

## Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet American Express

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s. pre akceptáciu platobných kariet American Express (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 American Express, ktorej časť obsahu je určená aj odkazom na Obchodné podmienky, alebo uplatňovaním práv a plnením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy o akceptácii platobných kariet American Express. Obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o akceptácii platobných kariet American Express, pokiaľ v Zmluve o akceptácii platobných kariet American Express nie je uvedené inak. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy o akceptácii platobných kariet American Express a Obchodných podmienok majú prednosť ustanovenia Zmluvy o akceptácii platobných kariet American Express.

### 2. VYMEDZENIE POJMOV

Pojmy uvedené v tomto článku veľkým začiatočným písmenom majú v Obchodných podmienkach, v Zmluve o akceptácii platobných kariet American Express 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 American Express alebo v iných dokumentoch uvedené inak.

**Akceptácia platobnej karty** je proces prijímania Platobnej karty v Predajnom mieste Obchodníka za účelom 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 American Express, ktorá je oprávnená vydávať finančným inštitúciám licenciu na vydávanie a Akceptáciu platobných kariet s logom American Express a na spracovanie Transakcií realizovaných Platobnými kartami s logom American Express.

**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 prideli 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, 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, hodiniček, 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.

**Call centrum Banky** je miesto, ktoré Obchodníkovi poskytuje nasledovné služby: Hlasovú autorizáciu, informácie o úspešnosti realizácie Transakcií, kód 10, všeobecné informácie o službe Akceptácie platobných kariet.

**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 boli naposledy Zverejnený alebo inak oznámený.

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

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

**Dôverné informácie** sú všetky informácie verejne neprístupné, 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 zrejme pre akúkoľvek osobu, že sú dôverné. Dôverné informácie sú akékoľvek technické, obchodné alebo komerčné informácie, plány, náčrty, špecifikácie, modely, vzorky, počítačové programy, softvér, dáta alebo dokumentácia 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 Platobnú 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, Dánsko, 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 uchovávanou 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 zmluvy 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, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lotyšsko, 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 Guyana, 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 takouto 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 takýchto 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 o potvrdenie alebo zamietnutie súhlasu s realizáciou Transakcie na telefónnom čísle Call centra Banky.

**Imprinter** je mechanický snímač Embosovaných údajov z Platobnej karty s cieľom úhrady za tovar alebo službu.

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

- referencia umožňujúca Obchodníkovi identifikovať Transakciu (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 všetky Platobné karty tej istej Značky Platobnej karty, akceptované Obchodníkom v zmysle Zmluvy. Jednotná provízia je stanovená ako vážená priemerná provízia pre všetky Platobné karty tej istej Značky Platobnej karty akceptované Obchodníkom v zmysle Zmluvy.

**Kartová schéma** je jednotný súbor pravidiel, postupov, 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.

**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 predplatných kariet mobilných operátorov prostredníctvom bankomatu) a hotovostné platobné operácie (výber hotovosti z bankomatu, v banke alebo v zmenárni) na území Slovenskej republiky alebo v zahraničí na ťarchu kartového účtu, ku ktorému bola Kreditná karta vydaná.

**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.

**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.

**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 American Express.

**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 tou istou Platobnou kartou Držiteľa platobnej karty u Obchodníka na periodickej báze (ako mesačne, štvrťročne, 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 (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.

**Písomná /telefonická objednávka** alebo **Mail Order/ Telephone order** alebo **MO/TO** je typ Transakcie zrealizovaný na základe prijatia písomnej alebo telefonической Objednávky

od Držiteľa platobnej karty, bez fyzickej prítomnosti Platobnej karty, a to manuálnym zadávaním čísla Platobnej karty, jej expirácie a požadovanej čiastky, s cieľom úhrady za poskytnutý tovar, resp. poskytnutú službu.

**Platobná karta** je platobný prostriedok s logom Vydavateľa a Asociácie, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné a hotovostné platobné operácie. Za Platobnú kartu sú pre 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, 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 alebo Imprinteru, 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 softwarového vybavenia) umiestnené v Predajnom mieste, umožňujúce realizáciu Transakcií prostredníctvom Platobnej karty na úhradu tovarov a služieb.

**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.

**Poplatok Kartovej schémy** je poplatok účtovaný v súvislosti s využívaním danej Kartovej schémy.

**Poplatok za spracovanie** predstavuje všetky náklady, ktoré vznikli Banke v súvislosti so spracovaním Transakcií a marža Banky.

**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. 2 Zmluvy.

**PREDAUTORIZÁCIA/Dokončenie PREDAUTORIZÁCIE** je doplnková služba Platobného terminálu, ktorá umožňuje dočasnú rezerváciu peňažných prostriedkov na Platobnej karte Držiteľa platobnej karty. Po dokončení PREDAUTORIZÁCIE budú rezervované peňažné zúčtované z účtu, ku ktorému je Platobná karta vydaná.

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

**Prijemca platby** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je

zamýšľaným príjmom 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 Prijímcu platby.

**Príručka obchodníka** je dokument, určený pre osoby poverené Obchodníkom na Akceptáciu platobných kariet, v ktorých 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.

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

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

**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 Firemné karty a Debetné, Kreditné a Predplatené karty vydané Vydavateľom pre Spotrebiteľov mimo EÚ krajiny a EHP krajiny platia aktuálne sadzby stanovené Asociáciou.

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

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

**Služba zasielania výpisov** je služba poskytovaná Bankou Obchodníkovi formou zasielania elektronických výpisov prostredníctvom emailu, obsahujúcich zoznam vykonaných Transakcií, zúčtovanej Provízie, Ostatných poplatkov a zliav vo vzťahu k Zariadeniu/Službe eCard/MOTO. Služba zasielania výpisov je spoplatňovaná v zmysle Cenníka VÚB, a.s..

**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.

**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.

**Transakciu typu PREDAJ** je Transakcia, ktorú môže Obchodník realizovať iba za účelom úhrady za ním poskytovaný tovar alebo poskytnuté služby.

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

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

**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 počítadla 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 softwaru na Zariadení.

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

**Vyskladnenie** je expedovanie tovaru a/alebo poskytnutie služby Obchodníkom, po obdržaní 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** – 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 American Express, uzatvorená medzi Bankou a Obchodníkom, predmetom ktorej je úprava spôsobu a podmienok Akceptácie platobných kariet Obchodníkom v Predajných miestach za účelom 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.

**Zmluvné strany** je spoločné označenie pre Obchodníka a Banku.

**Značka Platobnej karty** je American Express.

**Zúčtovací formulár** je doklad na spracovanie a zúčtovanie Transakcií uskutočnených prostredníctvom Písomných/telefonických objednávok, ktorý Obchodník zasiela Banke. Služí súčasne ako záznam o realizovaní Transakcie medzi Obchodníkom a Držiteľom platobnej karty, ktorý je Obchodníkom vystavený na základe prijatia Písomnej/telefonickej objednávky Držiteľa platobnej karty.

**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 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.

b) v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky Príručku obchodníka.

c) v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru Príručku obchodníka pre všetky Predajné miesta Obchodníka, ako aj Platobné doklady a Sumárne platobné doklady, ktoré musí Obchodník použiť pri Akceptácii platobných kariet.

d) 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. 2 Zmluvy.

e) riadne zaškolenie zamestnancov Obchodníka ním určených na Akceptáciu platobných kariet 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.

f) znenie PCI DSS štandardu a jeho požiadaviek, aktuálne ku dňu uzatvorenia Zmluvy.

3.1.3. Banka je povinná poskytnúť Obchodníkovi údaje o aktuálnych akceptovaných mierach Reklamácií Držiteľov platobných kariet stanovených Asociáciou.

## **3.2. Práva Banky**

3.2.1. Banka je oprávnená poskytnúť Obchodníkovi nálepky na označenie Predajného miesta s logom American Express.

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, pričom Banka následne oznámi Obchodníkovi dôvody ukončenia Akceptácie platobných kariet v danom Predajnom mieste, ako aj dátum, od ktorého nie je možné v danom Predajnom mieste vykonávať Akceptáciu platobných kariet. Pre ostatné Predajné miesta 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 zo strany Banky, Akceptáciu Platobných kariet v danom Predajnom mieste, opätovne obnovili.

3.2.5. Banka si vyhradzuje právo kedykoľvek a bez predchádzajúceho oznámenia zablokovať Službu eCard, ako aj službu Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky, a to:

a) v prípade, ak vznikne podozrenie z protiprávneho konania Obchodníka a/alebo jeho zamestnancov

b) na pokyn Asociácie

c) v prípade, ak je oprávnená odstúpiť od Zmluvy

d) v prípade, ak Obchodník, ktorý ma 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 Služby eCard a/alebo služby Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky.

3.2.6. Banka je oprávnená priebežne oznámiť Obchodníkovi, ktoré oblasti podnikania pre účely Akceptácie platobných kariet považuje za neprijateľné. Pokiaľ bude Obchodník naďalej vykonávať podnikateľskú činnosť v týchto oblastiach, je Banka oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať spätnú úhradu platieb za Transakcie pripísané na Účet Obchodníka.

3.2.7. Banka je oprávnená, po predchádzajúcom písomnom upozornení Obchodníka, požadovať od Obchodníka náhradu škody spôsobenej Banke

v dôsledku nedodržania povinností Obchodníka stanovených v Zmluve a/alebo Podmienkach a/alebo v dôsledku sankcií uplatnených zo strany Asociácie za nadmerné počty a/alebo hodnotu Reklamácií Transakcií vykonaných v Predajnom mieste.

3.2.8. Banka je aj bez súhlasu Obchodníka oprávnená previesť práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a/alebo postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy, na akúkoľvek tretiu osobu, ktorá je nadobúdateľom licencie alebo frančízové spoločnosti na prevádzkovanie podnikania týkajúceho sa Akceptácie platobných kariet s logom American Express, o čom je Banka povinná Obchodníka písomne informovať.

## **3.3. Zodpovednosť Banky**

3.3.1. Banka nezodpovedá za finančné straty, ktoré vzniknú:

a) pri použití funkcie 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 kontrolu, 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 tovarov 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 známkoci Asociácie. 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, výlučne 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) nerealizovať Akceptáciu platobných kariet na úhradu tovarov alebo služieb, či ďalších plnení, ktorými sú: tovary alebo služby spojené s hazardnými hrami, pornografický tovar alebo služby alebo prostitúcia, tovar alebo služby, ktorých poskytovanie je nezákonné (napr. obchod s drogami), predaje, pri ktorých účtovaná suma nezodpovedá hodnote nakupovaného tovaru alebo poskytovanej služby, predaje uskutočnené treťou stranou, t.j. nie Obchodníkom, hotovosť, náhrada škody, penále, pokuty, náklady alebo poplatky akéhokoľvek druhu, ktoré prevyšujú trhovú hodnotu ceny zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby.
- d) akceptovať Transakciu realizovanú Platobnou kartou v akejkoľvek výške. Za tým účelom sa Obchodník zaväzuje neurčovať minimálnu výšku Transakcie, ktorú môže Držiteľ platobnej karty realizovať Platobnou kartou.
- e) účtovať Držiteľom platobných kariet rovnakú sumu ako pri platbe za tovar alebo službu v hotovosti, bez ohľadu na výšku obratu.
- f) neúčtovať Držiteľom platobnej karty poplatok za použitie Platobnej karty ani iný poplatok obdobného charakteru.
- g) dodržiavať stanovený Autorizačný limit.
- h) nerozdeľovať jednu Transakciu na viac položiek.
- i) neumožniť v Predajných miestach výber hotovosti prostredníctvom Platobnej karty, pokiaľ to nie je upravené samostatnou zmluvou uzavretou medzi Bankou a Obchodníkom.
- j) 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.
- k) 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 Písomnej/telefonickej objednávky a Služby eCard.

V prípade použitia Bezkontaktné platobnej karty sa povinnosti uvedené v písm. i) 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.

V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru je Obchodník navyše povinný overiť, či Držiteľ platobnej karty je osoba, na ktorej meno a priezvisko je Platobná karta vydaná a je fyzicky prítomná;

- l) neakceptovať Platobnú kartu v prípade, ak nie sú splnené podmienky uvedené v písm. i) tohto bodu Obchodných podmienok.
- m) neumožniť Akceptáciu platobnej karty v prípade, že je Platobná karta zablokovaná; pokiaľ je to možné, Obchodník musí zadržať túto Platobnú kartu pri pokuse o vykonanie Transakcie a ďalej postupovať podľa Príručky obchodníka.
- n) zadržať 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 zadržať, 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.
- o) 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.
- p) informovať jasným a jednoznačným spôsobom Spotrebiteľa o tom, že neakceptuje všetky Platobné karty, a to súčasne s tým, ako informuje Spotrebiteľa o Akceptácii 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 ustanovenia sa uplatňuje iba pre Platobné karty určené 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 Asociácie na dobre viditeľnom mieste tak, aby bol Držiteľ platobnej karty informovaný o možnosti platby Platobnou kartou. Logá Asociácie 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 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 Zákonom o ochrane osobných údajov.
- d) oznamovať Banke písomne v dostatočnom predstihu všetky zmeny, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie Zmluvy zo strany Obchodníka, vrátane zmeny čísla Účtu
- e) riadiť sa informáciami a usmerneniami Banky uvedenými v dokumentoch poskytovaných Obchodníkovi zo strany Banky.
- f) archivovať
  1. v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru všetky kópie Platobných dokladov, vrátane Sumárnych platobných dokladov, a to počas piatich rokov odo dňa uskutočnenia Transakcie;
  2. v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Písomných/telefonických objednávok všetky kópie Platobných dokladov, Písomných/telefonických objednávok a Zúčtovacích formulárov, a to počas piatich rokov odo dňa uskutočnenia Transakcie;
  3. 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;

4. prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu všetky kópie Platobných dokladov z Platobného terminálu, a to po dobu 5 rokov od dátumu uskutočnenia Transakcie; a poskytnúť ich v súlade s článkom VII týchto Podmienok k nahliadnutiu kedykoľvek, ak o to Banka požiada za účelom 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 Uzávierku Transakcií na Zariadení v zmysle Návodu na obsluhu platobného terminálu.

h) udeliť Banke Mandát na inkaso v SEPA a splniť ďalšie podmienky stanovené bankou alebo pobočkou zahraničnej banky, ktorá vedie jeho Účet, v prípade, že Obchodník súhlasí s oprávnením Banky zúčtovať si Províziu, Ostatné poplatky, ako aj akékoľvek iné pohľadávky Banky v zmysle Zmluvy a Podmienok z Účtu, ktorý je vedený v inej banke alebo pobočke zahraničnej banky ako v Banke.

4.2.3.2. Obchodník nie je oprávnený previesť práva a povinnosti a/alebo postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Banky.

#### **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 Asociácie pre Akceptáciu platobných kariet, uvedené v Obchodných podmienkach. Obchodník zodpovedá za všetky škody, spôsobené Banke v dôsledku nedodržania uvedených bezpečnostných štandardov Asociácie 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 Asociácie.
- e) umožniť Banke, prípadne Asociácii 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 Asociáciu, 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 a dátum expirácie Platobnej karty.

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 a dátum platnosti Platobnej karty.

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 štandardami.

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 obdržaní 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 Služby eCard**

4.2.5.1. V prípade Služby eCard je Obchodník tiež povinný:

a) zabezpečiť, aby Predajné miesto spĺňalo 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 zobrazíť 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 pre 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 pokázania 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 pre rôzne spôsoby doručenia, poplatky s tým spojené)
5. Popis postupu pri Reklamácii tovarov a služieb zo strany Držiteľa platobnej karty, vrátane údajov potrebných pre podanie Reklamácie a kontaktných údajov Obchodníka pre 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 zod-

povednosti 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 dielčie položky, ktorú 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 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 pre danú Objednávku, 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 pre doručenie, emailová adresa a telefónne číslo Držiteľa platobnej karty; poznámku: 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. Za tým účelom 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 obstarať 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 pre 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 v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru**

4.2.6.1. Ak výška Transakcie presahuje Floor limit, je Obchodník povinný vyžiadať si Hlasovú autorizáciu.

4.2.6.2. Obchodník je povinný vystaviť Zákazníkom Platobný doklad a Sumárny platobný doklad.

4.2.6.3. Platobný doklad je záznamom o úhrade medzi Obchodníkom a Držiteľom platobnej karty a je pre Držiteľa platobnej karty oficiálnym potvrdením o uskutočnenej Transakcii, pričom Obchodník ňou potvrdzuje riadne dodanie tovaru a/alebo služby Držiteľovi platobnej karty. Platobný doklad nesmie obsahovať nijaké dodatočné zmeny a opravy.

4.2.6.4. Obchodník je pri vystavovaní Platobných dokladov povinný postupovať nasledovným spôsobom:

a) všetky kolónky Platobného dokladu musia byť vyplnené čitateľne, správne a úplne podľa predtlaču na Platobnom doklade (najmä Embosované údaje na Platobnej karte a Embosované údaje na štítku Imprinteru Obchodníka)

b) každý Platobný doklad musí obsahovať:

1. Značku Platobnej karty
2. Číslo Platobnej karty a dátum uplynutia jej platnosti
3. odtlačok Platobnej karty spôsobom tlače, ktorý Banka stanoví
4. dátum vykonania Transakcie
5. celkovú výšku Transakcie vrátane uvedenia meny
6. popis zakúpeného tovaru a služby uhradenej Držiteľom platobnej karty Platobnou kartou
7. Autorizačný kód v prípade, keď celková suma Transakcie prevyšuje stanovený Floor limit. Autorizačný kód musí byť napísaný na Platobnom doklade tak, ako ho Obchodníkovi nahlási zamestnanec autorizujúci Transakciu v Autorizačnom centre
8. podpis Držiteľa Platobnej karty zhodný s podpisom na zadnej strane Platobnej karty
9. odtlačok názvu, adresy a čísla Predajného miesta, kde sa Transakcia uskutočnila
10. ďalšie Bankou požadované informácie.

c) Platobný doklad musí byť vystavený v ten istý deň, ako bola Transakcia realizovaná a musí byť vystavený na taký tovar alebo službu, ktoré sú predmetom Transakcie, pričom jedna Transakcia nemôže byť rozpísaná na niekoľko Platobných dokladov;

d) originál Platobného dokladu odovzdá Obchodník Držiteľovi platobnej karty, prvú kópiu si založí do svojej evidencie a druhú kópiu (spodný diel) pošle na zaúčtovanie v zmysle Podmienok;

e) podpis Držiteľa platobnej karty na Platobnom doklade realizovaný v prítomnosti Obchodníka musí byť totožný s podpisom na zadnej strane Platobnej karte. V prípade pochybnosti o pravos-

ti podpisu požiadava Obchodník Držiteľa platobnej karty o predloženie dokladu totožnosti a overí údaje z dokladu totožnosti s údajmi uvedenými na Platobnej karte.

4.2.6.5. Obchodník je povinný v rámci siedmich kalendárnych dní od uskutočnenia Transakcie prostredníctvom Imprinteru zaslať všetky druhé kópie Platobných dokladov (spodný diel), prípadne Platobných dokladov Credit spolu so Sumárnym platobným dokladom na adresu uvedenú v článku 5.2.4., písm. a) Podmienok. Platobné doklady zaslané po uplynutí 30 kalendárnych dní odo dňa Autorizácie Transakcie Banka neakceptuje a Obchodníkovi nebudú preplatené.

4.2.6.6. Aj k jednému Platobnému dokladu je potrebné vyplniť Sumárny platobný doklad. Ku kreditným Platobným dokladom je potrebné vyplniť samostatný Sumárny platobný doklad a označiť ho zreteľne slovom „Credit“.

4.2.6.7. Sumárny platobný doklad (spodný diel) musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) odtlačok názvu, adresy a čísla Predajného miesta, kde sa Transakcie uskutočnili, pretlačené prostredníctvom Imprinteru
- b) počet priložených Platobných dokladov
- c) jednoduchý súčet súm uvedených na jednotlivých Platobných dokladoch
- d) dátum vystavenia Sumárneho platobného dokladu
- e) podpis osoby oprávnenej konať v mene Obchodníka.

4.2.6.8. Obchodník berie na vedomie, že Platobný doklad nebude zo strany Banky preplatený, ak:

- a) Transakcia realizovaná Platobnou kartou je z akéhokoľvek dôvodu nelegálna;
- b) podpis Držiteľa platobnej karty na Platobnom doklade nie je totožný s jeho podpisom na Platobnej karte;
- c) kópia Platobného dokladu, ktorá ide na zaúčtovanie, nie je totožná s originálom, ktorý bol odovzdaný Držiteľovi platobnej karty;
- d) Platobná karta bola použitá po uplynutí lehoty jej platnosti alebo pred dňom platnosti Platobnej karty;
- e) cena za tovar alebo službu je vyššia než Autorizačný limit u Obchodníka a Transakcia nebola predmetom Autorizácie;
- f) Platobný doklad neobsahuje predpísané náležitosti podľa bodu 4.2.6.4., písmeno b) Podmienok.

4.2.6.9. Banka si vyhradzuje právo na odmietnutie Platobných dokladov, ktoré nespĺňajú podmienky uvedené v článku 4.2.6.4. Podmienok.

4.2.6.10. Obchodník zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s porušením povinností Obchodníka uvedených v článku 4.2.6 Podmienok. V týchto prípadoch je Banka oprávnená zinkasovať si z Účtu Obchodníka peňažné prostriedky vo výške, ktorá je predmetom prípadnej Reklamácie, a to po odpočítaní Provízie, ako aj prípadných Ostatných poplatkov. V prípade, že Banka nemôže zinkasovať uvedenú sumu z Účtu Obchodníka, je Obchodník povinný ju, na základe výzvy Banky, uhradiť, a to

v lehote určenej Bankou.

#### **4.2.7. Ďalšie povinnosti a záväzky Obchodníka v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky**

4.2.7.1. Obchodník je tiež povinný :

- a) konať až na základe prijatia Písomnej/telefonickej objednávky od Držiteľa platobnej karty, ktorá musí obsahovať Značku Platobnej karty, číslo Platobnej karty, dátum skončenia platnosti Platobnej karty, meno a priezvisko, adresu a podpis Držiteľa platobnej karty a sumu Transakcie. Tlačivo na Písomnú objednávku nesmie obsahovať žiadne dodatočné zmeny a opravy.
- b) uskutočniť Hlasovú autorizáciu vždy, bez ohľadu na výšku Transakcie, a to bezprostredne pred odoslaním tovaru či poskytnutím služby Držiteľovi platobnej karty. V prípade, ak ide o telefonickú objednávku, Obchodník uvedie pri Hlasovej autorizácii Batch Code (štvormiestne číslo uvedené na prednej strane Platobnej karty).
- c) zrealizovať Písomnú/telefonickú objednávku až v prípade, ak nebol žiadnym spôsobom informovaný Bankou o zamietnutí Autorizácie alebo o zrušení Platobnej karty ku dňu odoslania tovaru alebo poskytnutia služieb.
- d) používať na zúčtovanie Písomných/telefonických objednávok Zúčtovací formulár alebo Platobný doklad spolu so Sumárnym platobným dokladom. Zúčtovací formulár zašle Banka Obchodníkovi na požiadanie. Ak Obchodník používa Platobný doklad, označí ho v časti vyhradenej pre podpis Držiteľa platobnej karty slovami TELEPHONE ORDER (T.O.) v prípade telefonickej objednávky, alebo MAIL ORDER (M.O.) v prípade Písomnej objednávky.
- e) dodržiavať nasledovný postup pri vyplňaní Zúčtovacieho formulára:
  1. Zúčtovací formulár sa vystavuje v dvoch vyhotoveniach, pričom všetky údaje musia byť vyplnené čitateľne, správne a úplne, podľa Písomnej/telefonickej objednávky Držiteľa platobnej karty. Suma Transakcie sa uvádza v EURO
  2. Transakcia realizovaná Platobnou kartou pri Písomnej/telefonickej objednávke musí byť vždy autorizovaná Hlasovou autorizáciou a Autorizačný kód pridelený pracovníkom Autorizačného centra na základe telefonickej požiadavky Obchodníka musí byť uvedený v Zúčtovacom formulári
  3. originál Zúčtovacieho formulára pošle Obchodník na spracovanie do Banky najneskôr do siedmich kalendárnych dní odo dňa realizácie Hlasovej autorizácie prvej Transakcie uvedenej v Zúčtovacom formulári, kópiu si uschová
  4. Zúčtovací formulár musí byť podpísaný Obchodníkom, resp. osobou/zamestnancom Obchodníka povereným vykonávať Akceptáciu platobných kariet.

4.2.7.2. Obchodník berie na vedomie, že Zúčtovací formulár, resp. Transakcie uvedené v Zúčtovacom formulári budú Bankou považované za neplatné a Banka Obchodníkovi uvedené Transakcie neuhradí, najmä v týchto prípadoch:

- a) Podvodnej transakcie
- b) Držiteľ platobnej karty Transakciu odmietne z dôvodu, že Písomnú/telefonickú objednávku nepotvrdil svojím podpisom, resp. súhlasom, resp. nesúhlasil so sumou Transakcie, ktorá sa líši od sumy, ktorú na Písomnej objednávke potvrdil svojím podpisom, resp. odsúhlasil pri telefonickej objednávke;
- c) ak Zúčtovací formulár neobsahuje všetky náležitosti podľa písm. e) tohto článku 4.2.7.1. Podmienok.

4.2.7.3. Banka si vyhradzuje právo odmietnuť Zúčtovací formulár, ktorý nespĺňa podmienky uvedené v bode 4.2.7.1. Podmienok.

#### **4.2.8. Ďalšie povinnosti a záväzky Obchodníka poskytujúceho služby v oblasti ubytovania**

4.2.8.1. 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.

4.2.8.2. Obchodník je povinný uviesť Držiteľovi platobnej karty cenu za rezerváciu ubytovania, ako aj názov a adresu ubytovania.

4.2.8.3. 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.

4.2.8.4. V prípade, ak Obchodník účtuje ďalšie poplatky, je povinný vystaviť Platobný doklad, v ktorom na mieste pre podpis Držiteľa platobnej karty uvedie slová „Signature on File“ alebo „S.O.F.“ a kópiu zasláť Držiteľovi platobnej karty na adresu evidovanú Obchodníkom.

4.2.8.5. 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.

4.2.8.6. 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 Zmluvy alebo Podmienok zo strany Obchodníka.

## 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 platobnej 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 PREDAUTORIZÁCIE – výška Transakcie typu dokončenie PREDAUTORIZÁCIE pre Platobné karty s logom American Express môže byť navýšená maximálne o 15 % z pôvodnej výšky Transakcie typu PREDAUTORIZÁCIA.

- 5.1.2. Obchodník je povinný vykonávať dennú uzávierku Transakcií na Zariadení v zmysle Návodu na obsluhu platobného terminálu.

### 5.2. Autorizácia Transakcií

- 5.2.1. Obchodník je povinný si vyžiadať Autorizáciu v Autorizačnom centre, pokiaľ Transakcia presahuje stanovený Autorizačný limit.
- 5.2.2. Pri Akceptácii platobnej karty na základe Písomnej/

telefonickej objednávky je Obchodník povinný si vyžiadať Hlasovú autorizáciu každej Transakcie, bez ohľadu na výšku Transakcie. Pri Hlasovej autorizácii postupuje Obchodník podľa Príručky obchodníka. Obchodník súhlasí s nahrávaním telefonického hovoru, ktorým pri Hlasovej autorizácii oznamuje údaje uvedené v Príručke obchodníka a súhlasí s použitím nahrávky takéhoto telefonátu na preverenie správnosti nahlásených údajov.

- 5.2.3. Pri Akceptácii platobnej karty prostredníctvom Imprinteru je Obchodník povinný autorizovať Transakciu prostredníctvom Hlasovej autorizácie a Autorizačného kódu, ktorý Obchodníkovi oznámi zamestnanec Call centra Banky a ktorý je Obchodník povinný uviesť na Potvrdenke. Pri Hlasovej autorizácii postupuje Obchodník podľa Príručky obchodníka. Obchodník súhlasí s nahrávaním telefonického hovoru, ktorým pri Hlasovej autorizácii Transakcie oznamuje údaje uvedené v Príručke obchodníka a súhlasí s použitím nahrávky takéhoto telefonátu na preverenie správnosti nahlásených údajov.

- 5.2.4. V prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru a/alebo Písomnej/telefonickej objednávky, ak Obchodník realizuje Hlasovú autorizáciu:

a) Adresa na zasielanie Platobných dokladov a Zúčtovacieho formulára je:

VÚB, a.s.  
Kartové produkty  
Mlynské Nivy 1  
829 90Bratislava 25

b) Telefonický kontakt pri Hlasovej autorizácii je:  
0850 123 000

c) Požadované údaje pri Hlasovej autorizácii sú:

- Značka Platobnej karty (American Express)
- Číslo Platobnej karty
- Dátum platnosti Platobnej karty
- Suma Transakcie v EURO
- Dôvod Autorizácie: platba
- MCC kód
- Identifikačné číslo
- Názov a adresa Predajného miesta

- 5.2.5. Obchodník sa zaväzuje, že nevystaví viac ako jednu Potvrdenku na jednu Transakciu, s cieľom vyhnúť sa Autorizácii Transakcie.

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

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

- 5.2.8. 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 súhlasí 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.

- 5.2.9. 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 5.2.7. alebo 5.2.8. Podmienok.
- 5.2.10. 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 „Zadržat kartu“, sa Obchodník pokúsi zadržat Platobnú kartu vhodným spôsobom. Ak to nie je možné, pokúsi sa Obchodník poznačiť si číslo Platobnej karty a bezodkladne o vzniknutej situácii telefonicky informuje Call centrum banky alebo kompetentného zamestnanca Banky. Zadržanú Platobnú kartu je potrebné ihneď odoslať na adresu sídla Banky.
- 5.2.11. Výsledkom Autorizácie Transakcie je pridelenie Autorizačného kódu Autorizačným centrom.
- 5.2.12. 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.
- 5.2.13. Obchodník je povinný skontrolovať Autorizačný kód, ktorý nesmie byť nulový a výšku Transakcie na Potvrdenke, ktorá musí byť totožná so sumou na Platobnom doklade z registračnej pokladne.
- 5.2.14. V prípade, že v rámci Autorizácie bude Transakcia Autorizačným centrom zamietnutá, Transakcia nemôže byť uskutočnená a zúčtovanie takejto Transakcie nebude Bankou realizované.
- 5.2.15. Obchodník sa zaväzuje neuskutočniť Vyskladnenie, ak obdržaný Autorizačný kód je nulový alebo prázdny a/alebo Autorizácia Transakcie bola zamietnutá.
- 5.2.16. 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 dní pracovných dní o svojom rozhodnutí o Vyskladnení

predmetných tovarov a služieb.

- 5.2.17. 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 vyskladnenie
„Approved“ (Schválená)	„00“	ÁNO
„Declined“ (Zamietnutá)	dvojmiestne číslo iné ako „00“ a „99“	NIE
„Error“ (Chyba)	„99“	NIE

- 5.2.18. V prípade akejkoľvek poruchy Služby eCard Obchodník prevádzkujúci internetový obchod bezodkladne informuje Banku za účelom odstránenia poruchy.

### 5.3. Zúčtovanie Transakcií

- 5.3.1. Banka sa zaväzuje uhradiť Obchodníkovi celkovú sumu všetkých Transakcií uskutočnených Platobnými kartami na Účet Obchodníka, zníženú o Províziu ako aj Ostatné poplatky.
- 5.3.2. Všetky platné Transakcie budú Bankou uhradené:
- v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Platobného terminálu a Služby eCard najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po prijatí a spracovaní Transakcie Bankou (t.j. D+1, pričom deň vykonania Transakcie sa do tejto lehoty nezapočítava)
  - v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky a Imprinteru do 6 Bankových pracovných dní od dátumu doručenia Platobných dokladov.
- 5.3.3. V prípade nesplnenia povinnosti Banky podľa bodu 5.3.2. tohto článku Podmienok, môže Obchodník, ktorý má Účet vedený v Banke, uplatniť voči Banke Reklamáciu.
- 5.3.4. V prípade, že Obchodník má Účet vedený mimo VÚB, a.s., uplatňuje Reklamáciu voči banke, ktorá vedie Účet.
- 5.3.5. Banka je oprávnená vykonať opravné zúčtovanie chybné vykonaných úhrad, vrátane duplicitne zaúčtovaných úhrad na Účet Obchodníka.
- 5.3.6. Banka je oprávnená zinkasovať z Účtu Obchodníka sumy zodpovedajúce finančným rozdielom spôsobeným porušením Zmluvy alebo niektorého z bodov Podmienok zo strany Obchodníka.
- 5.3.7. Banka je oprávnená zinkasovať z Účtu Obchodníka úhrady a finančné rozdiely v prípade, keď Obchodník nedokáže jednoznačne a nesporne zdokladovať oprávnenie na vykonanie Transakcie, najmä v prípade:
- 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 magnetickeho prúžku takejto Platobnej karty, pričom Zariadenie bolo v čase vykonania predmetnej Transakcie vybavené softwarovou aplikáciou na akceptáciu Čipových platobných kariet;
- 5.3.8. V prípade, že si Banka nemôže zinkasovať úhrady a finančné rozdiely z Účtu Obchodníka v zmysle bodu 5.3.6. a 5.3.7. tohto článku Podmienok z akéhokoľvek dôvodu, je Banka oprávnená započítať takéto pohľadávky voči pohľadávkam Obchodníka voči Banke na úhradu Transakcií. Za započítací prejav sa považuje písomné oznámenie Banky o uskutočnenom započítaní.
- 5.3.9. Banka je oprávnená zablokovať finančné prostriedky na Účte Obchodníka vedenom v Banke, ak bola identifikovaná podvodná, prípadne podozrivá aktivita v Predajnom mieste Obchodníka. Tieto finančné prostriedky, blokové vo výške sumy podozrivých zrealizovaných Transakcií, má Banka právo použiť na kompenzovanie budúcej zodpovednosti za prípadné Reklamácie alebo straty z podvodov.
- 5.3.10. 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.

## 6. Reklamácie, sťažnosti a spätná úhrada

- 6.1. Obchodník sa zaväzuje riešiť všetky podané Reklamácie a sťažnosti zo strany Banky a Držiteľov platobných kariet.
- 6.2. 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.
- 6.3. Ak Držiteľ platobnej karty uplatní Reklamáciu zakúpeného tovaru, Obchodník nesmie odmietnuť výmenu tovaru iba z dôvodu, že Transakcia bola uskutočnená Platobnou kartou.
- 6.4. Pri riešení a uznaní Reklamácie tovaru alebo služieb, ktorých cena bola uhradená Platobnou kartou, postupuje Obchodník podľa príslušných reklamačných ustanovení uvedených v obchodných podmienkach Obchodníka.
- 6.5. Ak Obchodník uzná Reklamáciu, nesmie vykonať Spätnú úhradu v hotovosti ani iným spôsobom. Spätná úhrada finančných prostriedkov je možná:
- a) 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.
  - b) v prípade Akceptácie platobnej karty prostredníctvom Imprinteru prostredníctvom Banky, a to bezhotovostným prevodom na účet Držiteľa platobnej karty alebo účet, ku ktorému je Platobná karta vydaná. Obchodník je povinný vystaviť Platobný doklad, v ktorom uvedie Credit, sumu vo výške Transakcie, resp. v nižšej sume reklamovanej Transakcie a súčasne postupuje v zmysle článku 4.2.6. Podmienok.
  - c) v prípade Akceptácie platobnej karty na základe Písomnej/telefonickej objednávky prostredníctvom Banky, a to bezhotovostným prevodom na účet Držiteľa platobnej karty alebo účet, ku ktorému je Platobná karta vydaná. Obchodník vyplní Zúčtovací formulár, v ktorom uvedie v kolónke Poznámka Credit, sumu vo výške Transakcie, resp. nižšej sume reklamovanej Transakcie a súčasne postupuje podľa článku 4.2.7. Podmienok.
  - d) 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.
- 6.6. 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:
- a) 10 kalendárnych dní odo dňa obdržania Reklamácie – v prípade Akceptácie platobných kariet prostredníctvom Imprinteru, Písomnej/telefonickej objednávky a 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.
  - b) do 5 kalendárnych dní odo dňa obdržania 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.
- 6.7. Obchodník súhlasí s tým, aby Banka neuhradila Transakcie v prospech Účtu Obchodníka, prípadne aby zinkasovala sumu zodpovedajúcu výške reklamovanej Transakcie z Účtu Obchodníka v týchto prípadoch:
- a) ak Obchodník neposkytne v stanovenej lehote alebo vôbec, v rozsahu požadovanom Bankou, informácie o Transakcii;
  - b) ak Obchodník nedodrжал podmienky a pravidlá Akceptácie platobnej karty v zmysle Podmienok;
  - c) ak Obchodník akceptuje Platobnú kartu po uplynutí jej platnosti;
  - d) Platobná karta je sfalšovaná, zablokovaná alebo sa podpis na Potvrdenke nezhoduje s podpisom na podpisovom prúžku na zadnej strane Platobnej karty alebo je falošný (v prípade Akceptácie

platobnej karty prostredníctvom Písomnej/telefonickej objednávky a Imprinteru, ak Držiteľ platobnej karty potvrdí, že ide o Podvodnú transakciu zrealizovanú bez jeho súhlasu);

- e) 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:
    - 1. ak neboli dodržané podmienky uvedené v článku 4.2.5. Podmienok
    - 2. 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.
- 6.8. Ak si Banka nemôže uplatniť svoje právo podľa bodu 6.7 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, prípadne Banka neobdrží súhlas od Obchodníka na inkasovanie pohľadávok Banky z Účtu Obchodníka, zaväzuje sa Obchodník uhradiť Banke pohľadávku/y v celkovej výške alebo jej zostávajúcu časť, a to do 30 dní od doručenia písomnej výzvy Obchodníkovi.
- 6.9. Oprávnenosť Reklamácií a sťažností Držiteľa platobnej karty posudzuje Banka v zmysle Podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov a pravidiel Asociácie.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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.

- 6.12. Obchodník môže uplatniť Reklamáciu písomnou formou na adresu sídla Banka alebo elektronickou formou na e-mailovú adresu: amexposky@vub.sk
- 6.13. Banka sa zaväzuje vyriešiť Reklamáciu Obchodníka v lehote do 30 kalendárnych dní od dňa jej obdržania.

## **7. Spracovanie osobných údajov a údajov tvoriacich predmet bankového tajomstva a ochrana dôverných informácií**

- 7.1. VÚB, a.s. je oprávnená v zmysle Zákona o bankách spracúvať Údaje a informácie, vrátane osobných údajov, aj bez súhlasu Obchodníka.
- 7.2. 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.
- 7.3. Obchodník súhlasí s poskytovaním Údajov a informácií subjektom splnomocneným VÚB, a.s. pre prípad vymáhania pohľadávok VÚB, a.s. mimosúdnou cestou.
- 7.4. 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., Generali Poistovňa, a.s., CKM SYTS, 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., za účelom 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.
- 7.5. 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 za účelom priameho marketingu po dobu platnosti zmluvného vzťahu Obchodníka a Banky.
- 7.6. Obchodník súhlasí, aby VÚB, a.s. poskytla Údaje a informácie v nevyhnutnom rozsahu bankám a/alebo pobočkám zahraničných bánk vykonávajúcich svoju činnosť na území Slovenskej republiky alebo Asociácii v zmysle pravidiel Asociácie, za účelom



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 pre prostredníctvom Platobného terminálu.

7.7. 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 softwarového vybavenia e-commerce systémov Obchodníka ii) kompetentnému súdnemu, rozhodcovskému alebo inému príslušnému orgánu, v súvislosti s akýmkoľvek súdnym alebo rozhodcovským konaním, ktoré vzniklo a ktoré sa týka obchodného vzťahu medzi zmluvnými stranami, 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) vládnu, bankovú, daňovú 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 Obchodníkovi náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.

7.8. 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.

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

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

7.11. 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.

## 8. ZÁNIK ZMLUVY

8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu zaničí dohodou Banky a Obchodníka, výpoveďou alebo

odstúpením Banky od Zmluvy v prípadoch uvedených v bode 8.4.

8.2. Zmluvu môže vypovedať Banka aj Obchodník, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

8.3. 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.

8.4. V prípade stanovenom v bode 3.2.6. Podmienok, pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich 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) ak percento Podvodných transakcií z hodnoty všetkých realizovaných Transakcií v priebehu 1 kalendárneho mesiaca na Predajnom mieste je vyššie ako 8%.
- c) neúčtovania rovnakej sumy pri platbe Platobnou kartou ako pri platbe v hotovosti
- d) koncentrácie veľkého počtu Reklamácií v Predajnom mieste
- e) ak Obchodník zámerne rozdeľuje jednu Transakciu realizovanú Platobnou kartou na viac Transakcií
- f) 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
- g) ak bol podaný návrh na začatie konkurzu alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo v prípade vstupu Obchodníka do likvidácie
- h) ak Obchodník určí minimálnu výšku platby za tovar a služby, ktoré je možné uhradiť Platobnou kartou
- i) ak Obchodník nesúhlasí s jednostrannou zmenou Zmluvy, vrátane Podmienok a Cenníka VÚB, a.s.
- j) ak akékoľvek doklady a/alebo informácie predložené Banke Obchodníkom neboli pravdivé a/alebo boli zavádzajúce má Banka právo odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení Obchodníkovi.

8.5. Ak Banka odstúpi od Zmluvy z dôvodu uvedeného v bode 8.4., písm. b) je Banka oprávnená požadovať vrátenie už uhradených Transakcií na Účet Obchodníka.

## 9. DORUČOVANIE

9.1. Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou,

poštou alebo elektronickými komunikačnými médiami (fax, email alebo iné elektronické médium) na naposledy oznámenú adresu.

- 9.2. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené momentom ich odovzdania, čo je potrebné písomne potvrdiť.
- 9.3. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich odoslaní a v cudzine siedmy deň po ich odoslaní.
- 9.4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní.
- 9.5. Písomnosť sa považuje za doručenú aj vtedy, ak sa zásielka vráti ako nedoručiteľná, a to podľa bodov 9.1. až 9.4, ak bola odoslaná na naposledy oznámenú adresu.
- 9.6. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní.
- 9.7. Písomnosti doručené prostredníctvom emailu alebo iným elektronickým médiom sa považujú za doručené deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší/iný termín doručenia.
- 9.8. 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.

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Zmeny právnej formy, štatútu, obchodného mena/názvu, zmenu Účtu alebo iných rozhodujúcich skutočností je Obchodník povinný ihneď písomne oznámiť Banke.
- 10.2. Banka a Obchodník sa dohodli, že ustanovenia § 6, § 8 ods. 3, § 9, § 10, § 12 – 14, § 22, § 31 – 43, ako ani § 44 ods. 1) a 4) Zákona o platobných službách sa na ich vzťah nepoužijú.
- 10.3. 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.
- 10.4. Na vyriešenie akéhokoľvek Sporu, ponúka Banka Obchodníkovi návrh na riešenie Sporov prostredníctvom Stáleho rozhodcovského súdu Slovenskej bankovej asociácie. V prípade, že tento návrh nie je zo strany Obchodníka preukázateľne odmietnutý do 30 dní od uzatvorenia Zmluvy, považuje Banka rozhodcovskú zmluvu, formou rozhodcovskej doložky, za uzavretú a Spory bude riešiť Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie podľa jeho rozhodcovských pravidiel, ktoré sa na základe tohto

odkazu stávajú súčasťou Zmluvy. Sídлом rozhodcovského konania bude Bratislava. Jazykom rozhodcovského konania bude slovenský jazyk. Rozhodcovské konanie sa koná v sídle rozhodcu a rozhodca rozhoduje vo veci bez ústneho pojednávania, iba na základe písomných materiálov, predložených stranami v lehote stanovenej rozhodcom. Rozhodca môže nariadiť ústne pojednávanie, ak nebude považovať predložené listiny za dostačujúce. Písomnosti v rozhodcovskom konaní zasiela rozhodca stranám na adresu, ktorú strana uviedla, alebo jej zvolenému právnomu zástupcovi. Účinky doručenia nastanú aj vtedy, ak adresát písomnosť odmietol prevziať alebo keď si ju ako poštovú zásielku, aj napriek oznámeniu pošty, nevyzdvihol. Rozhodcovský rozsudok je konečný a záväzný a dňom doručenia nadobúda účinok právoplatného súdneho rozhodnutia. Banka a Obchodník vyhlasujú, že sa dobrovoľne podriadia rozhodnutiu rozhodcu. Táto rozhodcovská doložka je súčasťou Zmluvy a zaväzuje právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán. Zánik Zmluvy sa nedotýka tejto rozhodcovskej doložky, ktorá je jej súčasťou.

- 10.5. Orgánom dohľadu nad finančným trhom je Národná banka Slovenska.
- 10.6. Podmienky sú zverejnené na Obchodných miestach a na Webovom sídle.
- 10.7. Banka je oprávnená kedykoľvek tieto Podmienky jednostranne meniť a/alebo dopĺňať z dôvodov spočívajúcich v jej obchodnej politike, zmien všeobecne záväzných právnych predpisov alebo situácií na finančnom trhu. Zmenu a/alebo doplnenie Podmienok Banka oznámi Obchodníkovi Zverejnením, a to najmenej 15 dní pred účinnosťou týchto zmien/doplnení. Obchodník je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou alebo doplnením Podmienok, a to písomným oznámením, ktoré musí byť Banke doručené vo forme doporučenej listovej zásielky najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu Bankou stanovenej účinnosti Podmienok. V prípade vyjadrenia nesúhlasu v zmysle predchádzajúcej vety, má Obchodník právo na okamžité ukončenie Zmluvy bez poplatkov. Ak Obchodník Banke neoznámi svoj nesúhlas so zmenou a doplnením Podmienok podľa vyššie uvedeného platí, že tieto zmeny/doplnenia prijal a zmenené a/alebo doplnené Podmienky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy medzi Bankou a Obchodníkom ku dňu účinnosti zmenených a/alebo doplnených Podmienok.
- 10.8. Ku dňu účinnosti týchto Podmienok sa rušia Obchodné podmienky Všeobecnej úverovej banky, a.s., pre akceptáciu platobných kariet American Express zo dňa 1.11.2015.

Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 25.5.2018.  
Všeobecná úverová banka, a.s.