciami. Obchodník je povinný nahradiť Banke akúkoľvek škodu, ktorá Banke vznikne v súvislosti s porušením povinnosti Obchodníka uvedenej v predchádzajúcej vete, najmä, nie však výlučne škodu, ktorá Banke vznikne v súvislosti s uložením akýchkoľvek sankcií zo strany Asociácií, a to v lehote určenej Bankou.

6.5.2. Obchodník sa zaväzuje nahrávať bezpečnostné kryptovacie kľúče do Platobného terminálu v súlade s PCI DSS štandardom.

6.5.3. Obchodník sa zaväzuje pred inštaláciou nového modelu Platobného terminálu, nového externého zariadenia k Platobnému terminálu alebo upraveného softvéru Platobného terminálu zabezpečiť všetky nevyhnutné testy a v súčinnosti s Bankou aj schválenie nového modelu Platobného terminálu zo strany Asociácií.

6.5.4. Obchodník sa zaväzuje pravidelne (najmenej 1x za rok) informovať Banku o typoch Platobných terminálov, prostredníctvom ktorých realizuje Akceptáciu platobných kariet, ako aj o ich technických parametroch (najmä o platnosti kernelu). V prípade zmeny platnosti kernelu a/alebo softvérovej aplikácie Platobného terminálu je Obchodník o tejto zmene povinný informovať Banku, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako uvedená zmena nastala.

6.5.5. Obchodník sa zaväzuje nevykonávať žiadne technické a/alebo komunikačné nastavenie Samoobslužného zariadenia, ktoré by malo akýkoľvek vplyv na Akceptáciu platobnej karty a/alebo Autorizáciu.

6.5.6. Obchodník berie na vedomie, že na Samoobslužnom zariadení môže byť prevádzkovaný výhradne jeden z nasledujúcich režimov:

- a) s povolenou Transakciou typu PREDAJ a Transakciou typu NÁVRAT, alebo
- b) s povolenou Transakciou typu PREDAUTORIZÁCIA a Transakciou typu DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE.

### **7. Reklamácie, sťažnosti a spätná úhrada**

7.1. Obchodník sa zaväzuje riešiť všetky podané Reklamácie a sťažnosti zo strany Banky a Držiteľov platobných kariet.

7.2. Zo sporov medzi Obchodníkom a Držiteľom platobnej karty, týkajúcich sa najmä kvality tovaru alebo služieb, ktorých cena bola uhradená prostredníctvom Platobnej karty, nevyplývajú pre Banku žiadne záväzky ani zodpovednosť.

7.3. Ak Držiteľ platobnej karty uplatní Reklamáciu zakúpeného tovaru, Obchodník nesmie odmietnuť výmenu tovaru iba z dôvodu, že Transakcia bola uskutočnená Platobnou kartou.

7.4. Pri riešení a uznaní Reklamácie tovaru alebo služieb, ktorých cena bola uhradená Platobnou kartou, po-

- stupuje Obchodník podľa príslušných reklamačných ustanovení uvedených v obchodných podmienkach Obchodníka.
- 7.5. Ak Obchodník uzná Reklamáciu, nesmie vykonať Spätnú úhradu v hotovosti ani iným spôsobom. Spätná úhrada finančných prostriedkov je možná:
- V prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Platobného terminálu iba prostredníctvom Platobného terminálu alebo prostredníctvom Banky na základe písomnej žiadosti, a to bezhotovostným prevodom na účet Držiteľa platobnej karty alebo účet, ku ktorému je Platobná karta vydaná.
  - V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom služby eCard len prostredníctvom Banky na základe písomnej žiadosti, a to bezhotovostným prevodom na účet Držiteľa platobnej karty alebo účet, ku ktorému je Platobná karta vydaná.
- 7.6. Obchodník sa zaväzuje, že poskytne Banke pri riešení sporu iniciovaného Bankou alebo Držiteľom platobnej karty všetky informácie a podporné doklady súvisiace s Transakciami realizovanými Platobnými kartami v elektronickej alebo papierovej forme, a to do:
- 10 kalendárnych dní odo dňa prijatia Reklamácie – v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu. V prípade, že Obchodník tieto doklady neposkytne v požadovanom rozsahu do 10 kalendárnych dní alebo vôbec, má Banka právo zinkasovať spornú sumu z Účtu Obchodníka (v prípade, ak má Obchodník Účet vedený v Štátnej pokladnici, vystaviť mu faktúru na spornú sumu).
  - Do 5 kalendárnych dní odo dňa prijatia Reklamácie – v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Služby eCard. V prípade, že Obchodník tieto doklady neposkytne v požadovanom rozsahu do 5 kalendárnych dní alebo vôbec, má Banka právo zinkasovať spornú sumu z Účtu Obchodníka (v prípade, ak má Obchodník Účet vedený v Štátnej pokladnici vystaviť, mu faktúru na spornú sumu).
- 7.7. Obchodník súhlasí s tým, aby Banka neuhradila Transakcie v prospech Účtu Obchodníka, prípadne aby zinkasovala sumu zodpovedajúcu výške reklamovanej Transakcie z Účtu Obchodníka (v prípade, ak má Obchodník Účet vedený v Štátnej pokladnici, vystavila faktúru na spornú sumu) v týchto prípadoch:
- ak Obchodník neposkytne vo vyššie stanovenej lehote alebo vôbec, v rozsahu požadovanom Bankou, informácie o Transakcii;
  - ak Obchodník nedodrжал podmienky a pravidlá Akceptácie platobnej karty v zmysle Podmienok;
  - ak Obchodník akceptuje Platobnú kartu po uplynutí jej platnosti;
  - Platobná karta je sfalšovaná, zablokovaná alebo sa podpis na Potvrdenke nezhoduje s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane Platobnej karty alebo je falošný;
  - ak Banka po prešetrení Reklamácie Držiteľa platobnej karty zistí, že Držiteľ platobnej karty nerealizoval Transakciu a/alebo tovar neobdržal alebo mu služba nebola dodaná;
- f) Transakcia nebola realizovaná v súlade s podmienkami a pravidlami uvedenými v Podmienkach;
- g) Transakcia je predmetom Reklamácie;
- h) tovary a/alebo služby boli dodané alebo poskytnuté inej osobe ako je Držiteľ platobnej karty;
- i) v prípade Služby eCard aj:
- ak neboli dodržané podmienky uvedené v článku 4.2.5. Podmienok,
  - ak 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:
    - 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;
    - tovary a služby nezodpovedali popisu tovarov a služieb v Predajnom mieste v čase realizácie Transakcie a Držiteľ platobnej karty uvedené tovary vrátil Obchodníkovi a/alebo žiadal o zrušenie poskytovania služieb zo strany Obchodníka;
    - doručené tovary boli poškodené a/alebo poskytnuté služby boli neúplné, v prípade, ak Obchodník nevykoná nápravu v priebehu 14 pracovných dní po obdržaní oznámenia od Banky.
- 7.8. Ak si Banka nemôže uplatniť svoje právo podľa bodu 7.7 Podmienok, v prípade, že z dôvodu neuskutočnenia Transakcií v Predajnom mieste Obchodníka nerealizuje v prospech jeho Účtu ich úhradu, alebo v prípade, že zostatok na Účte Obchodníka nebude postačovať na uspokojenie pohľadávky Banky v plnej výške, Obchodník sa zaväzuje uhradiť Banke pohľadávku v celkovej výške alebo jej zostávajúcu časť, a to do 30 dní od doručenia písomnej výzvy Obchodníkovi.
- 7.9. Oprávnenosť Reklamácií a sťažností Držiteľa platobnej karty posudzuje Banka v zmysle Podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov a pravidiel Asociácií.
- 7.10. Banka je oprávnená poskytovať vybrané služby, ako aj riešenie Reklamácií a/alebo dopytov zo strany Obchodníka, spojených s prevádzkou uvedených služieb, aj prostredníctvom Tretích strán.
- 7.11. Obchodník môže Banke 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 Obchodníka alebo jej odpísania z Účtu Obchodníka.
- 7.12. Obchodník môže uplatniť Reklamáciu písomnou formou na adresu sídla Banky alebo elektronicou formou na e-mailovú adresu: pos\_reklamacie@vub.sk.



7.13. Banka sa zaväzuje vyriešiť Reklamáciu Obchodníka v lehote do 30 kalendárnych dní od dňa jej prijatia.

## **8. Spracovanie osobných údajov a údajov tvoriacich predmet bankového tajomstva**

8.1. VÚB, a.s., je oprávnená v zmysle Zákona o bankách spracúvať Údaje a informácie vrátane osobných údajov aj bez súhlasu Obchodníka.

8.2. Obchodník súhlasí, aby VÚB, a.s., poskytla jeho Údaje a informácie svojej ovládajúcej osobe, spoločnosti Intesa Sanpaolo, Taliansko. Takéto Údaje a informácie o Obchodníkovi sa poskytujú ovládajúcej osobe výlučne na účely ochrany jej oprávnených záujmov vo VÚB, a.s.

8.3. Obchodník súhlasí s poskytovaním Údajov a informácií subjektom splnomocneným VÚB, a.s., pre prípad vymáhania pohľadávok VÚB, a.s., mimosúdnou cestou.

8.4. Obchodník dáva súhlas, aby VÚB, a.s., poskytla Údaje a informácie tretím osobám na území Slovenskej republiky, avšak len na účely, ktoré sa priamo týkajú činnosti VÚB, a.s., Tretími osobami sú subjekty, s ktorými VÚB, a.s., priamo spolupracuje: Národná banka Slovenska, Slovenská banková asociácia, Diners Club CS, s.r.o., prevádzkovateľ tlačového centra VÚB, a.s., dcérske spoločnosti VÚB, a.s., a spoločnosti patriace do skupiny s úzkymi väzbami v zmysle zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch v znení neskorších predpisov vrátane VÚB Asset Management, správ. spol., a.s., VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., na účely interného výkazníctva, zvýšenia kvality služieb pre Obchodníka a ponuky služieb a produktov spoločností patriacich do skupiny s úzkymi väzbami k VÚB, a.s., a to v rozsahu údajov uvedených v Zmluve uzatvorenej medzi VÚB, a.s., a Obchodníkom. VÚB, a.s., zaručuje, že tieto osoby poskytujú primeranú úroveň ochrany týchto Údajov a informácií. Tretími osobami sú aj subjekty zverejnené na internetovej stránke Banky. Zoznam subjektov, ktorým sú poskytované Údaje a informácie, je zverejnený na Webovom sídle a je vždy priebežne aktualizovaný.

8.5. Obchodník súhlasí s použitím Údajov a informácií na marketingové účely Banky, a to v rozsahu: obchodné meno/názov, adresa sídla/miesta podnikania, telefónne číslo, a to na účely priameho marketingu po dobu platnosti zmluvného vzťahu Obchodníka a Banky.

8.6. Obchodník súhlasí, aby VÚB, a.s., poskytla Údaje a informácie v nevyhnutnom rozsahu bankám a/alebo pobočkám zahraničných bánk vykonávajúcim svoju činnosť na území Slovenskej republiky alebo Asociáciám v zmysle pravidiel týchto Asociácií na účely výmeny varovných informácií z dôvodu ochrany bánk a pobočiek zahraničných bánk pred prípadnými škodami a/alebo stratami vyplývajúcimi z podozrivých, resp. podvodných konaní Držiteľa platobnej karty, ktoré sú uskutočnené Platobnými kartami a/alebo prostredníctvom Platobného termínu.

8.7. Všetky informácie poskytnuté Bankou Obchodníkovi v súvislosti so Službou eCard sa považujú za Dôverné informácie. Obchodník je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie i) osobám tretej strany, ktorá má s Obchodníkom uzavretú platnú zmluvu na správu a/alebo úpravu softvérového vybavenia e-commerce systémov Obchodníka; ii) kompetentnému súdne-mu, rozhodcovskému alebo inému príslušnému orgánu, v súvislosti s akýmkoľvek súdnym alebo rozhodcovským konaním, ktoré vzniklo a ktoré sa týka obchodného vzťahu medzi zmluvnými stranami; iii) ak je ich poskytnutie požadované kompetentným súdom, či už podľa ich príslušného pracovného predpisu na poskytnutie dokumentov alebo inak; iv) v súlade so zákonom alebo iným všeobecne záväzným predpisom, podľa ktorého je strana povinná alebo požadovaná konať; v) vládnemu, bankovému, daňovému alebo inému kontrolnému orgánu, ktorý je oprávnený a kompetentný ich vyžadovať, a to za podmienky, že Obchodník včas a vopred oznámi takúto povinnosť poskytnúť Dôverné informácie Banke a bude spolupracovať s Bankou na zabezpečení potrebného príkazu, rozhodnutia alebo iného obdobného aktu na ochranu Dôverných informácií. V prípade nedodržania uvedeného postupu má Banka právo požadovať od Obchodníka náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.

8.8. Obchodník 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 Podmienok a je si vedomý, že informácie o podozrivom konaní Obchodníka budú poskytnuté ostatným bankám a pobočkám zahraničných bánk, k čomu Obchodník týmto dáva súhlas.

8.9. Obchodník súhlasí, že údaje o ňom môžu byť zobrazené na výpise z účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná.

8.10. Obchodník dáva súhlas, aby bol oboznámený so spracúvaním Údajov a informácií prostredníctvom Webového sídla Banky.

8.11. Obchodník 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.

## **9. ZÁNIK ZMLUVY**

9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva zaniká dohodou Banky a Obchodníka, výpoveďou alebo odstúpením Banky od Zmluvy v prípadoch uvedených v bode 9.4.

9.2. Zmluvu môže vypovedať Banka aj Obchodník, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je (s výnimkou uvedenou v Zmluve) trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasle-

dujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

- 9.3. Vypovedanie Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred jej vypovedaním. V dôsledku vypovedania Zmluvy sa Obchodník zaväzuje odstrániť všetky znaky a propagačné materiály označujúce Akceptáciu platobných kariet u Obchodníka. Odstránenie znakov a propagačných materiálov zabezpečí Obchodník najneskôr do uplynutia výpovednej lehoty.
- 9.4. Banka môže odstúpiť od Zmluvy pri podstatnom porušení povinností zo Zmluvy a/alebo Podmienok, ako aj v prípade:
- a) ak Obchodník nedodrží podmienky Akceptácie platobných kariet vyplývajúce z Podmienok, 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 Obchodník zámerne rozdeľuje jednu Transakciu realizovanú Platobnou kartou na viac Transakcií,
  - d) ak je preukázané opakované podvodné konanie Obchodníka a/alebo zamestnanca Obchodníka na obsluhu Platobného terminálu a Akceptáciu platobných kariet alebo bolo začaté trestné stíhanie proti Obchodníkovi a/alebo zamestnancom Obchodníka na obsluhu Platobného terminálu
  - e) ak Obchodník počas troch za sebou nasledujúcich mesiacov nerealizuje prostredníctvom Zariadenia žiadne Transakcie,
  - f) ak bol v akejkoľvek krajine podaný návrh na začatie konkurzu alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie Obchodníka alebo v prípade vstupu Obchodníka do likvidácie, alebo ak bol voči Obchodníkovi podaný návrh na exekúciu alebo na podobné konanie, ktorého účelom je nútený výkon rozhodnutia v prípade, ak Obchodník určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť Platobnou kartou,
  - g) v prípade, ak Obchodník určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť Platobnou kartou,
  - h) ak akékoľvek doklady a/alebo informácie predložené Banke Obchodníkom neboli pravdivé a/alebo boli zavádzajúce,
  - i) ak bude Banke Držiteľom platobnej karty doručená sťažnosť, že Obchodník ponúka Držiteľovi platobnej karty zľavu za to, že zaplatí za služby alebo tovary ponúkané Obchodníkom na Predajnom mieste formou rozdielnou ako prostredníctvom Platobnej karty a/alebo Obchodník odmietne vykonanie Transakcie za ponúkané tovary a služby na Predajnom mieste prostredníctvom Platobnej karty pod určitú finančnú čiastku, má Banka právo odstúpiť od Zmluvy; odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení Obchodníkovi,
  - j) ak Obchodník poruší povinnosti uvedené v bodoch 6.5.5 a 6.5.6 Podmienok,

k) ak má Obchodník z akéhokoľvek dôvodu zablokovaný a alebo zrušený Účet a/alebo Obchodník realizoval úkon/-y smerujúce k zrušeniu Účtu bez toho, aby určil iný svoj Účet na účely zúčtovania platieb Platobnými kartami.

## 10. DORUČOVANIE

- 10.1. Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými komunikačnými médiami (fax, email alebo iné elektronické médium) na naposledy oznámenú adresu.
- 10.2. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené momentom ich odovzdania, čo je potrebné písomne potvrdiť.
- 10.3. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich odoslaní a v cudzine siedmy deň po ich odoslaní.
- 10.4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní.
- 10.5. Písomnosť sa považuje za doručenú aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, a to podľa bodov 10.1 až 10.4, ak bola odoslaná na naposledy oznámenú adresu.
- 10.6. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní.
- 10.7. Písomnosti doručené prostredníctvom emailu alebo iným elektronickým médiami sa považujú za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší/iný termín doručenia.
- 10.8. Zmluvné strany sú povinné navzájom sa informovať o nedoručení dokumentov akéhokoľvek druhu, ktorých doručenie sa očakáva, najmä dokumentov doručovaných elektronickými prostriedkami, v opačnom prípade Banka nezodpovedá za prípadné škody spôsobené takýmto nedoručením.

## 11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Zmeny právnej formy, štatútu, obchodného mena/názvu, zmenu Účtu alebo iných rozhodujúcich skutočností je Obchodník povinný ihneď písomne oznámiť Banke.
- 11.2. Banka a Obchodník sa dohodli, že ustanovenia § 6, § 8 ods. 3, § 9, § 10, § 12 – 14, § 22, § 31, § 32 ods. 1, ods. 4 a ods. 5, § 33, § 43, ako ani § 44 ods. 1 a 4 Zákona o platobných službách sa na ich vzťah nepoužijú.
- 11.3. Podmienky sú platné a účinné odo dňa uzatvorenia Zmluvy, počas aj po skončení zmluvného vzťahu medzi Bankou a Obchodníkom, a to až do úplného splnenia vzájomných pohľadávok a záväzkov.
- 11.4. Banka týmto informuje Obchodníka o možnosti rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov vzniknutých zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Podmienky týchto foriem riešenia sporov, práva a povinnosti Banky a Obchodníka ako strán sporu sú upravené najmä v zákone č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii

- a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 11.5. Orgánom dohľadu nad finančným trhom je Národná banka Slovenska.
- 11.6. Podmienky sú zverejnené na Obchodných miestach a na Webovom sídle.
- 11.7. Banka si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť a/alebo doplniť Cenník VÚB, a.s., a/alebo tieto Podmienky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, a to bez uvedenia dôvodu. Zmenu a/alebo doplnenie Cenníka VÚB, a.s., a/alebo Podmienok Banka oznámi Obchodníkovi Zverejnením, a to najmenej 15 dní pred účinnosťou týchto zmien/doplnení. Ak Obchodník nesúhlasí so zmenou a/alebo doplnením Cenníka VÚB, a.s., a/alebo Podmienok, má právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov. Takéto okamžité ukončenie Zmluvy musí byť Banke doručené najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu Bankou stanovenej účinnosti zmenených/doplnených Podmienok/Cenníka VÚB, a.s. Ak Obchodník neukončí Zmluvu spôsobom podľa predchádzajúcej vety, platí, že tieto zmeny/doplnenia prijal a zmenené a/alebo doplnené Podmienky a/alebo Cenník, VÚB, a.s., sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi Bankou a Obchodníkom ku dňu účinnosti zmenených a/alebo doplnených Podmienok/Cenníka VÚB, a.s.
- 11.8. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, Banka si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť Prílohu č. 1 Zmluvy bod I. Poplatky a bod III. Výška Provízie pre jednotlivé značky Platobných kariet, vrátane samotnej výšky všetkých tu uvedených poplatkov a provízií, a Prílohu č. 2 Zmluvy, a to bez uvedenia dôvodu. O zmenách podľa tohto bodu, informuje Banka Obchodníka najmenej 1 mesiac pred navrhovaným dňom účinnosti týchto zmien. Ak Obchodník nesúhlasí s uvedenými zmenami, má právo vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou a bez poplatkov. V prípade, ak Obchodník neoznámí Banke, že uvedené zmeny neprijíma, a to najneskôr v deň, ktorý predchádza Bankou stanovenému dňu účinnosti zmien, platí, že uvedené zmeny prijal.
- 11.9. S výnimkami uvedenými v bode 11.7. a 11.8. týchto Podmienok, je Zmluvu možné meniť iba na základe dohody oboch zmluvných strán, a to formou písomného dodatku k Zmluve.
- 11.10. Ku dňu účinnosti týchto Podmienok sa rušia Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet s logom Mastercard, VISA, Diners Club International a JCB International zo dňa 1. 3. 2020.
- Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1. 12. 2020.  
Všeobecná úverová banka, a.s.