

## Všeobecné obchodní podmínky provozu a užívání platebního systému PayU

provozovatele - společnosti

### PayU Czech Republic s.r.o.

se sídlem Praha 8 - Karlín, Karolinská 650/1, PSČ 186 00

IČ 241 29 119

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 181237

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. Provozovatel

1.1.1. Provozovatelem Systému PayU je společnost PayU Czech Republic s.r.o., IČ 241 29 119, Praha 8 - Karlín, Karolinská 650/1, PSČ 186 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle C, vložce 181237.

1.1.2. Provozovatel provozuje Systém PayU na základě povolení České národní banky k činnosti platební instituce, vydaného dne 18. 9. 2013 pod sp. zn. Sp/2012/594/571, podle něhož je oprávněn poskytovat platební služby podle ust. § 3 odst. 1 písm. c) a e) zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Orgánem, vykonávajícím ve smyslu zák. o platebním styku dohled nad Provozovatelem, je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03.

1.1.3. Kontaktní údaje Provozovatele jsou:

a) adresa pro doručování: Karolinská 650/1, 186 00, Praha 8 - Karlín

b) elektronická adresa: [obchod@payu.cz](mailto:obchod@payu.cz)

1.1.4. Provozovatel nabízí Uživatelům prodávajícím v prostředí e-commerce možnost rozšířit způsob placení za jejich zboží či služby, nabízené prostřednictvím sítě Internet, o možnost platby prostřednictvím Systému PayU, a to v rozsahu a za podmínek uvedených v těchto všeobecných obchodních podmínkách.

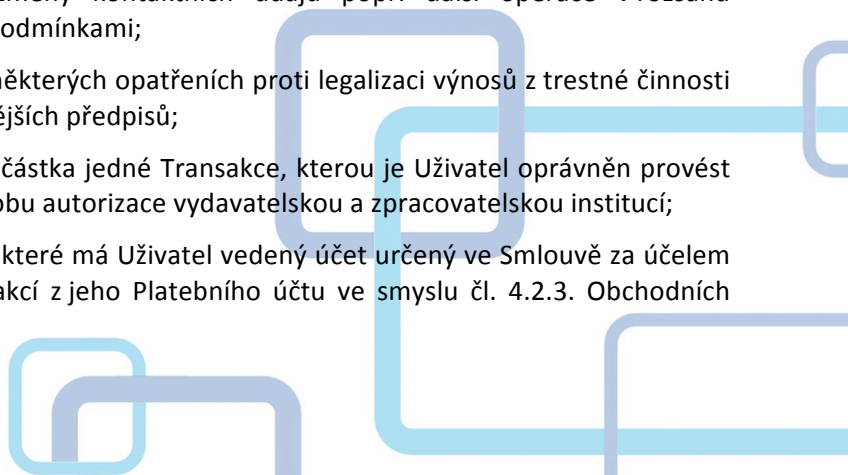
### 1.2. Vymezení pojmů:

1.2.1. **Administrační rozhraní** – administrační rozhraní Systému PayU, prostřednictvím kterého Uživatel, s nímž byla uzavřena Smlouva, může dále po přihlášení do Systému PayU provádět obsluhu svého Platebního účtu, nastavení, změny kontaktních údajů popř. další operace v rozsahu stanoveném Smlouvou a Obchodními podmínkami;

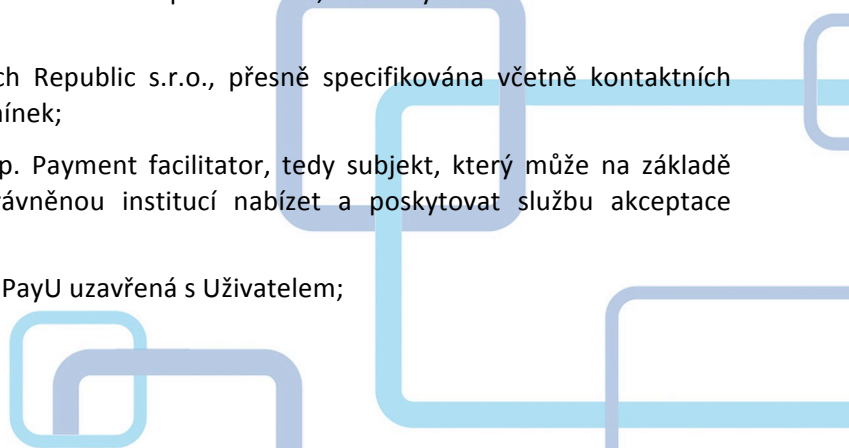
1.2.2. **AML zákon** - zákon č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; ve znění pozdějších předpisů;

1.2.3. **Autorizační limit** – maximální peněžní částka jedné Transakce, kterou je Uživatel oprávněn provést platební kartou bez standardního způsobu autorizace vydavatelskou a zpracovatelskou institucí;

1.2.4. **Banka Uživatele** – peněžní instituce, u které má Uživatel vedený účet určený ve Smlouvě za účelem převedení plateb z jednotlivých Transakcí z jeho Platebního účtu ve smyslu čl. 4.2.3. Obchodních podmínek;



- 1.2.5. **Držitel karty** – Zákazník, t.j. kupující, který za zboží nebo služby objednané na Webových stránkách Uživatelé platí prostřednictvím Platební karty;
- 1.2.6. **E-mailová adresa Uživatelé** – kontaktní e-mailová adresa Uživatelé sjednaná ve Smlouvě.
- 1.2.7. **Fixní poplatek** – pevná částka účtovaná Uživatelé Provozovatelem za uskutečnění jednotlivého převodu peněžních prostředků od Zákazníka k Uživatelé ve výši a za podmínek uvedených ve Smlouvě a Obchodních podmínkách, ve smyslu čl. 5.1. Obchodních podmínek;
- 1.2.8. **Identifikace** – identifikace Uživatelé, kterou je Provozovatel povinen provést za podmínek uvedených v zákoně č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 1.2.9. **Karetní asociace** – karetní asociace MasterCard International, Visa International a Diners Club International;
- 1.2.10. **Obchodní podmínky** - tyto Všeobecné obchodní podmínky provozu a užívání platebního systému PayU;
- 1.2.11. **Partner** - banka či jiná finanční instituce, včetně centra pro autorizaci a vyúčtování, se kterými Provozovatel spolupracuje při zpracovávání plateb prostřednictvím Systému PayU;
- 1.2.12. **Platební brána** - internetová autorizační platforma pro akceptaci platebních karet, provozovaná licencovanou Zpracovatelskou institucí, zpřístupněná PayU Uživatelům na základě Smlouvy, prostřednictvím které Zákazníci zadávají údaje nezbytné k provedení platby Platební kartou, přičemž tato Platební brána je zabezpečena technologií 3D Secure;
- 1.2.13. **Platební karta** – karta Kreditních asociací, umožňující svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby v prostředí internetu;
- 1.2.14. **Platební metoda** - konkrétní metoda platby, pomocí které může Zákazník platit za zboží či služby nabízené na Webových stránkách Uživatelé prostřednictvím Systému PayU. Jednotlivé Platební metody, s výjimkou běžného bankovního převodu, zahrnují řešení v rámci Systému PayU sjednaná Provozovatelem s jednotlivými Partnerny;
- 1.2.15. **Platební účet** – virtuální platební účet, vedený Provozovatelem pro Uživatelé v rámci Systému PayU, s nímž je Uživatel oprávněn disponovat prostřednictvím Administračního rozhraní Systému PayU a na němž Provozovatel eviduje platby jednotlivých Transakcí zaúčtovaných ve prospěch Uživatelé;
- 1.2.16. **Platební Platforma** - technické rozhraní systému Zpracovatelské instituce, umožňující komunikaci systému Zpracovatelské instituce s Platební bránou;
- 1.2.17. **Pověřený pracovník** – zaměstnanec popř. externí pracovník Provozovatele uvedený ve Smlouvě popř. určený způsobem ve Smlouvě uvedeným, pověřený Provozovatelem poskytovat podporu Uživatelům a komunikovat s nimi v souvislosti s užíváním Systému PayU;
- 1.2.18. **Provize** – úplata Provozovatele určená jako částka v procentech (%) z realizovaného převodu peněžních prostředků od Zákazníka k Uživatelé, účtovaná Uživatelé Provozovatelem ve výši a za podmínek uvedených ve Smlouvě a Obchodních podmínkách, ve smyslu čl. 5.1. Obchodních podmínek;
- 1.2.19. **Provozovatel** - společnost PayU Czech Republic s.r.o., přesně specifikována včetně kontaktních údajů shora v čl. 1.1. Obchodních podmínek;
- 1.2.20. **PSP** - Payment services provider, resp. Payment facilitator, tedy subjekt, který může na základě spolupráce s bankou nebo jinou oprávněnou institucí nabízet a poskytovat službu akceptace platebních karet;
- 1.2.21. **Smlouva** – smlouva o užívání Systému PayU uzavřená s Uživatelé;



- 1.2.22. **Strhnutí peněžité částky** - převedení peněžité částky z Platebního účtu Uživatele na bankovní účet Provozovatele, a to i bez souhlasu Uživatele, ve formě zápočtu pohledávky Provozovatele vůči Uživateli z titulu povinnosti uhrazení peněžité částky Provozovateli na pohledávku Uživatele vůči Provozovateli na vyplacení peněžitých částek z Platebního účtu; Provozovatel je oprávněn jednorázově strhnout peněžitou částku z Platebního účtu Uživatele pouze v případech a za podmínek výslovně uvedených ve Smlouvě nebo těchto Obchodních podmínkách;
- 1.2.23. **Systém PayU** – on-line platební brána spravovaná Provozovatelem, nabízející možnost několika Platebních metod;
- 1.2.24. **Transakce** – soustava operací prováděných prostřednictvím Systému PayU popř. systémy jednotlivých Partnerů za účelem provedení platby Zákazníka za zboží či služby Uživatele nabízené na Webových stránkách;
- 1.2.25. **Uživatel** – fyzická či právnická osoba poskytující zboží nebo služby prostřednictvím svých Webových stránek, která uzavřela smlouvu o užívání Systému PayU s Provozovatelem;
- 1.2.26. **Vydavatel karty** – banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat Platební karty a která je členem Karetní asociace;
- 1.2.27. **Webové stránky** – internetové stránky Uživatele, na kterých Uživatel nabízí a prodává zboží či služby, uvedené ve Smlouvě;
- 1.2.28. **Zákazník** - zákazník Uživatele, který má zájem o koupi zboží nebo služeb nabízených na Webových stránkách Uživatele;
- 1.2.29. **Zpracovatelská instituce** – banka nebo jiná oprávněná finanční instituce, s níž má PayU sjednanou smlouvu o spolupráci v oblasti akceptace platebních karet;
- 1.2.30. **ZPS** - zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

### 1.3. Smlouva o užívání Systému PayU a Všeobecné obchodní podmínky

1.3.1. Smlouvu uzavírají Uživatel s Provozovatelem zásadně v písemné podobě nebo elektronicky.

1.3.2. Smlouvu je možno uzavřít následujícími způsoby:

- uzavření písemné Smlouvy za fyzické přítomnosti obou smluvních stran;
- uzavření písemné Smlouvy na dálku;
- uzavření Smlouvy v elektronické podobě dle čl. 1.4 Obchodních podmínek.

Provozovatel je oprávněn v závislosti na povaze Uživatele a výrobků a služeb jím nabízených požadovat u konkrétního Uživatele uzavření Smlouvy jiným způsobem, než který zvolil Uživatel.

1.3.3. V souvislosti s ověřením údajů uvedených Uživatелеm v rámci jednání o uzavření Smlouvy má Provozovatel právo požadovat předložení následujících dokumentů:

- u právnických osob - scan občanského průkazu člena statutárního orgánu popř. jiné osoby, která je oprávněna za právnickou osobu jednat, včetně originálu nebo notářem ověřené kopie plné moci s ověřeným podpisem zmocnitele,
- u fyzických osob – ověřenou kopii živnostenského oprávnění a scan občanského průkazu, přičemž v případě, že občanský průkaz obsahuje strojově čitelné údaje, je Uživatel povinen tyto údaje na scanu před jeho odesláním Provozovateli zaslepit.

1.3.4. Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené jakýmkoli ze způsobů dle čl. 1.3.2. Obchodních podmínek mezi Provozovatelem a Uživatелеm, upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy a dále práva a povinnosti Uživatelů při užívání Systému PayU.

1.3.5. Pokud není ve Smlouvě nebo v jejích přílohách výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto Obchodních podmínek není Smlouvou vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy smluvních stran tyto Obchodní podmínky. S aktuálním zněním těchto Obchodních podmínek je kdokoli oprávněn se seznámit na adrese <http://www.payu.cz/ke-stazeni>, na níž Provozovatel poskytuje možnost stažení a archivování aktuálního i předchozích znění Obchodních podmínek ve formátu .pdf.

#### 1.4. Uzavření smlouvy v elektronické podobě prostřednictvím automatického registračního procesu

1.4.1. Uživatel je oprávněn požádat o uzavření Smlouvy s Provozovatelem v elektronické podobě prostřednictvím automatického registračního formuláře, dostupného na stránce <http://registrace.payu.cz/>. Na základě vyplnění údajů o povaze Uživatele a jeho podnikání Provozovatel v reálném čase vyhodnotí, zda bude na Uživateli požadovat jinou formu uzavření Smlouvy či nikoliv.

1.4.2. V rámci automatického registračního procesu je Uživatel povinen zadat další požadované údaje včetně čísla svého bankovního účtu pro účely přijímání plateb ze Systému PayU, a výběru Platebních metod.

1.4.3. Uživateli je v rámci automatického registračního procesu poskytnuto plné znění Smlouvy, včetně aktuálního znění těchto Obchodních podmínek, obsahující výši Provízi i výčet Platebních metod zvolených Uživatelem. Zobrazení tohoto znění Smlouvy Uživateli v rámci automatického registračního formuláře je považováno za návrh na uzavření Smlouvy. Uživateli je Smlouva zobrazena v rozhraní automatického registračního formuláře, a je mu zároveň poskytnuta možnost stažení Smlouvy ve formátu .pdf nebo jejího vytisknutí.

1.4.4. Uživatel má možnost v automatickém registračním formuláři odsouhlasit poskytnuté znění Smlouvy i Obchodních podmínek. Odeslání tohoto souhlasu je považováno za akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy, která je doručení Provozovatelem uzavřena. Následně je Uživateli zasláno za účelem archivace znění uzavřené Smlouvy e-mailem na E-mailovou adresu Uživatele, zadanou v rámci procesu registrace.

1.4.5. Provozovatel je oprávněn kdykoliv po dobu trvání Smlouvy ověřovat kontaktní údaje Uživatele a oprávnění k jeho podnikatelské činnosti. Provozovatel si dále vyhrazuje právo

- a) kontaktovat před uzavřením Smlouvy Uživatele telefonicky a ověřit si informace, které uvedl v registračním formuláři a/nebo;
- b) odmítnout uzavření Smlouvy s Uživatelem v elektronické podobě, a to i bez udání důvodů; Uživatel je s tímto právem Provozovatele srozuměn, přičemž smluvní strany sjednávají, že výkon práva Provozovatele neuzavřít Smlouvu s Uživatelem dle tohoto článku není považován za jednání v rozporu s § 1729 občanského zákoníku.

#### 1.5. Identifikace Uživatele

1.5.1. Provozovatel je oprávněn požadovat identifikaci Uživatele před vznikem obchodního vztahu i v průběhu trvání Smlouvy. Řádné provedení Identifikace Uživatele je podmínkou pro to, aby mohl Uživatel využívat služby Systému PayU a převádět peněžní prostředky přijaté prostřednictvím Systému PayU z Platebního účtu na bankovní účet uvedený ve Smlouvě (viz čl. 4.2.3. ). Nesplní-li Uživatel svou povinnost dle tohoto článku a AML zákona je to mj. důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Provozovatele za podstatné porušení smlouvy.

1.5.2. Formy Identifikace se liší v závislosti na tom, zda je Smlouva uzavřena za fyzické přítomnosti Uživatele (čl. 1.7 níže) nebo za využití prostředků komunikace na dálku nebo v elektronické podobě (čl. 1.8 níže).

1.5.3. Provozovatel je v souladu s § 11 odst. 5 zák. č. 253/2008 Sb. oprávněn zmocnit jinou osobu k provádění identifikace, přičemž tato osoba při provádění identifikace jedná jménem Provozovatele

a je vázána vnitřními předpisy Provozovatele týkajícími se ochrany proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Provozovatel může být v souladu s uvedeným ustanovením rovněž zmocněn provádět identifikaci jménem jiné osoby (Partnera).

1.5.4. Postup Uživatele při identifikaci se řídí pokyny, které mu sdělí Provozovatel.

#### 1.6. Identifikace za přítomnosti Uživatele

1.6.1. Uzavře-li Provozovatel Smlouvu za fyzické přítomnosti Uživatele provede Provozovatel současně tzv. fyzickou Identifikaci ve smyslu § 8 zákona č. 253/2008 Sb.

1.6.2. Uživatel je povinen prokázat svou totožnost při Identifikaci platnými průkazy totožnosti osob oprávněných za Uživatele jednat a předat mu originály nebo úředně ověřené kopie dokumentů vyžadovaných zákonem č. 253/2008 Sb. Seznam požadavků pro Identifikaci sdělí Provozovatel Uživateli předem.

1.6.3. Za účelem řádného plnění požadavků AML zákona je Uživatel – právnická osoba povinen informovat Provozovatele o veškerých změnách své vlastnické struktury neprodleně poté, co tyto změny reálně proběhnou (tj. po uzavření příslušných smluv o převodu obchodního podílu apod.), bez ohledu na to, kdy proběhne zápis této změny do obchodního nebo jiného rejstříku.

#### 1.7. Identifikace při uzavření Smlouvy na dálku a při uzavření Smlouvy v elektronické podobě

1.7.1. Nebude-li Identifikace provedena za fyzické přítomnosti Uživatele, je Uživatel povinen provést Identifikaci prostřednictvím notáře nebo krajského či obecního úřadu ve smyslu § 10 zákona č. 253/2008 Sb. Provozovatel zašle za tímto účelem Uživateli předem pokyny a informace související s provedením tohoto druhu Identifikace, zejména seznam dokladů, které musí Uživatel předložit notáři či úřadu, vymezení účelu Identifikace atd. Uživatel bere na vědomí, že provedení Identifikace je ze strany notářů či úřadů zpoplatněno.

1.7.2. Provozovatel je oprávněn požadovat na Uživateli provedení identifikace jiným způsobem, než který ve vztahu ke zvolenému způsobu uzavření Smlouvy vyplývá z čl. 1.5. až 1.8. Obchodních podmínek.

#### 1.8. Limity

1.8.1. Identifikace Uživatele, který uzavřel písemnou Smlouvu dle čl. 1.3.2 písm. a), popř. 1.3.2 písm. b) Obchodních podmínek není nutná v případě, kdy jednotlivá Transakce, ani celkový součet plateb se statusem „dokončeno“ přijatých prostřednictvím Systému PayU a výplat na bankovní účet Uživatele, nepřekročí částku 15.000 EUR, a to kumulativně, tzn. jednotlivé platby se statusem „dokončeno“ (čl. 4.2.3 Obchodních podmínek) se v rámci tohoto limitu sčítají. V takovém případě je dostačující registrace dle čl. 1.3. Obchodních podmínek a uzavřená písemná Smlouva dle čl. 1.4. Obchodních podmínek.

1.8.2. Přesáhne-li Uživatel limit uvedený výše v čl. 1.8.1., pak je povinen provést Identifikaci podle čl. 1.8.1 Obchodních podmínek. Do doby, než dojde k řádné Identifikaci, je Provozovatel oprávněn zadržet (blokovat) finanční prostředky na Platebním účtu. K převodu zadržovaných finančních prostředků dojde nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy bude řádná Identifikace provedena.

1.8.3. Provozovatel neodpovídá za škody způsobené Uživateli v souvislosti s odmítnutím provedení Transakce či zadržením peněžitých prostředků z důvodu dosažení limitu dle čl. 1.8.1. Obchodních podmínek.

## 2. VŠEOBECNÁ PRAVIDLA FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU PayU

### 2.1. Předmět Smlouvy

2.1.1. Na základě Smlouvy uzavřené s Uživatelem se Provozovatel zavazuje umožnit Uživateli užívání Systému PayU k přijímání a zpracovávání plateb od Zákazníků za zboží či služby objednané na Webových stránkách Uživatele. Za účelem užívání Systému PayU se Provozovatel zavazuje vést pro

Uživatele v rámci Systému PayU Platební účet, a umožnit mu k tomuto účtu přístup prostřednictvím Administračního rozhraní. Peněžní prostředky na Platebním účtu představují souhrn peněžních prostředků z Transakcí, zaúčtovaných Provozovatelem ve prospěch Uživatele, které nebyly Uživateli vyplaceny na jeho bankovní účet uvedený ve Smlouvě (čl. 4.2.3. Obchodních podmínek), a od nichž byla odečtena provize Provozovatele sjednaná ve Smlouvě.

- 2.1.2. Uživatel se na základě Smlouvy zavazuje hradit Provozovateli úplatu za užívání Systému PayU formou úhrady Provize, Fixního poplatku a případných dalších poplatků ve výši a za podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách a Smlouvě a dále se zavazuje dodržovat povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě popř. těchto Obchodních podmínkách.
- 2.1.3. Uživatel bere na vědomí, že k provozování Systému PayU využívá Provozovatel produktů a systémů, nabízených a dodávaných jednotlivými Partnerny. Provozovatel je tak povinen zajistit soulad podmínek užívání Systému PayU s podmínkami užívání produktů a systémů jednotlivých Partnerů. Za tímto účelem je Provozovatel oprávněn jednostranně měnit znění Obchodních podmínek způsobem uvedeným v čl. 10.1.3. Obchodních podmínek.

## 2.2. Obecná ujednání k Systému PayU

- 2.2.1. Operace prováděné v rámci Systému PayU nejsou bankovními operacemi. Veškeré Transakce jsou stanoveny a prováděny pouze v české měně (česká koruna, CZK), nebo v měně Euro (EUR).
- 2.2.2. Veškeré prostředky na bankovním účtu Provozovatele, na něž je Provozovatel oprávněn přijímat platby Zákazníků Uživatele, jsou ve smyslu § 20 odst. 1 ZPS vedeny odděleně od jiných peněžních prostředků Provozovatele, které nejsou předmětem Transakcí. Tyto peněžní prostředky nemohou být užity k jinému účelu, než k vyplacení jednotlivým Uživatelům, nebo vrácení Zákazníkům. V případě úpadku Provozovatele se na peněžní prostředky vztahuje ochrana Uživatele ve smyslu § 22 ZPS. Pro případ úpadku banky poskytující Platební metodu jsou peněžní prostředky chráněny ve smyslu § 41f zák. č. 21/1992 Sb. o bankách.
- 2.2.3. Prostřednictvím Systému PayU jsou dostupné Platební metody uvedené na stránkách Provozovatele [www.payu.cz](http://www.payu.cz)
- 2.2.4. Provozovatel zpřístupní Uživateli Platební metody k implementaci v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. V případě rozšíření nabídky Platebních metod, které ke dni uzavření Smlouvy nebyly zprovozněny, mají smluvní strany možnost uzavřít dodatek Smlouvy v elektronické podobě (formou výměny elektronické pošty – e-mailu, ze které vyplývá zejména dohoda o přidání nové Platební metody a sjednání výše Provize).
- 2.2.5. Nebude-li mít Uživatel o užívání určité Platební metody zájem, je oprávněn kdykoliv požádat písemně o její deaktivaci. Uživatel však bere na vědomí, že výše Provize, Fixního poplatku a případných dalších peněžitých plnění Uživatele uvedených ve Smlouvě byla sjednána s přihlédnutím k počtu Platebních metod, implementovaných Uživateli na základě Smlouvy. Deaktivace jedné nebo více Platebních metod na základě požadavku Uživatele znamená podstatnou změnu okolností, způsobitou znevýhodnit Provozovatele oproti podmínkám, za nichž byla Smlouva s Uživatelem uzavřena. Z tohoto důvodu je Provozovatel oprávněn na Uživateli požadovat sjednání nové výše Provizí nebo dalších peněžitých plnění. Návrh nové výše těchto peněžitých plnění, odpovídající deaktivovaným Platebním metodám, doručí ve formě návrhu dodatku ke Smlouvě Provozovatel Uživateli elektronicky na jeho E-mailovou adresu, a to i v případě, že Smlouva byla uzavřena v písemné formě, a stanoví lhůtu pro jeho přijetí, která nesmí být kratší než 10 dní. V případě, že Uživatel návrh nepřijme, je Provozovatel oprávněn Smlouvu vypovědět způsobem dle čl. 9.2.2.
- 2.2.6. Při volbě Platebních metod Uživatel nesmí za žádných okolností diskriminovat žádnou z nich, či jinak pobízet Zákazníka k využívání jednotlivých Platebních metod. Taktéž není povoleno stanovovat minimální nebo maximální částku pro jednotlivé Platební metody, pokud nebylo rozhodnutí o limitu učiněno přímo Provozovatelem.

2.2.7. Uživatel není oprávněn činit výši konečné ceny zboží či služeb nabízených Uživatелеm závislou na vybraném způsobu platby (např. stanovit nižší cenu při platbách zboží na dobírku oproti platbám prostřednictvím Systému PayU). Uživatel rovněž není oprávněn odmítnout oprávněnou reklamaci Zákazníka z důvodu, že se platba zboží či služeb uskutečnila prostřednictvím Systému PayU.

2.2.8. Uživatel není oprávněn rozdělit cenu jednoho kusu zboží nebo více stejných kusů zboží v rámci jedné objednávky, hrazenou prostřednictvím Systému PayU, na více plateb a umožnit tyto platby uhradit různými způsoby nebo Platebními metodami.

### 2.3. Implementace Systému PayU

2.3.1. Provozovatel umožní Uživateli Systému PayU implementaci systémových nástrojů potřebných pro komunikaci mezi Systémem PayU a Webovými stránkami Uživatеле. Prostřednictvím implementace systémového nástroje budou Webové stránky Uživatеле propojeny se Systémem PayU.

2.3.2. Implementaci Systému PayU a jednotlivých platebních nástrojů provádí zásadně Uživatel. Provozovatel se zavazuje podpořit Uživatеле v souvislosti s implementací platebního nástroje tím, že mu poskytne informace o instalaci a užívání Systému PayU na Webových stránkách Uživatеле. Uživatel je při implementaci povinen postupovat podle Implementačního manuálu, dostupného na stránkách Systému PayU na adrese <http://www.payu.cz/ke-stazeni>. Zejména je Uživatel povinen splnit všechny podmínky dle čl. 5 Implementačního manuálu.

2.3.3. Provozovatel je povinen zajistit, aby systémové nástroje Systému PayU splňovaly vysoce účinné standardy zabezpečení, které odpovídají aktuálnímu stavu technických znalostí v příslušné oblasti, a to za účelem zamezení přístupu neoprávněných osob k přenášeným informacím. Provozovatel rovněž zajistí kódování/šifrování informací přenášených ze Systému PayU.

2.3.4. Uživatel má rovněž povinnost zajistit vysoce účinné standardy zabezpečení dat zpracovávaných na Webových stránkách Uživatеле souvisejících s Transakcí, za kterou Zákazník platí prostřednictvím Systému PayU. Uživatel je rovněž povinen chránit Webové stránky a servery před napadením počítačovými viry nebo útoky třetích osob, popř. takovou ochranu zajistit prostřednictvím třetí osoby s příslušnou odbornou způsobilostí.

2.3.5. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit standardy zabezpečení, zejména na základě změn provedených Partnery.

2.3.6. Uživatel bere na vědomí, že autorizace plateb prováděných jednotlivými Zákazníky probíhá za podmínek stanovených Partnery Systému PayU. Provozovatel za autorizace těchto plateb nenese žádnou odpovědnost. Provozovatel rovněž nenese žádnou odpovědnost za případné narušení či útok (hacking, phishing) do systémů jednotlivých Partnerů.

### 2.4. Administrační rozhraní

2.4.1. Provozovatel je povinen poskytnout Uživateli přístup do webového Administračního rozhraní Systému PayU.

2.4.2. Uživatel obdrží od Provozovatele za účelem přístupu do Administračního rozhraní 8-místné individuální heslo, složené z číslic a písmen, které Uživateli umožní přístup do Administračního rozhraní Systému PayU. Uživatel je oprávněn v rámci jednoho Administračního rozhraní zakládat i další uživatelské účty určené k administraci a přidělovat jim úplná či omezená přístupová práva. Pro každý takto nově vytvořený uživatelský účet vygeneruje Systém PayU nové heslo.

2.4.3. Uživatel má prostřednictvím Administračního rozhraní přístup zejména k následujícím údajům týkajících se plateb zpracovávaných v Systému PayU:

- a) popis Transakce,
- b) výši hodnoty Transakce,
- c) aktuální stav platby,

- d) způsob platby,
- e) časové údaje vztahující se k platbě.

Uživatel má dále možnost aktivovat

- f) zaslání výpisu obsahujícího výše uvedené údaje za vybrané období, a/nebo
- g) pravidelné zasílání měsíčních výpisů včetně detailního vyúčtování všech Transakcí včetně Provize, Fixního poplatku a případných dalších poplatků.

2.4.4. Uživatel je povinen heslo dle čl. 2.4.2. utajovat, nesdělovat je neoprávněným osobám a chránit před zneužitím (např. nezadávat jej v přítomnosti jiných osob, udržovat ochranu před průniky tzv. trojských koňů určených k zaznamenávání stisků klávesnice, apod.). Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za ztrátu či vyzrazení hesla Uživatelem a neodpovídá za škodu způsobenou mu třetí osobou, ledaže by vyšlo najevo, že byla způsobena na straně Provozovatele jeho prokazatelným zaviněním.

2.4.5. Uživatel je plně zodpovědný za veškeré následky spojené s prokazatelným neoprávněným zneužitím Systému PayU či Administračního rozhraní či neoprávněným přístupem k jeho Platebnímu účtu, a to bez ohledu na to, jaká opatření a zabezpečení Uživatel používá pro práci se Systémem PayU či pro přístup k Administračnímu rozhraní a Platebnímu účtu.

2.4.6. Uživatel je oprávněn v rámci jednoho Administračního rozhraní vytvářet nové uživatelské účty i pro nové Webové stránky (tj. odlišné od Webových stránek uvedených ve Smlouvě), na nichž chce prodávat zboží nebo poskytovat služby (např. když si Uživatel zprovozní další internetový obchod). O tomto úmyslu však musí Provozovatele informovat. Provozovatel zpřístupní Platební metody pro další Webové stránky Uživatele pouze na základě uzavření dodatku ke Smlouvě, ve kterém budou tyto Webové stránky specifikovány a sjednána Provize a Fixní poplatek za užívání Systému PayU vztahující se k novým Webovým stránkám.

### **3. ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVÁNÍ SYSTÉMU PayU**

#### **3.1. Povinnosti Uživatele při užívání Systému PayU**

3.1.1. Uživatel nemá povoleno provádět jakékoliv změny v systémových nástrojích či zasahovat do jejich funkcí nebo jednat v rozporu s instrukcemi pro implementaci a použití systémových nástrojů.

3.1.2. Uživatel je povinen zpřístupnit na svých Webových stránkách popis funkcí Systému PayU nastavených pro použití na Webových stránkách Uživatele a zpřístupnit aktuální znění „Pravidel provádění plateb Zákazníky prostřednictvím Systému PayU“, jejichž vzor tvoří přílohu těchto Obchodních podmínek.

3.1.3. Uživatel je povinen na Webových stránkách Uživatele zpřístupnit Zákazníkům následující údaje:

- a) podrobný popis zboží nebo služeb nabízených prostřednictvím Webových stránek,
- b) podmínky navrácení Zákazníkem uhrazené částky v případech oprávněných reklamací nebo možnosti vrácení zboží dle právních předpisů (např. v případě Uživatelů provozujících internetový obchod),
- c) kontaktní údaje, včetně emailové adresy či telefonního čísla pro potřeby zákaznické podpory,
- d) úplná adresa sídla Uživatele dle obchodního rejstříku popř. adresa místa podnikání dle živnostenského rejstříku,
- e) měnu plateb,
- f) omezení pro prodej či jiná legislativní omezení, jsou-li v daném případě relevantní (např. minimální věk apod.),
- g) podmínky dodání zboží či služeb,



- h) podmínky ochrany osobních údajů,
- i) způsoby zabezpečení Transakce ze strany Uživatele.

3.1.4. Uživatel je povinen poskytnout na svých Webových stránkách informace k prodávanému zboží nebo službám v rozsahu dle čl. 3.1.3. Obchodních podmínek. V případě, že informace dle tohoto ustanovení Uživatel neposkytne, je Provozovatel oprávněn odmítnout zpracování Transakce, jejímž předmětem je platba za zboží nebo služby, k nimž nebyly poskytnuty uvedené informace, nebo Uživateli zcela zamezit přístup k Systému PayU.

3.1.5. Uživatel je povinen zajistit, aby prostřednictvím jeho Webových stránek bylo nabízeno pouze zboží nebo služby, jejichž nabízení a prodej je v souladu s právními předpisy. V případě, že Provozovatel zjistí, že na Webových stránkách Uživatele je nabízeno zboží nebo služby, jejichž prodej či poskytování je právními předpisy zakázáno popř. odporuje zásadám Provozovatele, požadavkům Partnerů nebo Karetních asociací, zejména

- a) pornografické produkty nebo služby erotického charakteru,
- b) produkty zobrazující či propagující dětskou pornografii nebo jiné sexuální praktiky naplňující znaky trestného činu šíření pornografie,
- c) šíření omamných, psychotropních látek či jedů,
- d) prodej léčivých přípravků vydávaných na lékařský předpis,
- e) prodej tabákových výrobků,
- f) prodej zboží či nabídka služeb, prostřednictvím kterých může docházet k napomáhání či propagaci trestné činnosti nebo obcházení účinných technických prostředků ochrany autorských práv,
- g) zboží či služby, kterými dochází k propagaci názorů extrémní pravice či extrémní levice,
- h) zboží či služby, kterými dochází k propagaci náboženských sekt,
- i) jiné zboží či služby, které je způsobilé poškodit dobré jméno Provozovatele nebo Systému PayU u Partnerů nebo jiných třetích osob,

je oprávněn odmítnout zpracování platby za takové zboží nebo služby, nebo zcela zastavit užívání Systému PayU; takové odmítnutí zpracování platby ani úplné pozastavení Systému PayU není vadou či porušením Smlouvy ze strany Provozovatele. V případě, že Provozovateli vznikne v důsledku prodeje zboží nebo služeb Uživatele škoda, je Uživatel povinen tuto škodu Provozovateli v plném rozsahu nahradit. Uživatel je povinen průběžně kontrolovat, zda prostřednictvím jeho Webových stránek nedochází k nabídce zboží či služeb uvedených v tomto článku nebo zboží či služeb zakázaných právními předpisy, přičemž jeho odpovědnost za obsah Webových stránek vůči Provozovateli je odpovědností objektivní. Tato odpovědnost vůči Provozovateli nemá vliv na odpovědnost Uživatele vůči třetím osobám dle zvláštních právních předpisů, zejména dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti.

3.1.6. Uživatel je povinen neprodleně Provozovatele informovat o jakékoli přijaté objednávce zboží nebo služeb, o níž obdrží informaci, že má být Zákazníkem uhrazena prostřednictvím Systému PayU, a která může zakládat podezření, že jejím prostřednictvím může docházet k páčání trestné činnosti nebo k legalizaci výnosů trestné činnosti (zejména neobvyklé množství nebo druh objednaného zboží, opakované registrace Zákazníka k odběru zboží nebo služeb Uživatele, podezřelé údaje uvedené Zákazníkem v rámci registrace nebo objednávky apod.).

3.1.7. Uživatel je povinen uchovávat doklady o poskytnutí zboží nebo služby Zákazníkovi (dodací listy nebo doručenký při fyzickém doručení), údaje o Zákazníkovi včetně záznamu o komunikaci s ním a údaji o jeho IP adrese při doručení elektronickém, při poskytnutí služby formou komunikace na dálku pak datum a čas komunikace se Zákazníkem, přesné určení Zákazníka a záznam komunikace (pokud je to

možné), to vše po dobu nejméně 18 měsíců od poskytnutí zboží nebo služby. Tyto doklady je Uživatel povinen poskytnout Provozovateli na základě jeho výzvy ve smyslu čl. 8.2. těchto Obchodních podmínek.

3.1.8. Poskytovatelé některých Platebních metod požadují, aby Uživatelé poskytovali ke svým výrobkům a službám ve vymezené době zákaznickou podporu. Nastane-li tento případ, sjednají Provozovatel s Uživatелеm podmínky provozu zákaznické podpory ve Smlouvě, a to v závislosti na aktivovaných Platebních metodách.

3.1.9. Po dokončení Transakce při odeslání zboží nebo poskytnutí služby Zákazníkovi je Uživatel povinen vystavit Zákazníkovi daňový doklad, obsahující veškeré náležitosti požadované právními předpisy.

### 3.2. Podmínky užití loga Systému PayU a informačních materiálů Systému PayU

3.2.1. Uživatel je povinen umístit na Webové stránky logo PayU a odkaz na internetové stránky Systému PayU, a to ve formě banneru, dostupného ke stažení na stránkách [www.payu.cz](http://www.payu.cz). Logo je Uživatel povinen na Webové stránky umístit, jakmile jsou implementovány Platební metody zvolené v rámci Systému PayU. Uživatel je oprávněn na Webové stránky umístit další informace o Systému PayU, k tomuto účelu je však oprávněn použít výhradně informace a propagační materiály zpřístupněné Provozovatelem volně ke stažení na internetových stránkách Systému PayU ([www.payu.cz](http://www.payu.cz)).

3.2.2. Provozovatel si vyhrazuje právo měnit obsah a vzhled internetových stránek Systému PayU, loga popř. jiných informačně-propagačních materiálů. V takovém případě je jeho povinností dát tyto upravené materiály Uživateli k dispozici. Uživatel je poté povinen provést aktualizaci loga i dalších materiálů uváděných na Webových stránkách Uživatele.

3.2.3. Uživatel je povinen provést aktualizaci loga nebo dalších informačně-propagačních materiálů bez zbytečného odkladu poté, co jej o nich Provozovatel informuje (též elektronicky prostřednictvím e-mailu).

3.2.4. Uživatel uděluje Provozovateli a jeho Partnerům svolení s umístěním svého názvu a loga, pod nimiž Uživatel nabízí zboží nebo služby, na stránky Systému PayU, případně na stránky Partnerů. Za tímto účelem je povinen předat Provozovateli veškeré potřebné podklady, zejména logo ve formátu html nebo jiném formátu vyžádaným Provozovatelem.

## 4. ZPRACOVÁVÁNÍ PLATEB V SYSTÉMU PayU

### 4.1. Obecná ustanovení

4.1.1. Systém PayU je možno užívat výhradně ke zpracovávání Transakcí prováděných na Webových stránkách Uživatele, a to za zboží či služby, které prostřednictvím svých Webových stránek nabízí.

4.1.2. Provozovatel zahájí zpracovávání Transakcí provedených na Webových stránkách Uživatele, pokud byl jejich obsah a funkce Provozovatelem úspěšně ověřen Pověřeným pracovníkem Provozovatele; případné připomínky budou Uživateli sděleny telefonicky nebo písemně (též elektronicky formou e-mailu).

4.1.3. Za účelem provádění Transakcí prostřednictvím Systému PayU je Uživatel povinen zpřístupnit Zákazníkům na svých stránkách přístup na stránku Provozovatele, umístěnou pod adresou <https://secure.payu.com/paygw/UTF/NewPayment>, na níž Provozovatel umožní Zákazníkům výběr příslušné Platební metody.

### 4.2. Zpracovávání Transakcí zaslaných Zákazníky ve prospěch Uživatelů

4.2.1. Poukáže-li Zákazník peněžní prostředky ve prospěch Uživatele prostřednictvím Systému PayU a proběhnou-li řádně všechny operace požadované Partnerem včetně pozitivní autorizace Partnerem, Transakce získá status „dokončeno“. Za autorizaci Transakce Zákazníkem ve smyslu § 98 ZPS se považuje dokončení zadání příkazu k úhradě dle zvolené Platební metody. Za okamžik přijetí

platebního příkazu se považuje přijetí příkazu bankou Zákazníka nebo Vydavatelem karty. Zákazník není oprávněn odvolat platební příkaz od okamžiku jeho přijetí jeho bankou nebo Vydavatelem karty. Uživatelé jsou peněžní prostředky dány k dispozici na jeho Platební účet od okamžiku, kdy se jejich status změní na „dokončeno“, o čemž je vždy Uživatel informován, a to:

- a) do 1 hodiny pro platby prováděné online (internetové Transakce),
- b) do 1 hodiny pro platby prováděné pomocí Platebních karet,
- c) do 2 pracovních dnů pro platby uskutečněné pomocí běžného bankovního převodu,

Shora v tomto článku uvedené časové limity začínají běžet v době, kdy jsou provedeny všechny operace požadované Partnery, specifikované na jejich internetových stránkách a nezbytné pro uskutečnění Transakce. Veškeré lhůty pro provádění platebních Transakcí dle ZPS jsou ze strany Provozovatele splněny okamžikem připsání peněžních prostředků na Platební účet. Obdržení pozitivní autorizační odpovědi od Partnera systému je podmínkou pro to, aby Transakce získala status „dokončeno“. Pokud na danou Transakci obdrží Provozovatel negativní autorizační odpověď, bude Uživatel o této skutečnosti do výše uvedených termínů informován a Transakce bude označena příslušným statusem udávajícím důvod jejího nedokončení.

4.2.2. V případě plateb prováděných běžným bankovním převodem získá Transakce status „dokončeno“ a Uživatel je o této skutečnosti informován prostřednictvím Administračního rozhraní v okamžiku, kdy je příslušná platba na Platební účet Uživatele připsána. Uživatel je povinen Zákazníkovi odeslat zboží nebo poskytnout službu, které jsou prostřednictvím Transakce Zákazníkem uhrazeny, případně (dle specifické povahy zboží nebo služeb) jiným způsobem umožnit Zákazníkovi jejich vyčerpání nebo využití, neprodleně po té, co Transakce získá status „Dokončeno“.

4.2.3. Platby se statusem „dokončeno“ přijaté prostřednictvím Systému PayU ve prospěch Uživatele jsou mu z Platebního účtu převedeny na základě jeho požadavku provedeného v rámci Administračního rozhraní, a to výhradně na bankovní účet uvedený Uživatelem ve Smlouvě; zadání požadavku prostřednictvím Administračního rozhraní se považuje za autorizaci Transakce Uživatelem a za okamžik přijetí platebního příkazu Uživatele. Požadavek na převod plateb na bankovní účet je Uživatel oprávněn odvolat nejpozději do okamžiku zadání příkazu k úhradě částky dle požadavku Provozovatele jeho poskytovatelské bance. Provozovatel je povinen zadat své poskytovatelské bance příkaz k provedení platby Uživateli téhož dne. V případě, že Uživatel zadal požadavek na provedení platby po 14:00 hod. daného dne, je Provozovatel povinen zadat příkaz poskytovatelské bance nejpozději následujícího pracovního dne. Jakékoliv změny bankovního účtu Uživatele, na který jsou mu převáděny peněžité prostředky z Transakcí, jsou možné pouze ve formě uzavření písemného dodatku ke Smlouvě – Provozovatel nebude z důvodu bezpečnosti brát zřetel na žádná jednostranná oznámení o změně bankovního účtu Uživatele, bez ohledu na formu oznámení nebo osobu oznamovatele. Uživatel má v rámci Administračního rozhraní možnost nastavit automatické převody přijatých plateb v určitých časových intervalech a/nebo po dosažení určité výše částky evidované na Platebním účtu Uživatele.

4.2.4. Provozovateli vzniká nárok na Provizi a Fixní poplatek okamžikem, kdy příslušná Transakce ve prospěch Uživatele obdrží status „dokončeno“ (čl. 4.2.3) a Provozovatel je oprávněn částku odpovídající výši vzniklé Provize jednostranně strhnout z Platebního účtu Uživatele, jakmile získá status „dokončeno“.

4.2.5. Uživatel má možnost vrátit provedenou platbu (která má status „dokončeno“) zpět Zákazníkovi. Tento příkaz Uživatel zadává prostřednictvím Administračního rozhraní Systému PayU. Provozovatel se zavazuje navrácení platby provést následující pracovní den po dni, kdy Uživatel zadal příkaz k navrácení, pouze však pod podmínkou, že zůstatek na Platebním účtu Uživatele je kladný a výše kladného zůstatku přesahuje částku, která se má dle příkazu Uživatele vrátit Zákazníkovi; Provozovatel neodpovídá za žádnou škodu ani jiné nároky Zákazníka, které mu vznikly tím, že Provozovatel nevrátil platbu pro nesplnění obou uvedených podmínek. Uživatel však nemá při

navrácení provedené platby zpět Zákazníkovi nárok na vrácení Provize Provozovatele, Fixního poplatku ani dalších peněžitých plnění Uživatele sjednaných ve Smlouvě.

- 4.2.6. V případě, že Uživatel z jakéhokoli důvodu (zejména při odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku) vrací Zákazníkovi platbu, uhrazenou Zákazníkem prostřednictvím Platební karty, je Uživatel povinen tuto platbu vrátit přes Systém PayU způsobem dle čl. 4.2.5., nebo bezhotovostním převodem z bankovního účtu Uživatele, uvedeného ve Smlouvě, výhradně kreditem na Platební kartu, kterou Zákazník použil k platbě za zboží anebo služby. Provozovatel není oprávněn vracet Uživateli tyto platby v hotovosti, a to ani při osobním vrácení zboží na provozovně Uživatele.
- 4.2.7. Uživatel má možnost vrátit i jen část z provedené platby (která má status „dokončeno“) zpět Zákazníkovi; článek 4.2.5 se v těchto případech použije přiměřeně. Ani v případě vrácení části z provedené platby nemá Uživatel nárok na vrácení Provize či její poměrné části, Fixního poplatku či jeho poměrné části ani dalších peněžitých plnění Uživatele sjednaných ve Smlouvě.

## 5. PROVIZE ZA UŽÍVÁNÍ SYSTÉMU PayU

### 5.1. Výše Provize a Fixní poplatek

- 5.1.1. Provozovatel má nárok na úplatu za užívání Systému PayU – Provizi z každé Transakce provedené prostřednictvím Systému PayU. Výše Provize je sjednávána v závislosti na obratu Uživatele a průměrné výše Transakce za stanovené období, přičemž výše Provize se může po dobu trvání Smlouvy měnit za podmínek, jak jsou sjednány ve Smlouvě. Vedle Provize vzniká Provozovateli též nárok na Fixní poplatek z každé Transakce, jehož výše je rovněž sjednána ve Smlouvě.

### 5.2. Vznik nároku na Provizi a Fixní poplatek

- 5.2.1. Okamžik vzniku nároku Provozovatele na Provizi z Transakce a na Fixní poplatek je upraven v čl. 4.2.4. Obchodních podmínek. Uzavřením Smlouvy si strany sjednávají, že Provozovatel je oprávněn jednostranně strhnout peněžitou částku odpovídající výši vzniklé Provize a Fixního poplatku v okamžiku, kdy Transakce získá status „dokončeno“ (čl. 4.2.1).
- 5.2.2. Uživatel má v rámci Administračního rozhraní průběžně podrobný přehled o jednotlivých Provizích, Fixních poplatcích či jiných poplatcích uhrazených Provozovateli.
- 5.2.3. Provozovatel je oprávněn zavést nové poplatky např. v souvislosti s rozšířením počtu a způsobů Platebních metod. V takových případech má Provozovatel právo postupovat podle podmínek sjednaných ve Smlouvě nebo příloze Smlouvy (např. Ceník).

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI PROVOZOVATELE

### 6.1. Právo Provozovatele odmítnout provedení platby v rámci Systému PayU popř. zamezit přístup k Systému PayU popř. do Administračního rozhraní

- 6.1.1. Provozovatel je oprávněn odmítnout zpracování platby provedené konkrétním Zákazníkem, zejména
- a) má-li důvodné podezření, že Transakce není v souladu s právními předpisy,
  - b) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele kreditní karty, která byla pro danou Transakci použita,
  - c) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele bankovního účtu, který byl v případě dané Transakce využit,
  - d) má-li důvodné podezření, že nejde o reálnou Transakci (mimo testovací).
- 6.1.2. Provozovatel je oprávněn zamezit Uživateli přístup k Systému PayU popř. do Administračního rozhraní, a to zejména v případě

- a) existuje-li důvodná hrozba ohrožení Systému PayU počítačovými viry ze strany Webových stránek Uživatelé,
- b) nejsou-li na Webových stránkách zpřístupněny a zveřejněny informace dle čl. 3.1.2. nebo 3.1.3. Obchodních podmínek,
- c) dozví-li se o protiprávním charakteru zboží či služeb nabízených na Webových stránkách jakož i protiprávním obsahu samotných Webových stránek Uživatelé,
- d) dozví-li se o tom, že zboží či služby nabízené na Webových stránkách jakož i obsah Webových stránek je v rozporu se zásadami či povinnostmi upravenými ve Smlouvě či těchto Obchodních podmínkách (zejména v čl. 3.1.5. Obchodních podmínek),
- e) na žádost Karetních organizací.

6.1.3. Realizace opatření uvedených v čl. 6.1.1. a 6.1.2 nejsou vadou Systému PayU, ani se nepovažují za odstávkou dle čl. 6.2. Obchodních podmínek.

6.1.4. V případě oprávněného zneprístupnění Systému PayU nemá Uživatel nárok na vrácení již uhrazené Provize, Fixních poplatků či jiných poplatků a úplat, ani jejich poměrných částí.

## 6.2. Údržba Systému PayU, odstávky a řešení výpadků

6.2.1. Provozovatel je povinen zajistit průběžnou údržbu Systému PayU a hardware či software nutného pro řádný provoz Systému PayU. V této souvislosti je Provozovatel oprávněn dočasně vyřadit příslušný server z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit (odstávka).

6.2.2. Odstávky bude Provozovatel provádět zejména ve večerních popř. nočních hodinách (od 19:00 do 06:00) popř. ve dnech pracovního klidu.

6.2.3. Provozovatel odstávku oznamuje předem ve formě upozornění Uživatelé prostřednictvím e-mailové zprávy.

6.2.4. Provozovatel tak nezaručuje nepřetržitý nebo nepřerušovaný přístup do Administračního rozhraní ani nepřetržitou či nepřerušovanou funkčnost Systému PayU. Provozovatel je však povinen vyvinout úsilí, které je od něj možno spravedlivě požadovat, k tomu, aby zpracování plateb v rámci Systému PayU proběhlo včas.

## 6.3. Osobní údaje a povinnost mlčenlivosti

6.3.1. Uživatel – fyzická osoba souhlasí se zpracováním svých osobních údajů. Uživatelé jsou oprávněni zadávat při registraci popř. pozdějších změnách registračních údajů kontaktní a osobní údaje fyzických osob (statutárních orgánů, pověřených osob, zaměstnanců) pouze s jejich výslovným souhlasem.

6.3.2. Provozovatel zpracovává a užívá kontaktních údajů Uživatelů výlučně za účelem komunikace s Uživatelé, tyto údaje nejsou zpřístupňovány ani poskytovány třetím osobám, s výjimkou

- a) zpřístupnění zaměstnancům Provozovatele,
- b) zpracovatelům, s nimiž má Provozovatel uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů,
- c) případů, kdy to bude nezbytné ke splnění zákonné povinnosti,
- d) smluvních Partnerů, jejichž Platební metody Provozovatel nabízí, za účelem poskytnutí platební služby Uživatelé.

6.3.3. Osobní údaje Uživatelé zpracovává Provozovatel po dobu trvání Smlouvy. Uživatel se zpracováním osobních údajů souhlasí a je povinen zajistit souhlas jednajících, zastupujících nebo jiných kontaktních osob, které při registraci nebo ve Smlouvě uvedl. Uživatel bere na vědomí, že Provozovatel je při zařazení nových Platebních metod oprávněn za účelem řádného poskytnutí

platebních služeb požadovat souhlas s předáním osobních údajů dalším Partnerům. Bez udělení tohoto souhlasu nemusí být poskytnutí platební služby těmito Platebními metodami možné.

- 6.3.4. Článek 6.3.3 se přiměřeně použije na kopie občanských průkazů Uživatelů – fyzických osob, popř. třetích osob jednajících jménem Uživatele nebo jej zastupujících, pořízených Provozovatelem v souvislosti s registrací dle čl. 1.3.2. Obchodních podmínek nebo v souvislosti s Identifikací. S takovými kopiemi občanských průkazů je Provozovatel povinen zacházet jako s důvěrnými informacemi a uchovávat je pouze po dobu trvání Smlouvy za účelem pozdějšího dokazování, že provedl řádně Identifikaci. S pořízením kopie občanského průkazu a jejím předáním Provozovateli pro uvedený účel Uživatel výslovně souhlasí. Uživatel je povinen zajistit souhlas osoby, která jej při registraci zastupovala, s předáním kopie jejího občanského průkazu dle tohoto článku. Provozovatel neuchovává ani nezpracovává strojově čitelné údaje z kopií občanských průkazů.
- 6.3.5. Provozovateli mohou být Uživatelem výjimečně a pouze jednorázově zpřístupněny osobní údaje Zákazníků, pouze však v případech řešení reklamací dle čl. 8.2. Obchodních podmínek, které Provozovatel zpracovává pouze po dobu vyřizování příslušné reklamace. Uživatel je povinen zajistit souhlas s poskytnutím osobních údajů Zákazníků Provozovateli.
- 6.3.6. Provozovatel tímto prohlašuje, že oznámil Úřadu pro ochranu osobních údajů zpracování osobních údajů a je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů jako správce osobních údajů pod registračním číslem: 00043162.
- 6.3.7. Každý subjekt údajů má právo požádat Provozovatele o vysvětlení, popř. požadovat odstranění osobních údajů z databází a systémů Provozovatele, pokud má za to, že Provozovatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se Smlouvou (je-li zároveň Uživatelem) či právními předpisy. Provozovatel vyřídí žádost subjektu údajů způsobem uvedeným v čl. 8.1. Obchodních podmínek.
- 6.3.8. Uživatel se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých informacích, které tvoří obsah Smlouvy nebo které se na základě Smlouvy dozvěděl. Tato povinnost se vztahuje jak na informace týkající se Provozovatele a jeho smluvních partnerů, tak i na informace týkající se Zpracovatelské instituce, a na informace týkající se Držitelů Platebních karet. Uživatel není oprávněn poskytnout tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů, kdy se jedná o informace, které jsou dostupné z veřejných zdrojů, nebo které jsou třetí osobě známy jinak než v důsledku porušení povinnosti Uživatele dle tohoto článku.
- 6.3.9. Uživatel souhlasí s tím, aby Partneři Provozovatele, poskytující Uživatelem používané Platební metody, zařadili název Uživatele a jeho Webových stránek na seznam svých smluvních partnerů, a to po dobu, po kterou bude Uživatel používat danou Platební metodu.

## **7. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO SLUŽBU AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET**

- 7.1. Tento článek se vztahuje na Uživatele, s nimiž bylo sjednáno zprostředkování služby akceptace Platebních karet, s využitím akceptace Platebních karet poskytované Zpracovatelskou institucí, v němž Provozovatel vystupuje v pozici PSP. S ohledem na zvláštní povahu činnosti PSP mají ustanovení tohoto článku 7 přednost před ostatními ustanoveními těchto Obchodních podmínek, pokud jsou s nimi v rozporu.
- 7.2. Provozovatel se zavazuje poskytnout Uživateli službu akceptace Platebních karet prostřednictvím Platební brány, a za tímto účelem zajistit implementaci Platební brány na Webové stránky, a zprostředkovat propojení Platební brány s Platformou Zpracovatelské instituce, sloužící pro akceptaci plateb prostřednictvím Platebních karet. Provozovatel se zavazuje přijímat platby uhrazené prostřednictvím Platebních karet Zákazníky ve prospěch Uživatele na internetu, a tyto platby vyplácet Uživateli způsobem dle čl. 4. Obchodních podmínek.
- 7.3. Uživatel se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy dodržovat povinnosti a omezení Karetních asociací, zejména dle čl. 7.7. a 7.10. Obchodních podmínek, zdržet se činnosti, které by poškozovali práva

PayU, Zpracovatelských institucí nebo Karetních asociací, nabízí možnost platby Platební kartou jako rovnocenný způsob úhrady ceny zboží nebo služeb s jinými Platebními metodami, nabízenými na Webových stránkách, a platit Provozovateli provize a poplatky dle čl. 7.9. Obchodních podmínek.

- 7.4. V případě, že Uživatel dosáhne ročního obrátu prostřednictvím Platebních karet jedné Karetní asociace (celkového objemu platebních Transakcí přijatých prostřednictvím Platebních karet této Karetní asociace) přesahujícího částku ekvivalentu 100.000,- USD u Karetní asociace MasterCard anebo 75.000,- EUR u Karetní asociace Visa, dle kurzu platného ke dni vyhodnocování tohoto kritéria, zavazuje se na výzvu Provozovatele neprodleně uzavřít s Provozovatelem a Zpracovatelskou institucí novou trojstrannou smlouvu za účelem pokračování v poskytování služby akceptace Platebních karet. Práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy (včetně výše Provizí a dalších poplatků) zůstanou v trojstranné smlouvě zachována v rozsahu, v jakém nejsou přeneseny na Zpracovatelskou instituci. Uzavřením trojstranné smlouvy přebírá Zpracovatelská instituce některá práva a povinnosti Provozovatele a odpovídá za jejich splnění Karetním asociacím – z tohoto důvodu jsou Provozovatel i Uživatel povinni akceptovat případné specifické požadavky Zpracovatelské instituce nad rámec Smlouvy, týkající se této odpovědnosti. Uživatel je povinen v takovém případě poskytnout Zpracovatelské instituce veškeré informace, které Zpracovatelská instituce požaduje v souladu se směrnicemi Karetních asociací k uzavření Smlouvy s Uživatelem.
- 7.5. Uživatel bere na vědomí, že může být veden na seznamu nevhodných obchodníků vedeném Karetními asociacemi nebo Zpracovatelskými institucemi, a to i po ukončení Smlouvy.
- 7.6. **Provozovatel se pro účely tohoto článku 7 Obchodních podmínek zavazuje / je oprávněn:**
- 7.6.1. zajistit prostřednictvím Zpracovatelské instituce provedení autorizace Transakce, tedy ověření, zda je Platební karta v okamžiku Transakce platná, zda není blokována nebo zda se nenachází na seznamu Platebních karet určených k zadržení, a zda má Držitel karty na bankovním účtu dostatek peněžních prostředků k úhradě Transakce;
- 7.6.2. provádět zúčtování provedených Transakcí snížených o částku Provizí za provoz Platební brány na Platební účet Provozovatele, vedený pro Uživatele v rámci Systému PayU;
- 7.6.3. umožnit Uživateli provádění Transakcí v měnách CZK a EUR; bankovní účet Uživatele určený pro výplaty částek Transakcí z Platebního účtu musí být veden v měně, v jaké je prováděna daná Transakce; provádí-li Zákazník platbu z účtu vedeného v jiné měně než CZK nebo EUR, bude při provedení zúčtování na Platební účet Uživatele použit pro přepočtení kurz Zpracovatelské instituce deviza nákup ze dne zpracování Transakce Zpracovatelskou institucí; v případě, že je měna Transakce a měna bankovního účtu Uživatele, určeného pro přijímání plateb z Platebního účtu, shodná, k přepočtu nedochází;
- 7.6.4. zasílat Uživateli výpisy o zúčtovaných Transakcích dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek ve frekvenci a formátu dle Smlouvy;
- 7.6.5. oznámit Uživateli rozhodnutí Zpracovatelské instituce o oprávněnosti reklamace vznesené Držitelem Platební karty, Vydavatelem karty nebo Karetní asociací;
- 7.6.6. nevyplatit Uživateli částku Transakce nebo si započíst své pohledávky plynoucí z neuhrazení peněžitých závazků Uživatele vůči Provozovateli z konkrétní Transakce, vůči pohledávce Uživatele na vyplacení částek Transakcí z Platebního účtu, v případě, že určitá platba proběhla za podmínek, nesplňujících ustanovení dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek, nebo v případě, že Držitel Platební karty, Vydavatel karty nebo Karetní asociace vznesou námitku vůči uvedené Transakci a Zpracovatelská instituce nebo Provozovatel námitku shledají po předchozím projednání s Uživatelem za oprávněnou, nebo v případě, že Uživatel poruší jakoukoli povinnost plynoucí z tohoto článku 7 Obchodních podmínek a neuhradí řádně a včas své závazky vůči Provozovateli, případně je-li dáno podezření z jakéhokoliv jiného podvodného jednání Uživatele při akceptaci Platebních karet;

- 7.6.7. poskytovat Uživateli technickou podporu pro implementaci a provoz Platební brány;
- 7.6.8. neuzavřít s Uživatelem Smlouvu v rozsahu týkajícím se akceptace Platebních karet v případě, že Zpracovatelská instituce nebo Karetní asociace vnesou požadavek na vyloučení tohoto Uživatele z poskytování služby akceptace Platebních karet.

#### 7.7. **Uživatel se zavazuje:**

- 7.7.1. akceptovat platby Platebními kartami za jím poskytnuté zboží nebo služby, nabízené na Webových stránkách, v souladu s tímto článkem 7 Obchodních podmínek a pouze v dobré víře;
- 7.7.2. neakceptovat platby Platebními kartami za jím poskytnuté zboží nebo služby, nabízené na jiných Webových stránkách, než které jsou uvedené ve Smlouvě;
- 7.7.3. vykonávat svou podnikatelskou činnost v souladu s právními předpisy;
- 7.7.4. přijímat na Webových stránkách Platební karty k úhradám za zboží nebo služby za stejných podmínek, jakým přijímá úhrady provedené jiným způsobem;
- 7.7.5. uchovávat záznamy a doklady o provedených Transakcích (zejména jméno a příjmení Držitele karty, datum Transakce, číslo objednávky, částku Transakce, údaje o druhu zboží nebo služeb které byly předmětem Transakce, údaje související s prodejem a doručením zboží nebo služby, zejména doklad o odeslání zásilky, převzetí zásilky, fakturu, doklad o rezervaci nebo objednávce) po dobu nejméně 10 let od dodání zboží nebo služeb, zajistit maximální ochranu těchto údajů a dokladů a na požádání poskytnout Provozovateli jejich kopie nejpozději do 2 pracovních dnů od přijetí žádosti Provozovatele o zaslání dokladů; v případě, že v souvislosti s neposkytnutím dokladů dle tohoto článku Uživatelem vznikne Provozovateli škoda, zavazuje se Uživatel tuto škodu uhradit Provozovateli v plné výši;
- 7.7.6. bezodkladně kontaktovat Provozovatele a vrátit přijatou peněžní částku v plné výši v případě, že Uživatel nebude schopen z jakéhokoli důvodu doručit zboží nebo poskytnout službu, a nebude schopen poskytnout Provozovateli doklad o převzetí zboží, korespondující s objednávkou Zákazníka;
- 7.7.7. viditelně umístit loga přijímaných Platebních karet na Webových stránkách, včetně loga „Verified by Visa“ a „MasterCard Secure Code“, která je Provozovatel povinen Uživateli k tomuto účelu poskytnout v elektronické podobě;
- 7.7.8. přestat používat loga přijímaných Platebních karet na Webových stránkách, pokud mu Karetní asociace zakáže jejich používání; nebo opravit nesprávně použité loga, uživatel bere na vědomí, že vlastnictví loga náleží Karetním asociacím;
- 7.7.9. Umístit jasným a srozumitelným způsobem na Webové stránky následující informace:
  - a) úplný název (jméno nebo obchodní firmu Uživatele (nikoliv P.O. box);
  - b) označení názvu Uživatele v souladu s názvem, který se bude Zákazníkovi objevovat na výpisu z bankovního účtu Platební karty;
  - c) adresu, číslo telefonu, e-mailovou adresu, údaje týkající se místa plnění roli zákaznického centra;
  - d) podrobný popis zboží nabízeného k prodeji;
  - e) ceník zboží nebo služeb (jestliže je cena uvedená v cizí měně, je Uživatel povinen uvést cenu také v CZK);
  - f) informaci o možnosti úhrady platební kartou;
  - g) obchodní podmínky prodeje nebo obdobný plný obsah smluvního ujednání se Zákazníky;
  - h) reklamační řád a informace o možnosti vrácení zboží nebo služby;
  - i) pravidla ochrany osobních údajů Zákazníků, nacházející se v souladu s právními předpisy;
  - j) případná omezení prodeje zboží, dodávky zboží a další limity aplikovatelné na kupní smlouvu uzavřenou mezi Uživatelem a Zákazníkem.



- 7.7.10. v případě ukončení Smlouvy bez předchozí výzvy neprodleně odstranit veškerá označení, umístěná na Webové stránce v souvislosti s tímto článkem 7 Obchodních podmínek, z těchto stránek;
- 7.7.11. neumožnit třetím osobám přijímání Platebních karet pro účely úhrad za zboží a služby třetích osob;
- 7.7.12. oznamovat Provozovateli písemně nebo elektronicky v dostatečném předstihu veškeré změny, které mohou mít vliv na řádné plnění dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek, zejména změny v organizačně-právní formě Uživatele a v jeho vlastnické struktuře, změny názvu (obchodní firmy) Uživatele a jeho sídla (zapsaného v obchodním rejstříku i reálného), nebo místa podnikání, změny v nabízených druzích zboží a služeb, zrušení nebo změnu názvu Webových stránek;
- 7.7.13. informovat Provozovatele neprodleně o zahájení insolvenčního řízení, případně o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek Uživatele; v případě porušení této povinnosti odpovídá Uživatel Provozovateli za škodu vzniklou v této souvislosti v plné výši;
- 7.7.14. uhradit na výzvu Provozovatele řádně a včas veškeré dlužné částky plynoucí zejména z titulu oprávněných reklamací Zákazníků, Vydavatelů karet nebo Karetních asociací, a veškerá případná penále a jiné smluvní sankce, která budou ze strany Karetních asociací v důsledku porušení povinností Uživatele dle těchto Obchodních podmínek vyúčtovány Zpracovatelské instituci, a Zpracovatelskou institucí následně Provozovateli, nebo které stanoví Provozovateli Zpracovatelská instituce, pokud povinnost k jejich úhradě vznikne z důvodu porušení povinností Uživatele, stanovených těmito Obchodními podmínkami.

## 7.8. Povinnosti Uživatele – identifikace dle AML zákona

- 7.8.1. Uživatel je povinen poskytnout Provozovateli veškerou součinnost při identifikaci ve smyslu § 8 a § 10 AML zákona. Za tímto účelem je povinen poskytnout Pověřenému pracovníkovi Provozovatele (fyzická identifikace dle § 8 AML zákona), nebo notáři či pracovníkovi obecního či krajského úřadu, pověřenému identifikací (identifikace dle § 10 AML zákona) pravdivé a úplné:
- základní identifikační údaje (adresa sídla / místa podnikání, IČ / r.č.);
  - identifikační údaje oprávněného statutárního orgánu nebo jiné osoby oprávněné jednat za Uživatele, adresu bydliště a r.č. této osoby, číslo občanského průkazu této osoby a kopii tohoto průkazu;
  - v případě osob oprávněných jednat za Uživatele – právnickou osobu, které nejsou statutárním orgánem Uživatele, rovněž doklady o oprávnění těchto osob jednat za Uživatele (plnou moc, oprávnění vyplývající z pracovního zařazení dle pracovní smlouvy s Uživatelem);
- 7.8.2. V případě, že Provozovatel Uživatele vyzve k provedení identifikace platbou s následným doložením dokladů totožnosti osoby, jednající za Uživatele, je Uživatel povinen postupovat dle instrukcí Provozovatele k provedení tohoto druhu identifikace. Uživatel je v takovém případě povinen následně se podrobit identifikaci dle čl. 7.8 Obchodních podmínek.
- 7.8.3. Na Identifikaci dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek se nevztahují Limity dle čl. 1.8. Obchodních podmínek.

## 7.9. Provize a poplatky za poskytnutí služby akceptace Platebních karet

- 7.9.1. Uživatel se zavazuje hradit Provozovateli
- provize za zúčtování Transakcí;
  - smluvní měsíční poplatky za provoz Platební brány;
- přičemž výše provizí a smluvních měsíčních poplatků je určena Dodatkem ke Smlouvě, nebo Ceníkem.
- 7.9.2. Provize za zúčtování Transakcí budou Uživatelem formou strhnutí odpovídající peněžité částky z Platebního účtu Uživatele ve smyslu čl. 1.2.22. těchto Obchodních podmínek.

7.9.3. Měsíční poplatky za provoz Platební brány budou Uživatelem hrazeny na základě daňového dokladu vystaveného za nadcházející kalendářního pololetí. V případě, že dojde k implementaci Platební brány Uživateli k jinému dni než k prvnímu dni kalendářního pololetí, je Provozovatel oprávněn samostatně vyúčtovat poplatky za provoz Platební brány do konce pololetí, v němž došlo k implementaci Platební brány. V případě, že dojde k deaktivaci Platební brány k jinému dni než k poslednímu dni kalendářního pololetí, je Provozovatel povinen vrátit Uživateli poměrnou část uhrazených poplatků a vystavit opravný daňový doklad.

7.9.4. Okamžik vzniku nároku na Provizi a podmínky její úhrady Provozovateli jsou upraveny v čl. 5 Obchodních podmínek.

7.9.5. Na Provize dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek se vztahuje možnost Provozovatele změnit výši Provizí v případě deaktivace některých Platebních metod Uživatelem dle čl. 2.2.5. Obchodních podmínek.

#### **7.10. Další povinnosti Provozovatele a Uživatele v souvislosti s poskytováním služby akceptace Platebních karet**

7.10.1. Uživateli je stanoven nulový Autorizační limit pro Transakce plateb uskutečněných Platebními kartami v Systému PayU.

7.10.2. Uživatel je vázán výsledkem autentifikace a autorizace Transakce a zavazuje se jej respektovat. Není oprávněn přijímat platby Transakcí, které nebyly autorizovány a autentifikovány Vydavatelem karty.

7.10.3. Uživatel je povinen neprodleně informovat Provozovatele o jakékoli závadě v platebním systému, Platební bráně nebo v Systému PayU, za účelem jejího urychleného odstranění.

7.10.4. Provozovatel se zavazuje zasílat Uživateli periodické elektronické výpisy o zúčtovaných Transakcích dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek ve frekvenci a formátu dle Smlouvy. Uživatel je povinen tyto výpisy kontrolovat, a v případě nesouhlasu se zúčtováním postupovat podle čl. 8 Obchodních podmínek.

7.10.5. Uživatel není oprávněn po dobu trvání ujednání o poskytování služby akceptace Platebních karet s Provozovatelem uzavřít jinou smlouvu o akceptaci Platebních karet Karetních asociací s jiným subjektem (bankou nebo jiným subjektem v postavení PSP).

7.10.6. Uživatel není oprávněn pověřit výkonem práv a povinností ze Smlouvy třetí osobu.

7.10.7. Uživatel odpovídá za porušení Smlouvy, včetně odpovědnosti za škodu vzniklou Provozovateli v důsledku reklamací ze strany Držitele Platební karty, Vydavatele karty nebo Karetní asociace nebo v důsledku sankcí uložených provozovateli za porušení této smlouvy uživatelem ze strany zpracovatelské instituce. Jakoukoli pohledávku z titulu náhrady škody je Uživatel povinen uhradit Provozovateli do 15 dní od přijetí výzvy k úhradě, pokud není pohledávka uhrazena započtením dle čl. 7.6.6. Obchodních podmínek.

#### **7.11. PCI DSS standardy**

7.11.1. Implementací a aktivací Platební brány splňuje Uživatel PCI DSS standardy, stanoví podmínky ochrany dat o Držitelích Platebních karet. Uživatel se zavazuje, že provede opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o Zákaznících – Držitelích Platebních karet vyplývajících z pravidel PCI DSS, které jsou k dispozici na internetových stránkách [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org), v českém překladu na [www.pcisecuritystandards.cz](http://www.pcisecuritystandards.cz). Provozovatel prohlašuje, že Uživatel splňuje podmínky PCI DSS standardů implementací Platební brány na Webové stránky. Provozovatel je povinen Uživatele informovat o jakýchkoli změnách PCI DSS standardů, které by měly vliv na tuto skutečnost. Uživatel bere na vědomí, že uvedené standardy se mohou měnit – o těchto změnách je Provozovatel povinen Uživatele informovat a tento je povinen se těmito změnami řídit. Změna PCI DSS standardů není považována za změnu smluvních podmínek služby akceptace Platebních karet.

7.11.2. V souvislosti se závazkem dodržování PCI DSS standardů se Uživatel zavazuje umožnit Zpracovatelské instituci, Karetním asociacím a Provozovateli kontrolovat soulad s PCI DSS standardy a poskytovat při kontrole potřebnou součinnost.

7.11.3. Zjistí-li Uživatel únik nebo zneužití údajů o Držitelích Platebních karet třetí osobou, je povinen neprodleně informovat Provozovatele a Zpracovatelskou instituci. Zpracovatelská instituce je oprávněna tuto informaci dále sdělovat Karetním asociacím, nebo příslušným státním orgánům. Uživatel odpovídá za škodu, která Provozovateli, Zpracovatelské instituci nebo třetím osobám vznikne v důsledku včasného neoznámení úniku nebo zneužití údajů a za škodu způsobenou úmyslným únikem nebo zneužitím údajů.

7.11.4. Uživatel není oprávněn jakýmkoli způsobem ukládat informace z Platební karty, jako číslo Platební karty, datum expirace, CVV2, CVC2 nebo data z magnetického proužku. Uživatel není oprávněn jakýmkoli způsobem požadovat na Držitelích platebních karet informace o jejich Platebních kartách.

## 7.12. Ukončení poskytování služby akceptace Platebních karet

7.12.1. Na ukončení Smlouvy v rozsahu poskytování služby akceptace Platebních karet se vztahují obecná ustanovení čl. 9. Obchodních podmínek.

7.12.2. Provozovatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení v rozsahu poskytování služby akceptace Platebních karet, zejména na pokyn Zpracovatelské instituce nebo Karetní asociace, dále dojde-li ze strany Uživatele k závažnému porušení bezpečnostních předpisů a PCI DSS standardů v oblasti nakládání s údaji o Držitelích karet, vyskytuje-li se vůči Uživateli nadměrné množství oprávněných reklamací, začne-li Uživatel nabízet bez souhlasu Provozovatele některé z vyloučeného zboží nebo služeb, nebo neprovádí-li Uživatel žádné Transakce dle tohoto článku 7 Obchodních podmínek po dobu delší než 6 kalendářních měsíců, dojde-li ze strany Uživatele k akceptaci plateb za zboží a služby nabízené na jiných Webových stránkách, než které jsou uvedeny ve Smlouvě, nebo existuje podezření, že je Uživatel zapleten do karetních podvodů, provozuje svou činnost v rozporu s právními předpisy, nebo by jeho činnost mohla způsobit Provozovateli nebo Zpracovatelské instituci reputační nebo finanční škodu. Provozovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit rovněž z důvodu zahájení insolvenčního řízení vůči Uživateli. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v rozsahu poskytování služby akceptace Platebních karet v případě opakovaného prodlení Provozovatele s připsáním částek Transakcí na Platební účet, a s výplatou částek Transakcí z Platebního účtu na bankovní účet Uživatele. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

7.12.3. Smlouva v rozsahu poskytování služby akceptace Platebních karet zaniká okamžikem ukončení smlouvy o spolupráci mezi Zpracovatelskou institucí a Provozovatelem, na základě níž je Provozovatel oprávněn poskytovat službu akceptace Platebních karet, nebo okamžikem ukončení oprávnění Zpracovatelské instituce zpracovávat Transakce provedení prostřednictvím Platebních karet. Toto ujednání má povahu rozvazovací podmínky dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku.

## 8. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ, ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZA ŠKODU

### 8.1. Řešení vad a reklamací vytčených Uživatelem

8.1.1. Reklamacie týkající se služeb poskytovaných Provozovatelem v Systému PayU oznamuje Uživatel

- telefonicky na kontaktní telefonní číslo Pověřeného pracovníka, nebo
- elektronicky na e-mailovou adresu: [podpora@payu.cz](mailto:podpora@payu.cz), nebo
- běžnou poštou na adresu Provozovatele: Nám. T. G. Masaryka 1280, 760 01 Zlín.

Uživatel bere na vědomí, že telefonní linka uvedená ve Smlouvě není hot-line fungující non stop. V případě, že Pověřený pracovník ani jiná osoba Uživatele telefonickou reklamaci nepřijme, zavazuje se Uživatel učinit reklamaci v písemné podobě jedním ze shora uvedených způsobů.

- 8.1.2. Součástí písemné reklamace je její odůvodnění, výčet subjektů zapojených do Transakce a detailní popis vzniklého problému včetně scanů popř. popisu obsahu případných chybových hlášení. V případě telefonických reklamací Uživatel je povinen poskytnout údaje, na které se jej Pověřený pracovník dotáže, popř. mu dodatečně zaslat dokumenty, scany či obsah chybových hlášení aj. Provozovatel není odpovědný za případná prodlení vzniklá v souvislosti s nedostatky reklamace (notifikace vad).
- 8.1.3. Uživatel je povinen zajistit, aby reklamace Zákazníků týkající se Systému PayU a Transakcí, byly zasílány pouze Uživateli. Uživatel je zejména povinen informovat Zákazníky o postupech při stížnostech/reklamacích včetně uvedení svých kontaktních údajů. Uživatel je dále povinen nejprve prověřit každou stížnost svépomocí. V případě, že zjistí, že důvodem stížnosti není chyba Uživatele, ale Provozovatele, Uživatel poté bude postupovat způsobem uvedeným shora v článku 8.1.1. a 8.1.2. Obchodních podmínek.
- 8.1.4. Veškeré spory mezi Uživatelem a Zákazníky týkající se objednávek budou řešeny výhradně mezi nimi. Provozovatel za takové Transakce či spory nenese žádnou odpovědnost. To se netýká povinnosti Provozovatele uhradit bance částku rovnající se výši Transakce v případě, že Zákazník oprávněně reklamoval Transakci ve smyslu čl. 8.2. Obchodních podmínek, a tomu odpovídajícího práva Provozovatele požadovat na Uživateli regresní úhradu této částky způsobem dle čl. 8.2.4. Obchodních podmínek.
- 8.1.5. Veškeré reklamace budou Provozovatelem posouzeny a zodpovězeny do 40 dnů od jejich podání. Pokud si však objasnění a vyřešení vyžaduje spolupráci s Partnerem, může být lhůta prodloužena o dobu nezbytnou k získání příslušných informací od Partnera.

## 8.2. Řešení reklamací Zákazníka v případě plateb Platební kartou nebo prostřednictvím m-plateb

- 8.2.1. Zákazník má právo reklamovat Transakci provedenou prostřednictvím Systému PayU přímo u banky, která mu vydala příslušnou Platební kartu, nebo u jiného poskytovatele platebních služeb, jehož Platební metodu Provozovatel nabízí (zejm. mobilních operátorů, poskytujících tzv. M-Platby – není-li dále v tomto článku uvedeno jinak, jsou tyto subjekty nazvány společně jako „banka“). Zákazník může např. reklamovat, že neobdržel objednané zboží či službu popř. že je neobdržel bez vad nebo mu byla neoprávněně částka stržena z účtu dvakrát. Banka má v případě takové reklamace právo požadovat po Provozovateli informace a doklady k dané Transakci a má rovněž právo jednostranně si strhnout z Platebního účtu Provozovatele peněžité prostředky ve výši odpovídající Transakci včetně příslušných poplatků nebo provize, pokud jí Provozovatel neprokáže, že dodávka zboží popř. poskytnutí služeb bylo v souladu se smlouvou uzavřenou na Webových stránkách mezi Uživatelem a Zákazníkem.
- 8.2.2. Vzhledem k povinnostem Provozovatele a právům Zákazníka a banky uvedeným shora v čl. 8.2.1. je Uživatel povinen poskytnout Provozovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména je povinen poskytnout Provozovateli veškeré relevantní informace o provedené Transakci, které se týkají reklamace Zákazníka a požadavku banky a dále je Uživatel povinen dodat Provozovateli, a to do 3 dnů od přijetí jeho požadavku, k příslušné Transakci zejména následující dokumenty:
- daňový doklad vystavený Zákazníkovi, který bude obsahovat veškeré náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zejména přesnou identifikaci Zákazníka,
  - kopii potvrzení o odeslání zboží, nebo potvrzení o poskytnutí objednané služby popř. jiné obdobné dokumenty, kterými doloží, že poskytnutí zboží či služeb Uživatelem bylo v souladu se smlouvou uzavřenou se Zákazníkem, včetně dokladů o poskytnutí zboží nebo služby Zákazníkovi dle čl. 3.1.7.,

c) identifikační údaje Zákazníka, který objednal dodání zboží či poskytnutí služby, které jsou předmětem reklamace.

8.2.3. Uživatel je za účelem případného poskytnutí dokumentů požadovaných v souvislosti s vyřízením reklamace Zákazníka povinen uchovávat tyto dokumenty minimálně po dobu 24 měsíců od data zpracování objednávky Zákazníka, a to i po ukončení této Smlouvy. Uživatel je dále povinen zajistit, aby na základě dodávky zboží či služeb objednávaných prostřednictvím Webových stránek byly vystavovány dokumenty s náležitostmi uvedenými shora v čl. 8.2.2. Obchodních podmínek.

8.2.4. Uživatel bere na vědomí, že banky popř. Vydavatelé karet stanoví pro objasnění Transakce a reklamace Zákazníka propadnou lhůtu v délce, která zpravidla nepřesahuje deset (10) dní. Nedodá-li Uživatel informace a dokumenty uvedené shora v čl. 8.2.2. ve lhůtě deset (10) dnů ode dne, kdy je k tomu písemně vyzván, má Provozovatel nárok jednostranně strhnout prostředky z Platebního účtu Uživatele včetně provize, případných poplatků a sankcí nebo jiných plateb. Provozovatel je rovněž oprávněn jednostranně strhnout prostředky z Platebního účtu Uživatele, vyjde-li i přes včasné dodání informací a dokumentů ze strany Uživatele najevo, že reklamace Zákazníka byla oprávněná. Provozovatel je vždy povinen strhnutí peněžitých prostředků Uživateli odůvodnit a doložit.

8.2.5. Strhne-li Provozovatel v souladu s čl. 8.2.4. peněžitou částku z Platebního účtu, nemá Uživatel nárok na vrácení Provize Provozovatele, Fixního poplatku ani dalších peněžitých plnění Uživatele sjednaných ve Smlouvě; nebude-li na Platebním účtu Uživatele dostatečné množství prostředků, vzniká Provozovateli nárok za Uživatелеm na úhradu peněžitě částky odpovídající výši částky, kterou strhla z účtu Provozovatele banka (čl. 8.2.1. ). Pokud však byla reklamace Zákazníka oprávněná, ovšem příčina reklamace byla na straně banky z důvodu dvoj- nebo vícenásobného strhnutí prostředků z účtu Zákazníka (zapříčiněného chybou či omylem na straně banky), je Provozovatel oprávněn strhnout Uživateli pouze částku odpovídající výši jeho bezdůvodnému obohacení; Provozovateli při vrácení takové platby nevzniká nárok na Provizi ani Fixní poplatek.

8.2.6. S Uživateli, kteří jsou Provozovatelem při uzavírání Smlouvy vyhodnoceni jako riziková (s ohledem na předmět jejich činnosti, specifika nabízených výrobků a služeb, nebo zemi jejich sídla, případně sídla jejich vlastníků), je Provozovatel oprávněn ve Smlouvě sjednat, aby na svém Platebním účtu udržovali po určitou dobu užívání Systému PayU, nevíše však po dobu 6 měsíců ode dne aktivace Systému PayU tomuto Uživateli, depozit v Provozovatelem stanovené procentní výši z celkového objemu Transakcí, provedených zaúčtovaných Provozovatelem ve prospěch Uživatele ode dne aktivace Systému PayU. Provozovatel je oprávněn použít depozit ke krytí případů, kdy je oprávněn strhnout peněžní částku dle čl. 8.2.5. Podmínky použití depozitu a jeho vyplacení Uživateli jsou dohodnuty ve Smlouvě.

### 8.3. Odpovědnost za vady a za škodu

8.3.1. Uživatel odpovídá Provozovateli za škodu, která mu vznikne v souvislosti s porušením kupní nebo obdobné smlouvy, uzavřené mezi ním a Zákazníkem. Dále Uživatel odpovídá Provozovateli za škodu, která mu vznikne v souvislosti s porušením Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, zejména v souvislosti s porušením povinnosti Identifikace dle čl. 5. až 8. těchto Obchodních podmínek, povinnosti zabezpečení svých Webových stránek, nebo povinnosti nezvýhodňovat některou z aktivovaných Platebních metod před metodou jinou. Uživatel odpovídá Provozovateli rovněž za škodu, která mu vznikne v souvislosti s uplatněním sankcí ze strany Partnerů, zpracovatelských institucí nebo třetích osob (Karetních asociací), a která byla způsobena nedodržením podmínek dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek Uživatелеm.

8.3.2. Provozovatel odpovídá Uživateli zejména za dodržení lhůt k poskytnutí peněžních prostředků, které jsou předmětem Transakce, k dispozici Uživateli dle čl. 4.2.1. Obchodních podmínek, a za nesprávně provedené nebo neautorizované Transakce ve smyslu § 115 ZPS.

- 8.3.3. Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou jeho zaviněným porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo z Obchodních podmínek. Provozovatel však neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou či Partnerem.
- 8.3.4. Provozovatel nenese žádnou zodpovědnost za zpoždění převodu prostředků na bankovní účet Uživatele z důvodů, které vznikly po provedení platebního příkazu, nebo za nedokončené, zpožděné nebo chybné Transakce zapříčiněné zadáním nesprávných nebo neúplných údajů Uživatelem. Provozovatel rovněž neodpovídá za zpoždění, neprovedení nebo chyby Transakcí, které byly zapříčiněny okolnostmi, které Provozovatel nemohl dost dobře předvídat, popř. předcházet nebo ovlivnit, ani za škody takto způsobené.

## **9. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

### **9.1. Doba trvání Smlouvy**

- 9.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tím není dotčeno ujednání o zániku Smlouvy v rozsahu, týkajícím se poskytování služby akceptace Platebních karet dle čl. 7.12.3. v případě splnění rozvazovací podmínky.

### **9.2. Výpověď**

- 9.2.1. Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíce. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní lhůty počíná běžet jejím doručením, přičemž smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím výpovědní doby.
- 9.2.2. Provozovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí 2 měsíce. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní lhůty počíná běžet jejím doručením, přičemž smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím výpovědní doby.

### **9.3. Odstoupení od Smlouvy**

- 9.3.1. Provozovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Uživatele, zejména v případě, kdy Uživatel poruší svou povinnost dle čl. 2.2.6., 2.2.7. 2.2.8. , 3.1.4., 3.1.5, 6.1.1. nebo 6.1.2. Obchodních podmínek, nebo v případě, že je Uživatel v prodlení s úhradou poplatků, na které vznikl Provozovateli dle Smlouvy a těchto Obchodních podmínek nárok. Provozovatel může odstoupit od smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení také částečně v rozsahu Platební metody platby kartou v případě, že je Uživatel v prodlení s úhradou poplatků za registraci u GPE nebo s úhradou poplatku za provoz kartové brány. Provozovatel může dále odstoupit od Smlouvy v případě, že v době trvání smlouvy bude Uživatel oddělením řízení rizik Provozovatele nebo Partnera zamítnut.
- 9.3.2. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Provozovatele.

### **9.4. Společná ujednání**

- 9.4.1. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu kontaktní osoby uvedenou ve Smlouvě nebo písemně a doručeno běžnou poštou na adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě resp. na adresu Provozovatele uvedenou v čl. 1.1 Obchodních podmínek.
- 9.4.2. Zánikem nebo zrušením Smlouvy nezaniká právo na náhradu škody ani ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.
- 9.4.3. V případě ukončení Smlouvy zruší Provozovatel Uživateli přístup k Administračnímu rozhraní.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1.1. Bez ohledu na to, zda je Uživatel český nebo zahraniční subjekt, použije se na právní vztah vzniklý ze Smlouvy nebo na jakýkoliv jiný právní vztah vzniklý v souvislosti s užíváním Systému PayU české právo, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a ZPS.
- 10.1.2. Tyto Obchodní podmínky byly vydány Provozovatelem, přičemž tvoří nedílnou součást Smlouvy o užívání Systému PayU.
- 10.1.3. Provozovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně provést změnu Obchodních podmínek. Provozovatel je povinen oznámit Uživateli skutečnost, že byly Obchodní podmínky změněny a zveřejnit jejich nové znění nejpozději 2 měsíce před nabytím účinnosti této změny. Uživatel souhlasí s tím, že po uplynutí lhůty 2 měsíců od zveřejnění pro něj budou platit nové Obchodní podmínky, pokud jejich změnu písemně neodmítne. Pokud o to Uživatel požádá, mohou smluvní strany dohodou sjednat dřívější účinnost Obchodních podmínek. Pokud Uživatel změnu Obchodních podmínek odmítne před jejich účinností, má právo tuto Smlouvu s okamžitou platností vypovědět.
- 10.1.4. Uživatel je povinen dodržovat pravidla a postupy stanovené Provozovatelem, zejména ve smyslu dodržování právních předpisů včetně předpisů a pravidel stanovených asociacemi Platebních karet Visa a MasterCard. Uživatel je povinen řídit se platnými právními předpisy.
- 10.1.5. Není-li výslovně ve Smlouvě nebo Obchodních podmínkách uvedeno jinak, je Uživatel povinen s Provozovatelem komunikovat
- prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na stránkách [www.payu.cz](http://www.payu.cz), nebo
  - prostřednictvím e-mailových či telefonických kontaktů Pověřeného pracovníka uvedených ve Smlouvě, nebo
  - telefonicky popř. prostřednictvím e-mailu na obecné kontakty Provozovatele uvedené v čl. 1.1 Obchodních podmínek, nebude-li možno kontaktovat Pověřeného pracovníka, nebo
  - písemnými dopisy doručenými na adresu Provozovatele uvedenou v čl. 1.1 Obchodních podmínek.
- 10.1.6. Není-li výslovně ve Smlouvě nebo Obchodních podmínkách uvedeno jinak, je Provozovatel povinen s Uživatелеm komunikovat
- prostřednictvím Pověřeného pracovníka komunikujícího s Uživatелеm formou e-mailu či telefonicky (na kontaktní údaje Uživatele uvedené ve Smlouvě nebo jiné kontaktní údaje, které Uživatel písemně sdělí Provozovateli), nebo
  - písemnými dopisy doručenými na adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě, nebo
  - prostřednictvím informací zveřejněných na internetových stránkách Systému PayU [www.payu.cz](http://www.payu.cz).
- Komunikace mezi smluvními stranami probíhá v českém jazyce. V případě, že je Uživatel zahraničním subjektem, je oprávněn s Provozovatelem komunikovat v anglickém jazyce.
- 10.1.7. V případě, že by některé ustanovení těchto Obchodních podmínek bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Obchodních podmínek nebo Smlouvy.

### **Pravidla pro provádění plateb Zákazníky prostřednictvím Systému PayU:**

1. Provádět platby prostřednictvím Systému PayU jsou oprávněny jen osoby, které mají právo k užívání určitého nástroje, na jehož základě je platba zpracována, zejména v případě platby kartou pouze držitelé dané karty. Jakékoliv zneužití bude Provozovatelem okamžitě nahlášeno příslušnému oddělení Policie ČR.
2. Uživatel by měl Zákazníkovi na svých stránkách zpřístupnit příslušný formulář či jiné řešení umožňující platbu. Údaje o platbě jsou následně automaticky zasílány Partnerovi systému prostřednictvím Systému PayU.
3. V okamžiku, kdy Zákazník na stránkách Uživatele potvrdí transakční formulář a zvolí Platební metodu prostřednictvím Systému PayU, je automaticky přeměřován na příslušné stránky: v případě platby kartou na webové stránky Partnera Systému PayU, který provádí autorizační a clearingové operace; v případě platby pomocí online převodu na stránky Partnera Systému PayU, tedy příslušné banky; u ostatních způsobů plateb pak na webové stránky Partnera Systému PayU, tedy příslušné instituce zpracovávající danou Platební metodu.
4. Pro dokončení platby by měl tuto Zákazník potvrdit na webových stránkách příslušného Partnera Systému PayU, dle pravidel stanovených tímto Partnerem. Platba nemůže být dokončena, pokud Zákazník při provádění této platby změní jakékoliv údaje.
5. Provozovatel se nepodílí na poskytování zboží či služeb nabízených na Webových stránkách Uživatelů. Provozovatel proto nenese odpovědnost za zboží či služby, které jsou hrazeny prostřednictvím Systému PayU ani za to, že smlouva uzavřená mezi Uživatelem a Zákazníkem, při které byla provedena úhrada prostřednictvím Systému PayU, bude řádně uskutečněna a splněna.

