

SMLOUVA O AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET A POSKYTNUTÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU



uzavřená dle § 1746, odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a dále v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění, číslo: 0006379_IC
č. smlouvy Obchodníka: 2016/0324/OPS.DVZ (30/3224/2016)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO/DIČ: 00001350/CZ699000761
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46
(dále jen „Banka“)

Zastoupená: Ing. Rolandem Katonou, výkonným manažerem (B-2), na základě pověření 2/27102020/2016/P
Hanou Nejedlou, korporátní bankéřkou, na základě pověření 74/18/2016/P

a

Obchodní firma/název/příjmení, jméno, titul, rodné číslo:	Městská část Praha 8
Sídlo / trvalý pobyt (vč. PSČ):	Praha 8, Libeň, Zenklova 1/35, PSČ 180 48
IČO:	00063797
Zapsaná/á v obchodním rejstříku:	, Oddíl , vložka
Identifikace evidence / oprávnění k podnikání:	Výpis z Registru ekonomických subjektů, vydaný dne 1.7.1973 (dále jen „Obchodník“)
Zastoupená:	Ing. Jiří Reitspies, tajemník ÚMČ Praha 8
Korespondenční adresa:	Praha 8, Libeň, Zenklova 1/35, 180 48
E-mail:	Jiri.reitspies@praha8.cz

Čl. I Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je vymezení podmínek, za kterých bude Obchodník přijímat k platbám za zboží či služby platební karty mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International a JCB (dále jen „Platební karty“) a podmínek, za kterých bude Banka tyto úhrady zpracovávat a zúčtovávat.
- Dále je předmětem Smlouvy vymezení podmínek, za kterých poskytne, za účelem dosažení předmětu Smlouvy uvedeném v odstavci 1. tohoto článku, Banka Obchodníkovi k dočasnému užívání jeden či více kusů stacionárních nebo mobilních POS terminálů nezbytných pro příjem (akceptaci) Platebních karet a následné zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami, a to včetně aplikačního programového vybavení a příslušenství pro přijímání Platebních karet (dále jen „POS terminál“) specifikovaných v Příloze č. 3 Smlouvy a dále v Příloze č. 4 Instalačních a odinstalčních protokolech, které jsou při instalaci či odinstalaci podepsány ze strany Obchodníka a pracovníka - technika, Bankou určené, servisní organizace a které jsou součástí této Smlouvy. Smluvní ujednání týkající se POS terminálů se pro tento smluvní vztah použijí pouze v případě, že POS terminály budou poskytovány Obchodníkovi Bankou.

Čl. II Místo plnění

Místem plnění se rozumí sídlo Banky, kde je prováděno zpracování a zúčtování transakcí provedených Platebními kartami a dále sídlo Obchodníka a veškerá jeho obchodní místa, kde se transakce provádí, avšak vždy jen a pouze na území České republiky (viz Příloha č. 3).

Čl. III Závazky a oprávnění smluvních stran

A/ v souvislosti s akceptací Platebních karet

1. Závazky a oprávnění Banky

- Banka se zavazuje provádět pro Obchodníka autorizaci, tj. ověření platnosti Platební karty a krytí transakce, a dále zúčtování transakcí provedených Platebními kartami, tj. služby spojené s proplácením částek v CZK za transakce realizované Platebními kartami mezinárodních společností VISA, MasterCard, Diners Club International a JCB (dále jen „asociace“) při využití POS terminálu, a je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz Příloha č. 3) i v USD, GBP či EUR (dále jen „Multicurrency“) za transakce realizované Platebními kartami MasterCard a VISA při využití POS terminálu, za předpokladu dodržení podmínek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách ze strany Obchodníka. V souvislosti s uvedeným Banka Obchodníkovi přidělí a vhodným způsobem předá oprávněnému zástupci Obchodníka uvedenému v záhlaví Smlouvy heslo pro přístup do aplikace POS Merchant.
- Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v CZK, pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly (viz Příloha č. 3), bude pro přepočítání použit kurz ČSOB deviza nákup ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne přede dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Při provedení transakce v měně jiné než CZK a zúčtování na účet Obchodníka v jiné cizí měně bude pro přepočítání použito nejprve do CZK kurz ČSOB deviza nákup a následně do měny účtu kurz ČSOB deviza prodej ze dne zpracování transakce v bankovním systému, resp. z předcházejícího pracovního dne před dnem připsání peněžních prostředků za transakce Platebními kartami na účet Obchodníka. Pokud je měna transakce a měna účtu Obchodníka shodná, k přepočtu nedochází. Informace o směnných kurzech (kurzový lístek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a rovněž jsou uveřejněny na internetových stránkách www.csob.cz.
- Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (účetky, stvrzenky z POS terminálu), které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této Smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným

- olískem Platební karty nebo data piaností karty (expirace).
- d) Nedojde-li ze strany Obchodníka k úhradě částek dle Čl. III. A, odst., 2., písm. j) a l) Smlouvy je Banka oprávněna uhradit si tyto pohledávky vůči Obchodníkovi následujícím způsobem:
- (i) Pokud Obchodník nemá u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku/y v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených Platebními kartami dle Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním zúčtováním. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
 - (ii) Pokud Obchodník má u Banky veden účet, je Banka oprávněna uhradit svoji pohledávku provedením inkasa dlužné částky z účtu Obchodníka vedeného v CZK a uvedeného v Čl. IV, 2. Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním inkasem. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- e) Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejich příloh odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) Obchodníkovi proplacení transakce,
- Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této Smlouvy a jejich příloh (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze POS terminálu či imprinteru),
 - držitel karty, vydavatel Platební karty nebo asociace vnesou námitku (reklamaci) vůči transakci provedené Platební kartou, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši transakce a Banka ji shledá jako oprávněnou, dále Obchodník nebude schopen na žádost Banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele karty na dané transakci,
 - Obchodník Bance nepředal ve lhůtě 5 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamace,
 - Banka, držitel karty, vydavatel Platební karty nebo asociace označili danou transakci za podvodnou, neuskutečnou oprávněným držitelem karty,
 - při podezření z protiprávního jednání Obchodníka,
 - na pokyn asociace.

Banka si vyhrazuje právo uhradit si svoji pohledávku v rámci zúčtování transakcí provedených Platebními kartami či provedením inkasa ve výši částky předmětné transakce i v případě, že platba byla Obchodníkovi poukázána na účet, a až dodatečně se zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka či byla-li platba poukázána na účet Obchodníkovi omylem.

- f) Banka je oprávněna předávat na základě vyžádání nezbytné informace o Obchodníkovi soudům, státním zastupitelstvím, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi ČR a Policii ČR. Dále v případě podezření z neoprávněné či podvodné transakce provedené Platební kartou, je Banka oprávněna ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení, vydavatelé Platební karty a příslušné karetní asociaci.

2. Závazky a oprávnění Obchodníka

- a) Obchodník se zavazuje, že ve svém obchodním místě (resp. obchodních místech) bude přijímat Platební karty k úhradám za zboží či poskytované služby pouze v rámci druhu obchodní činnosti definované v Příloze č. 3 Smlouvy.
- b) Platební karty VISA a MasterCard bude Obchodník přijímat kromě výše uvedeného také za účelem případného poskytování služby CashBack – výběru hotovosti, pokud poskytování této služby smluvní strany sjednaly (viz Příloha č. 3 této Smlouvy). V souvislosti s poskytováním služby CashBack se Obchodník zavazuje vhodným způsobem upozorňovat své zákazníky – držitele karet na možnost využití služby CashBack a poskytování této služby vůči těmto držitelům karet nezpoptatňovat. Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům karet z finančních prostředků Obchodníka, bude Banka přispívat na účet Obchodníka vedený v CZK (viz Čl. IV, 2. Smlouvy) částky odpovídající výši provedených transakcí, včetně částek odpovídajících výběru hotovosti v rámci služby CashBack. Ve výjimečných případech je Obchodník oprávněn poskytnout služby CashBack svému zákazníkovi – držitelé karet na určitém POS terminálu či určitém obchodním místě odmítnout, zejména pokud nebude v pokladně, ke které takový POS terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služeb CashBack, pokud nebude moci provádět autorizace transakcí dle této Smlouvy.
- c) Obchodník se zavazuje, že transakce Platebními kartami bude provádět pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- d) Obchodník je povinen si ponechat/zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů, a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetí osobám. Tyto kopie je Obchodník povinen Bance předat ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit Obchodník. Povinnost archivace účtenek neplatí v případě využívání elektronické archivace stvrzenek, tzv. POS Merchant, výjma účtenek autorizovaných podpisem držitele karty, které je Obchodník povinen na vyžádání Bance předložit.
- e) Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet Bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování Platebních karet. Nezaúčtované transakce obchodního místa doručené Bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna.
- f) V případě nesouhlasu Obchodníka s Bankou provedeným zaúčtováním platebních transakcí, je Obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně, e-mailem, případně faxem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace či stížnosti útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet Obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
- g) Jestliže držitel karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, Obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila Platební kartou. Při vrácení zboží anebo reklamaci sjednaných služeb je Obchodník povinen provést na POS terminálu (resp. imprinteru) tzv. CREDIT (návrát platby) s tím, že není oprávněn v žádném případě částku vrátit, a to ani v hotovosti, ani bezhotovostně. Banka je oprávněna v takovém případě provést odúčtování předmětné částky z účtu Obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- h) Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací Platebních karet, které mu Banka poskytne s tím, že Obchodník není povinen akceptovat Platební karty všech karetních asociací. O této skutečnosti, tj. nepřijímání veškerých karet je Obchodník povinen informovat srozumitelným a jednoznačným způsobem držitele karty, a to na viditelném místě u vchodu do obchodního místa a u pokladny.
- i) Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
- o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoli změny druhu či charakteru prodáváného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této Smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce,
 - o zahájení insolvenčního řízení, vedeného na Obchodníka, a to písemně, případně e-mailem,
 - o změně svého původního požadavku na nabízení, účtování, zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích v jednotné (souhrnné) výši a to na nový požadavek nabízení, účtování a zobrazování smluvního poplatku a dále poskytování či zpřístupňování informací o karetních transakcích dle jednotlivých kategorií a různých značek Platebních karet s různou výší smluvního poplatku.
- Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany Obchodníka vznikne Bance škoda, zavazuje se Obchodník tuto škodu na písemnou výzvu Banky uhradit v plné výši.
- j) Obchodník je dále povinen do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy Banky poskytnout Bance veškerou, Bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro šetření reklamace, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené Platební kartou (např. kopie všech prodejních, sumárních dokladů, účtenek (stvrzenek) z POS terminálů a formulářů apod). Pokud Obchodník Bankou požadovanou součinnost do uvedené lhůty Bance neposkytne a v důsledku toho bude reklamace uznána za oprávněnou (tj. v neprospěch Obchodníka), zavazuje se Obchodník uhradit Bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byla součinnost vyžádána.

- k) Obchodník se zavazuje, že provede všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standardu, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a <http://www.pcistandard.cz/> - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
- (i) V souvislosti s výše uvedeným se Obchodník zavazuje zejména:
 - splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je Obchodníkovi na vyžádání oznámena písemně Bankou,
 - spolupracovat s Bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro Obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášají data o držitelích Platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením Smlouvy Obchodníka s novým poskytovatelem služeb Banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire dotazníku, dále jen „SAQ dotazník“. Poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku,
 - umožnit Bance, případně asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.
 - (ii) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o držitelích karet ze systému Obchodníka nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně Banky. Obchodník se zavazuje Bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů Banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu Bankou.
 - (iii) V případě, že Obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích karet je povinen neprodleně informovat Banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které Obchodník, Banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany Obchodníka, ručí v plné výši Obchodník.
 - (iv) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo Platební karty, datum expirace karty a PIN držitele karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
 - (v) Obchodník není oprávněn požadovat po Bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI- DSS standardy.
 - (vi) Obchodník je povinen zajistit, aby nejen on, ale i jím využívaní poskytovatelé služeb byli v souladu s PCI- DSS, v případě že pracují s daty o držitelích karet a na písemné vyžádání Banky poskytnout informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.
- l) Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele karty, vydavatele Platební karty nebo asociace (tj. v neprospěch Obchodníka) uhradí spornou, Bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy Banky.
- m) Obchodník se zavazuje, že nebude:
 - (i) sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o Platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - (ii) žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na Platebních kartách,
 - (iii) předávat třetím stranám jakékoli údaje o Platebních kartách nebo o držitelích karet.
- n) Obchodník souhlasí s tím, že po dobu platnosti této Smlouvy, mohou být údaje o něm v rozsahu jméno, příjmení/obchodní firma/logo/název, sídlo/místo podnikání uvedeny v materiálech Banky – reference, o spolupráci v oblasti akceptace Platebních karet, seznamech obchodních míst akceptujících Platební karty, statistických a jiných výkazech a dále že je Banka oprávněna předávat je včetně anonymizovaných informací o dosaženém obrátu Obchodníka asociacím.
- o) Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě vznikne Bance škoda, např. úhradou částky oprávněné reklamované transakce, zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů apod., zavazuje se Obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) Bance uhradit.

B/ v souvislosti s poskytnutím POS terminálu

1. Banka se zavazuje:

- a) zajistit, na své náklady, instalaci POS terminálů prostřednictvím jí zajištěné servisní organizace (dále jen "servisní firma"), která provede instalaci POS terminálu do 20 pracovních dnů po nabytí účinnosti Smlouvy, pokud celkový počet instalovaných POS terminálů pro Obchodníka nepřesáhne 10 ks. Při vyšším počtu instalovaných POS terminálů se sjedná mezi Bankou, resp. servisní firmou, a Obchodníkem přiměřená lhůta individuálně. Servisní firma je uvedena v Servisních podmínkách, které jsou součástí této Smlouvy (Příloha č. 5). Banka má právo servisní firmu a servisní podmínky jednostranně změnit v souladu s ustanovením čl. VII., odst. 3, (ii) Smlouvy.
- b) předat Obchodníkovi POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání v České republice, a to na základě písemného předávacího protokolu/instalačního protokolu,
- c) provést zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu POS terminálů,
- d) zajistit, na své náklady, telefonickou hot-line poradenskou službu,
- e) udržovat POS terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání,
- f) zprostředkovat zajištění záručního a pozáručního servisu.

Banka je oprávněna:

- a) provádět jednostranně změny software u POS terminálů,
- b) kontrolovat stav a umístění POS terminálů,
- c) zablokovat na dobu nezbytně nutnou POS terminál, a to zejm. na pokyn jedné z asociací, dále v případě podezření z protiprávního jednání Obchodníka, pokud Obchodník neprovádí po dobu více než 6 měsíců žádné transakce, při jakémkoli neplnění či porušení povinností Obchodníka plynoucích ze Smlouvy a jejich příloh a v případě zahájení insolvenčního řízení na Obchodníka,
- d) písemně vyzvat Obchodníka k vrácení POS terminálu za podmínek uvedených ve Smlouvě.

2. Obchodník se zavazuje:

- a) připravit obchodní místo k instalaci POS terminálu a to tak, aby funkční síťová zásuvka (230 V) a telefonní / datová přípojka zřízená v souladu s telekomunikačními předpisy nebyla ve vzdálenosti větší než 2 metry. Dále umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní firmy, kteří budou instalaci provádět,
- b) v případě terminálu s GPRS komunikací, si zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky,
- c) v případě Wi-Fi POS terminálů, si zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu. Wi-Fi POS terminál bude nakonfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo),
- d) umožnit Bance instalaci POS terminálů a správu software (včetně vzdálené správy),
- e) převzít instalovaný POS terminál a jeho převzetí potvrdit podpisem instalačního protokolu. Podpisem instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době převzetí byl POS terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání, dále že byl Obchodník poučen o tom jak POS terminál užívat, a že okamžikem převzetí přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý POS terminál. Převzetí je platné pokud jej učiní jakákoliv osoba/zaměstnanec (personál) Obchodníka přítomna na obchodním místě. Uvedené neplatí v případě, že pověřený pracovník servisní firmy, vzhledem k okolnostem, musel vědět, že k tomu není tato osoba zjevně oprávněna,
- f) v případě instalace mobilního POS terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně určenou servisní firmu,
- g) neprovádět žádné úpravy ani zásahy do POS terminálu, nedekompilovat a nepožívat kopie programového vybavení ani jinak do něj zasahovat,
- h) neprovozovat na POS terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky,
- i) nezastavit POS terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob,
- j) nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držitelé karty či jakékoli třetí straně neodbornou či neoprávněnou manipulací s POS terminálem a dále i případnou škodu vzniklou v důsledku nedodržení jakékoli povinnosti Obchodníka uvedené ve Smlouvě,
- k) v případě poškození či jiného znehodnocení POS terminálu kontaktovat bezodkladně servisní firmu a Banku.

- l) umožňovat technickou péči o POS terminál podle servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 Smlouvy a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost servisní firmě,
- m) objednávat u servisní firmy na svůj náklad odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení POS terminálu a uhrazovat faktury vystavené v této souvislosti servisní firmou. Cena za služby poskytované servisní firmou je stanovena podle ceníku, který je součástí servisních podmínek obsažených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Banka může rozhodnout, že náklady na odstraňování poruch POS terminálu (s výjimkou poruch či poškození způsobených obsluhou, třetí osobou, nebo použitím POS terminálu v rozporu s uživatelským manuálem) bude hradit servisní firmě za Obchodníka. Toto rozhodnutí oznámí Banka písemně Obchodníkovi a servisní firmě s uvedením data jeho účinnosti. Banka má právo toto rozhodnutí, s přihlédnutím k nově zjištěným okolnostem, stejnou formou jednostranně kdykoliv odvolat, pak platí povinnost Obchodníka uvedená v tomto odstavci,
- n) zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny),
- o) v případě ztráty nebo odcizení POS terminálu oznámit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na CALL Centrum ČSOB na tel. čísle +420 495 800 116. Do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR) na adresu Bance uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně faxem na číslo +420 224 119 607,
- p) bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit POS terminál z provozu či jej neprovozovat na jiném místě (vyjma mobilních POS terminálů, které nejsou svázány s jedním obchodním místem), než je uvedeno v instalačním protokolu,
- q) dohodnout se (i bez výzvy) na odinstalování a vrácení POS terminálu Bance, v případě, nebude-li Obchodník schopen na POS terminálu dosáhnout minimálního měsíčního obrátu například proto, že Obchodník zruší obchodní místo ve kterém je POS terminál nainstalován, rozhodne se POS terminál neužívat atp.,
- r) akceptovat na POS terminálech pouze Platební karty asociací,
- s) umožnit odinstalaci POS terminálů servisní firmou nebo Bankou či jinou oprávněnou osobou (společně dále jen „oprávněná osoba“) s tím, že veškeré související náklady s odinstalací POS terminálu hradí Obchodník dle aktuálně platného ceníku servisní firmy. Obchodník je povinen umožnit pracovníkům oprávněné osoby odinstalaci a převzetí POS terminálu a to na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin,
- t) v případech uvedených ve Smlouvě a dále po zániku závazku z této Smlouvy umožnit Bance odinstalaci POS terminálů nebo vrátit Bance všechny POS terminály ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení,
- u) vrátit na výzvu Banky POS terminál Bance, tj na své náklady doručit nejpozději do 15 kalendářních dnů od okamžiku, kdy Obchodníkovi tato povinnost vznikla,
- v) uhradit Bance smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý POS terminál v případě neumožní-li Obchodník jeho odinstalaci oprávněnou osobou anebo nevrátí-li ve stanovené lhůtě POS terminál Bance. Tím není dotčeno právo Banky na náhradu škody v plné výši, zejména na úhradu pořizovací ceny POS terminálu. Pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě Obchodníkovi,
- w) po zániku závazku z této Smlouvy umožnit Bance odinstalaci POS terminálů, resp. vrátit Bance všechny POS terminály ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení.

Obchodník je oprávněn

- a) pojistit na vlastní náklady POS terminály, které jsou předmětem této Smlouvy,
- b) používat POS terminály pouze v souladu s uživatelským manuálem k POS terminálu a touto Smlouvou.

Obchodník si je vědom a souhlasí s tím, že v případě, kdy bude využívat POS terminál, který není dodán Bankou, odpovídá za veškeré škody vzniklé na takovém POS terminálu a zároveň i škody způsobené takovýmto POS terminálem Obchodníkovi, Bance i třetím stranám.

Čl. IV Smluvní poplatky

1. Smluvní strany sjednávají v souvislosti s Nařízením Evropského Parlamentu a Rady EU 2015/751 ze dne 29. 4. 2015, o mezibankovních poplatcích (dále jen „Regulace“) a na základě předchozí žádosti Obchodníka, že výše smluvního poplatku nebude účtována ani zobrazována na výpisech z karetých transakcí, specifikované pro jednotlivé kategorie a různé značky platebních karet s různou výší mezibankovních poplatků, ale v jednotné výši.

Obchodník bere na vědomí, že schéma smluvního poplatku zahrnuje mezibankovní sazbu poplatku, sazbu poplatku karetní Asociace, náklady banky na zpracování transakcí včetně marže.

V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy vymezeným v Čl. I. výše se Obchodník zavazuje hradit Bance **Smluvní poplatek** za Platební karty asociací v níže uvedené výši.

Asociace *	Smluvní poplatek
VISA	0,89 %
MasterCard	0,89 %
Diners Club/Discover	0,89 %
JCB	0,89 %

* zahrnuje Platební karty všech značek a kategorií vydávaných asociací

2. Banka a Obchodník sjednávají, že výše uvedený Smluvní poplatek uhradí Obchodník Bance na základě faktury vystavené mezi 1. a 10. kalendářním dnem následujícího kalendářního měsíce, a to za veškeré transakce zúčtované platebními kartami předchozí měsíc. Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dní od jejího vystavení, není-li dohodnuto smluvními stranami ve Smlouvě jinak. Faktura bude Obchodníkovi zaslána na jím uvedenou kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

Číslo účtu a kód banky pro zaúčtování transakcí:

měna transakce	účet	kód banky	měna účtu
CZK	19-2000881329	0800	CZK
EUR		0300	EUR
USD		0300	USD
GPB		0300	GPB

3. Dále se Obchodník zavazuje hradit Bance měsíčně, vždy za předchozí kalendářní měsíc, Poplatek za poskytnutí POS terminálu ve výši 0 Kč + DPH / za každý POS terminál a každý i započatý měsíc. Smluvní strany v této souvislosti sjednávají a Obchodník souhlasí s tím, že je Banka oprávněna uhradit si pohledávku vůči Obchodníkovi, vzniklou z titulu Poplatku za poskytnutí POS terminálu, jedním z následujících způsobů:

- (i) Pokud Obchodník nemá u Banky veden účet, je Banka oprávněna započítat svoji pohledávku/y v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených Platebními kartami dle Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním zúčtováním. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.
- (ii) Pokud Obchodník má u Banky veden účet, je Banka oprávněna měsíčně inkasovat svoji pohledávku z účtu Obchodníka vedeného v CZK (viz Čl. IV, 2. Smlouvy), vždy do sedmi pracovních dnů počítaných od data výročí podpisu Smlouvy, a to bez předchozího souhlasu Obchodníka s konkrétním inkasem. O takové skutečnosti bude Banka Obchodníka následně informovat ve výpise z karetních transakcí.

V rámci Poplatku za poskytnutí POS terminálu vystaví a zašle Banka na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ze strany Obchodníka v Příloze č. 3 Smlouvy každý měsíc příslušný daňový doklad.

Čl. V Ujednání o náhradě škod

Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu při porušení platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana, která škodu způsobila, zprostit pouze za předpokladu, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. dočasné, druhé smluvní straně bezodkladně avizované, technické problémy způsobené telekomunikačními službami, neprovozuschopnosti platebního systému - autorizace, zúčtování, apod.).

Čl. VI Ukončení smlouvy

1. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí smluvních stran či odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.
2. Výpověď závazek z této Smlouvy lze pouze písemnou výpovědí jedné či druhé strany a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je v případě výpovědi podané ze strany Obchodníka 3 měsíce a v případě výpovědi podané ze strany Banky 3 měsíce. V obou uvedených případech počíná tato doba běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Kromě výše uvedeného je Banka oprávněna výpovědět závazek z této Smlouvy s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi z důvodu výskytu oprávněných opakovaných reklamací vůči Obchodníkovi ze strany držitelů karet, vydavatelů Platebních karet nebo ze strany asociace, z důvodů provádění činnosti Obchodníka, která je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a která by mohla poškodit dobré jméno Banky, důvodného podezření zaměstnanců Obchodníka z podvodného jednání a opuštění posledního, Bance známého, obchodního místa, a to aniž by Bance tuto skutečnost předem oznámil a případně ji vrátil POS terminál. Banka si dále vyhrazuje právo požádat Obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vedeném na Obchodníka, o okamžité ukončení Smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení Smlouvy nedojde z důvodů na straně Obchodníka a bude tím, na straně Banky, hrozit vznik finančních ztrát, je Banka oprávněna Smlouvu s okamžitou účinností taktéž vypovědět.
3. Výpovědí Smlouvy nezaniká plnění dosud vzniklých smluvních závazků.
4. Od Smlouvy může odstoupit každá ze smluvních stran s okamžitou platností, počínaje dnem doručení písemného vyrozumění druhé smluvní straně, a to ve lhůtě do 14. kalendářních dnů ode dne podpisu Smlouvy (bez uvedení důvodů) a dále v případě podstatného porušení Smlouvy. Podstatným porušením Smlouvy na straně Obchodníka je opakované porušení jakékoli jeho povinnosti vyplývající z této Smlouvy (včetně příloh). Podstatným porušením Smlouvy na straně Banky je opakované porušení jakékoli její povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
5. V případě, že se výpověď či vyrozumění o odstoupení od Smlouvy nepodaří doručit z důvodů na straně Obchodníka (např. nepřebírá zásilku), a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena Bance.
6. Při zániku Smlouvy je Obchodník povinen vrátit Bance všechny dokumenty, doklady zapůjčené či pronajaté zařízení pro přijímání Platebních karet a propagační materiály, a to nejpozději do 15 kalendářních dnů. Dále je Obchodník povinen si zajistit a ponechat kopie všech prodejních, sumárních dokladů a účtenek (stvrzenek) z terminálů po dobu nejméně 10 let od data uskutečnění příslušné transakce a to i po ukončení platnosti Smlouvy. Vše, co by poukazovalo na příjem Platebních karet v obchodním místě, příp. obchodních místech Obchodníka, musí být neprodleně odstraněno.

Čl. VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Smlouva je vypracována ve 3 vyhotoveních v českém jazyce s tím, že Obchodník obdrží dvě a Banka jedno vyhotovení.
3. Jakékoli změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze na základě souhlasu obou smluvních stran formou písemného číslovaného dodatku, který bude součástí této Smlouvy. Výjimkou z uvedeného ujednání jsou:
 - (i) snížení smluvních poplatků Banky uvedených v čl. IV. Smlouvy, tj. změna výhradně ve prospěch Obchodníka s tím, že návrh změny zašle Banka Obchodníkovi formou e-mailu na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Obchodník je v takovém případě povinen s touto změnou projevit souhlas a to opět formou e-mailu na adresu akceptacekaret@csob.cz. Nestane-li se tak, tj. Obchodník neprojeví souhlas se změnou smluvního poplatku v jeho prospěch, zůstává Smlouva beze změny,
 - (ii) změny Příloh č. 1, 2 a 5, které je oprávněna jednostranně měnit Banka s tím, že s návrhem změny seznamuje Obchodníka nejpozději 2 měsíce předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti na www.csob.cz. O změnách ve stejné lhůtě informuje Banka Obchodníka rovněž e-mailovou či písemnou formou na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pokud Obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne, platí, že ji přijal. Jestliže Obchodník změnu odmítne, má právo tuto Smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět,
 - (iii) změna Přílohy č. 3, kterou je oprávněn, po předchozí e-mailové dohodě s Bankou, měnit Obchodník s tím, že aktuální, verzi přílohy doručí na adresu Banky uvedenou v záhlaví této Smlouvy (útvár Akceptace platebních karet) nebo zašle formou e-mailu na adresu akceptacekaret@csob.cz. Příloha č. 3 musí být řádně datována. Banka zašle následně Obchodníkovi, z její strany odsouhlasenou, řádně podepsanou a datovanou Přílohu č. 3 v listinné podobě formou doporučené zásilky na adresu sídla Obchodníka.
4. Banka a Obchodník sjednávají, že součástí Smlouvy jsou Pokyny pro akceptaci platebních karet (Příloha č. 1) ze dne 1. 1. 2014, Manuál pro obchodníky (Příloha č. 2), Formulář pro registraci Obchodníka (Příloha č. 3), Instalační a odinstalační protokoly (Příloha č. 4) a Uživatelský manuál a servisní podmínky (Příloha č. 5) Obchodník si je vědom toho, že vzhledem k tomuto ujednání jsou smluvní strany vázány nejen touto Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažená v Přílohách č. 1 - 5 a že nesplnění povinností vyplývajících z těchto Příloh má stejné důsledky jako nesplnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, která na ně odkazuje. Aktuální znění Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 je dále k dispozici i na internetových stránkách www.csob.cz.
5. Banka a Obchodník dále sjednávají, že bude-li jakékoliv ustanovení této Smlouvy nebo jeho část shledáno soudem či jiným kompetentním orgánem z jakéhokoliv důvodu neplatným nebo nevymahatelným, bude se aplikovat s nezbytnou minimální úpravou tak, aby bylo platné a účinné a platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy nebude nijak dotčena ani oslabena.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti okamžikem aktivace služby ze strany Banky, o čemž bude Obchodník bezodkladně informován formou doporučeného dopisu zasláného na korespondenční adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Nejpozději však tato účinnost nastane 20. pracovním dnem následujícím po dni podpisu Smlouvy.

7. Touto Smlouvou se ruší platnost všech předchozích smluv pro přijímání platebních karet, týkajících se přímých plateb, uzavřených mezi Bankou a Obchodníkem.

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8

Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8

Datum jednání a číslo usnesení: 15.6.2016 č. Usn RMC 0362/2016

V Praze

dne 22.6.2016

V Praze

dne 22.6.2016

Za Obchodníka:

Za Československou obchodní banku, a. s.:

MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 8

Úřad městské části
odbor kancelář tajemníka

Zenklova 35 (1)

180 48 Praha 8 - Libeň

Městská část Praha 8

Ing. Jiří Reitspies, tajemník MC
Praha 8

Totožnost ověřena dle OP:

Ing. Roland Katona
Výkonný manažer (B-2)
Acquiring, e-commerce,
ATM a třetí strany

Hana Nejedlá
Korporátní bankérka

Jméno a příjmení osoby provádějící identifikaci, včetně podpisu a prováděcího razítka

Cost centrum:

Osobní číslo:

Správce rozpočtu

ZA HČ:

POKYNY PRO AKCEPTACI PATEBNÍCH KARET

Závazné podmínky a pokyny pro akceptaci platebních karet

1. Provádění transakcí se řídí podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 – Manuál pro obchodníky
2. Obchodníkovi je ze strany banky doporučeno prodávat zboží nebo poskytovat služby držiteli platební karty za stejných podmínek a za stejnou cenu jako zákazníkovi, který platí v hotovosti.
3. V případě, že bude obchodník za transakce provedené platebními kartami, na rozdíl od plateb v hotovosti, požadovat poplatek nebo naopak umožní čerpat slevu, zavazuje se o této skutečnosti informovat předem a zejména prokazatelným způsobem (vývěskou umístěnou na viditelném místě u pokladny, tak i ústní formou) držitele platebních karet a (pisemně/e - mailem na adresu akceptacekaret@csob.cz) banku. Banku se zavazuje obchodník bezodkladně informovat výše uvedeným způsobem i v případě jakékoli následné změny výše poplatku. V souvislosti se stanovením výše poplatku bere obchodník na vědomí, že tato výše poplatku odpovídá maximální výši nákladů za zpracování transakce, které obchodník nese.
4. Obchodník je oprávněn umožnit ve svých provozovnách použití platební karty k výběru hotovosti (CashBack) pouze v případě, je-li to mezi smluvními stranami sjednáno (viz příloha č. 3 Smlouvy).
5. Při každé platbě, jejíž úhrada je zprostředkována platební kartou, je obchodník povinen, vystavit na veškeré zboží či služby týkající se jedné transakce, jeden prodejní doklad či jednu stvrzenku, u imprinteru použít pouze formuláře dodané bankou. Prodejní doklad či stvrzenku z terminálu se zavazuje obchodník vystavit pouze na zboží nebo poskytnutou službu, která je uvedena jako „předmět činnosti obchodníka“ uvedený v Příloze č. 3.
6. Obchodník je povinen si ponechat / zajistit po dobu nejméně deseti let od doby uskutečnění transakce, kopie všech prodejních, sumárních dokladů, stvrzenek z terminálů a formulářů (tato povinnost se rovněž vztahuje v případě využívání elektronické archivace stvrzenek, tzv. POS Merchant), a to i v případě, že originál na vyžádání poskytne jakýmkoli třetím osobám. Tyto kopie je obchodník povinen bance předat ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vyžádání s tím, že tato dokumentace musí být pouze v českém, případně anglickém jazyce. Případný překlad je povinen na vlastní náklady zajistit obchodník. Pokud obchodník vyžádané kopie bance do uvedené lhůty nepředá, je povinen uhradit bance celkovou částku všech transakcí, ke kterým byly kopie vyžádány. Obchodník souhlasí s tím, že mohou být tyto doklady ze strany banky poskytnuty třetím osobám (zejména soudům, orgánům státní správy, finančnímu arbitrovi, Policii ČR, vydavateli platební karty či karetní asociaci).
7. Peněžní prostředky budou připsány na účet obchodníka vedený u banky na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí příkazu, kterým je den doručení účtovací zprávy o provedení karetní transakce do banky od zpracovatele platebních transakcí. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. V případě, že nemá obchodník u banky veden účet, budou peněžní prostředky nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu připsány na účet jeho peněžního ústavu s tím, že za včasné připsání peněžních prostředků na účet obchodníka, nese odpovědnost již peněžní ústav obchodníka.
8. Obchodník je vždy každý měsíc povinen kontrolovat si na jeho účet bankou zaplacené platební transakce ze zúčtování platebních karet. Nezaúčtované transakce obchodního místa doručené bance po uplynutí lhůty 60 kalendářních dnů po jejich uskutečnění budou proplaceny s výhradou storna. V případě nesouhlasu obchodníka s bankou provedeným zúčtováním platebních transakcí, je obchodník oprávněn podat reklamaci či stížnost písemně, e-mailem, případně faxem směřovanou útvaru akceptace karet na kontaktní adresy uvedené v Příloze č. 2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace či stížnosti útvaru akceptace karet. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, útvar akceptace karet obchodníka písemně informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.
9. Jestliže držitel platební karty zakoupené zboží nebo provedené služby reklamuje, obchodník reklamaci nesmí odmítnout z důvodu, že se platba za zboží nebo služby uskutečnila prostřednictvím platební karty. Při vrácení zboží nebo reklamaci sjednaných služeb obchodník danou částku nevrací v hotovosti ani platebním příkazem k bankovnímu převodu, ale danou transakci zruší (viz Příloha č. 2).
10. Obchodník se zavazuje vystavit ve svých prostorách propagační materiály související s akceptací platebních karet, které mu banka poskytne, s tím, že obchodník není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací.
Obchodník je povinen banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:
 - o všech změnách údajů požadovaných při uzavření smluvního vztahu a tyto změny řádně doložit. Jedná se zejména o změnu obchodní firmy, její právní formy, adresy firmy či provozovny, faxového nebo telefonického spojení, čísla účtu či kontaktní osoby, dále se jedná o jakékoli změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb. O změně kontaktní osoby i po ukončení této smlouvy po dobu 6 měsíců od poslední transakce.
 - o zahájení insolvenčního řízení, resp. o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek obchodníka a způsob jeho řešení, a to písemně, případně e-mailem.
 - o změně svého původního požadavku na nastavení shodné výše smluvního poplatku (provize) dle úrovně jednotlivých karetních produktů (Credit, Debet, Commercial) s tím, že dále již požaduje nastavení rozdílné výše smluvního poplatku (provize) dle jednotlivých produktů.
 Poruší-li obchodník tuto informační povinnost, je banka oprávněna dočasně odpojit terminál nebo nezaúčtovat transakce. Pokud v souvislosti s porušením uvedené informační povinnosti ze strany obchodníka vznikne bance škoda, zavazuje se obchodník tuto škodu na písemnou výzvu banky nahradit v plné výši.
11. Komunikace mezi bankou a obchodníkem se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to písemně, elektronicky, telefonicky, nebo osobně, návštěvou pobočky banky.
Písemnosti doručované poštou zasílá banka na adresu sídla společnosti/místa podnikání uvedené ve smlouvě, popř. na jinou dohodnutou adresu (dohodnutá adresa nemůže být adresa pobočky banky a PO BOX). Banka zasílá písemnosti jako obyčejnou zásilku, doporučené psaní nebo doporučené psaní s dodejkou. Pokud je písemnost zasílána bankou jako obyčejná zásilka, považuje se za doručeno 5. pracovní den po odeslání.
12. Pokud svým jednáním nebo opomenutím obchodník zmařil doručení písemnosti a písemnost bude Českou poštou, s. p., vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti obchodník odmítne.
13. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém jazyce je banka oprávněna požadovat po obchodníkovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
14. Obchodník je dále povinen do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy banky poskytnout bance veškerou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro šetření reklamace, zejména předat úplné a přesné informace, stanoviska a podklady vztahující se k dané reklamaci transakce provedené platební kartou. V případě, že se tak nestane, je obchodník povinen uhradit bance veškerou vzniklou škodu.
15. Banka rozhoduje o oprávněnosti reklamace vznesené držitelem platební karty nebo vydavatelem platební karty.
16. Obchodník se zavazuje, že nebude ve své provozovně stanovovat žádný cenový limit, tj. minimální ani maximální částku, od které bude přijímat k platbám platební karty. Pracovníci banky jsou oprávněni provádět u obchodníka „kontrolní nákupy“, při kterých si ověří, zda obchodník dodržuje všechny platné postupy pro přijímání platebních karet stanovené smlouvou. Obchodník se zavazuje, že poté, co se pracovníci banky legitimuje a oznámí mu, že provedl kontrolní nákup, obchodník zboží vezme zpět ihned po provedení transakce a daná transakce bude zrušena kreditem.
17. Obchodník se zavazuje, že provede všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití veškerých dat o zákaznících – držitelích platebních karet vyplývajících z pravidel Payment Card Industry Data Security Standardu, dále jen „PCI-DSS“, které jsou k dispozici na internetových stránkách <https://www.pcisecuritystandards.org/> - originální text a www.pcistandard.cz - český překlad. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat. Obchodník nese veškeré náklady vzniklé implementací systému opatření.
 - a) V souvislosti s výše uvedeným se obchodník zavazuje zejména:
 - splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen. Úroveň je obchodníkovi oznámena písemně bankou.
 - spolupracovat s bankou tak, aby v plné míře zajistil, že poskytovatelé služeb, kteří pro obchodníka zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích platebních karet, budou v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy obchodníka s novým poskytovatelem služeb banka provede posouzení na základě vyplnění PCI-DSS Self-Assessment Questionare dotazníku, dále jen „SAQ dotazník“. Poskytovatel služeb musí vyhovovat všem bodům SAQ dotazníku.
 - umožnit bance, případně karetním asociacím kontrolovat plnění souladu s PCI DSS.

- b) Obchodník si je vědom, že v případě jím nezajištěného souladu s pravidly PCI-DSS nebo v případě úniku dat o zákaznících ze systému obchodníka nebo ze systému jeho obchodních partnerů, může dojít ke vzniku škody na straně banky. Obchodník se zavazuje bance uhradit veškerou takto vzniklou škodu, včetně souvisejících nákladů banky spojených s vyšetřením incidentu, v plné výši do stanoveného termínu bankou.
- c) V případě, že obchodník zjistí únik nebo zneužití dat o držitelích platebních karet musí neprodleně informovat banku. Banka je oprávněna takovou informaci dále sdílet s karetními asociacemi, příslušnými státními orgány a s dalšími dotčenými stranami. Za případné škody, které obchodník, banka či třetí strana utrpí v důsledku pozdního oznámení o zneužití dat ze strany obchodníka, ručí v plné výši obchodník.
- d) Obchodník si je vědom, že nese v plné výši odpovědnost za případné zneužití dat o držitelích platebních karet, za které jsou považovány zejm. jméno, adresa, rodné číslo nebo jejich platební nástroje. Obchodník v žádném případě nesmí ukládat číslo platební karty, datum expirace karty a PIN držitele platební karty, CVV2, CVC2, data z magnetického proužku.
- e) Obchodník není oprávněn požadovat po bance poskytnutí takových služeb nebo produktů, které jsou v rozporu s PCI-DSS standardy.
18. Obchodník se zavazuje, že v případě oprávněné reklamace vůči provedené transakci ze strany držitele platební karty, vydavatele platební karty nebo asociace uhradí spornou, bankou vyčíslenou částku nejpozději do 5 kalendářních dnů od výzvy banky. Nedojde-li k úhradě této částky, je banka oprávněna započíst si tuto svoji pohledávku vůči obchodníkovi proti částce, kterou má obchodníkovi vyplátit v rámci zúčtování transakcí (úhrad) provedených platebními kartami dle smlouvy v nejbližším zúčtovacím období následujícím po výzvě banky k úhradě a to bez jeho předchozího souhlasu. O takovém započtení bude banka obchodníka následně informovat.
19. Banka je dále oprávněna při jakémkoli neplnění či porušení povinností obchodníka plynoucích ze smlouvy a jejich příloh
- zablokovat terminál,
 - odmítnout (popř. pozdržet až po dobu 180 kalendářních dní) obchodníkovi proplacení transakce,
 - zatížit, a to i opakovaně, účet obchodníka (i do debetního zůstatku) až do výše této transakce v případě, že již tato platba byla obchodníkovi poukázána na účet, a to i omylem.
- Jedná se zejména o následující případy:
- platba proběhla za podmínek, které nesplňují či přímo porušují ustanovení této smlouvy (včetně chybného postupu a nedodržení podmínek při obsluze terminálu či imprinteru uvedených v Přílohách č. 1 a 2),
 - držitel platební karty, vydavatel platební karty nebo asociace vznesou námitku (reklamaci) vůči transakci provedené platební kartou, případně stížnost, že obchodník u částek pod určitou hranici odmítá přijmout platební kartu a banka ji sledá jako oprávněnou, dále obchodník nebude schopen na žádost banky doložit a prokázat účast právoplatného držitele platební karty na dané transakci,
 - obchodník bance nepředal ve lhůtě 5 kalendářních dnů od doručení výzvy požadované doklady, informace, stanoviska a vyjádření či neposkytl jinou, bankou požadovanou součinnost, nezbytnou pro vyřízení reklamace.
 - banka, držitel platební karty nebo vydavatelská banka držitele platební karty nebo asociace označily danou transakci za podvodnou, neuskutečněnou oprávněným držitelem platební karty
 - při podezření z protiprávního jednání obchodníka
 - na pokyn asociace.
- Banka si vyhrazuje právo inkasovat zpět částku předmětné transakce i v případě, že se až dodatečně zjistí, že v době uskutečnění transakce došlo k porušení smluvních povinností obchodníka, a to i po ukončení platnosti smlouvy.
20. V případě, že v době trvání smlouvy dojde k události, kterou nemohla banka vzít v úvahu v době podpisu této smlouvy a která by objektivně vedla ke vzniku finančních ztrát na straně banky v důsledku původního nízkého nastavení procentuelní výše smluvního poplatku (provize), uvedené ve smlouvě, je banka oprávněna s cílem zajištění zásad povětivého obchodního styku smluvní poplatek (provizi) jednostranně navýšit. O chystaném navýšení bude banka obchodníka informovat alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti této změny.
21. Obchodník se zavazuje, že nebude:
- sestavovat a vést jakékoli seznamy a evidence s údaji o platebních kartách nebo o držitelích těchto karet pro své vlastní účely,
 - žádným způsobem uchovávat jakákoli data uvedená na platebních kartách,
 - předávat třetím stranám jakékoli údaje o platebních kartách nebo o držitelích karet.
- Pokud v případě porušení tohoto ustanovení vznikne bance škoda, např. zaplacením sankce či pokuty vyměřené v této souvislosti ze strany asociace, České národní banky, Úřadu pro ochranu osobních údajů atd., zavazuje se obchodník tuto škodu bezodkladně (na základě písemné výzvy) bance uhradit.
22. Aktuální sazby mezibankovních poplatků („interchange fee“) a další nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet má obchodník k dispozici na internetových stránkách karetních asociací www.mastercard.com a www.visa.com.
23. Pokud obchodník provede na terminálu (resp. imprinteru) CREDIT (návrat platby), je banka oprávněna provést odúčtování předmětné částky z účtu obchodníka bez souhlasu k inkasu. O takovém odúčtování bude banka obchodníka následně informovat standardním způsobem ve výpisu o transakcích.
24. Banka si vyhrazuje právo nepřijmout, případně neproplatit a vrátit prodejní doklady (stvrzenky z terminálu), které nebyly vystaveny/předloženy podle podmínek stanovených v této smlouvě, zejména právo nepřijmout prodejní doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem platební karty nebo data planosti karty (expirace).
25. V případě transakce přesahující částku 30 000 Kč (pokud není v Příloze č. 2 uvedeno jinak), je obchodník povinen ověřit, že souhlasí totožnost držitele platební karty, ověřená na základě platného průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas nebo ID karta v případě země EU). Jméno držitele karty, číslo dokladu totožnosti a název vydavatelského státu musí obchodník čitelně zapsat na přední stranu prodejního dokladu či stvrzenky z terminálu. Uvedená povinnost se netýká transakcí provedených prostřednictvím samoobslužného zařízení.
26. Banka si vyhrazuje právo požádat obchodníka, v případě zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi, o okamžité ukončení smlouvy dohodou. Obchodník se zavazuje, že bez závažných důvodů neodmítne tuto dohodu uzavřít. V případě, že k uzavření dohody o ukončení smlouvy nedojde z důvodů na straně obchodníka a bude tím, na straně banky, hrozit vznik finančních ztrát, je banka oprávněna od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Dále je ve výše uvedeném případě (tj. zahájení insolvenčního řízení vůči obchodníkovi) banka oprávněna zablokovat obchodníkovi provádění veškerých transakcí realizovaných na základě této smlouvy prostřednictvím elektronického terminálu, případně imprinteru.
27. Orgánem dohledu nad činností banky v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
28. Obchodník je oprávněn podat stížnost orgánu dohledu.
29. Se spory, které vzniknou mezi bankou a obchodníkem při provádění platebních transakcí, se obchodník může obrátit na finančního arbitra. Právo obchodníka obrátit se na soud tím není dotčeno.
30. Banka neodpovídá ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli banky, které nemůže odvrátit nebo překonat a které jí brání ve splnění její povinnosti. Nastane-li některá z okolností vylučující odpovědnost, učiní banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na obchodníka, jež lze od ní v přiměřeném rozsahu očekávat.
31. Banka je povinna provádět identifikaci obchodníka dle Zákona č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
32. V rámci smluvního vztahu s obchodníkem banka zpracovává jeho osobní údaje v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Bližší informace jsou k dispozici v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na stránkách www.csob.cz nebo na obchodních místech banky.
33. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto pokynů. Banka seznamuje obchodníka s návrhem změny pokynů na www.csob.cz nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje banka obchodníka rovněž písemnou formou nebo emailem či jiným vhodným způsobem. Pokud obchodník navrhovanou změnu písemně neodmítne do dne, kdy má změna nabýt účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže obchodník návrh na změnu do dne nabytí její účinnosti odmítne, má právo smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět.
34. Tyto pokyny nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2014

Platební terminál
Ingenico ICT
Ingenico IWL
Ingenico IPP

UŽIVATELSKÝ MANUÁL



BANIT
Bankovní informační technologie, s.r.o.

ingenico
GROUP

bellpro

Úvod a předmět dodávky

Platební terminály Ingenico jsou elektronická zařízení sloužící pro přijímání platebních karet, a to jak s magnetickým proužkem, tak s čipem.

Platební terminál **ICT220** je stacionární, který lze připojit prostřednictvím telefonní linky, internetu či ve výjimečných případech prostřednictvím interního GPRS modemu. Terminál je napájen z elektrické sítě 220V.

Platební terminál **IWL220 GPRS** je přenosný terminál komunikující prostřednictvím vestavěného GPRS modemu s vozenou samostatnou SIM kartou mobilního operátora.

Platební terminál **IWL220 BT** je přenosný terminál komunikující prostřednictvím Bluetooth se samostatně dodávanou komunikační bází, kterou lze připojit prostřednictvím telefonní linky či internetu.

Platební terminál **IPP320** je tzv. inteligentní Pin-pad, který lze připojit prostřednictvím internetu. Jelikož nemá tiskárnu, slouží výhradně k integraci s pokladním systémem. Je napájen z elektrické sítě 220V.

Platební terminály Ingenico ICT220 jsou dodávány s následujícím příslušenstvím:

	ICT220	IWL220 GPRS	IWL220 BT	IPP320
napájecí zdroj	✓	✓	✓	✓
samostatná napájecí báze	✗	✓	✗	✗
bluetooth komunikační báze	✗	✗	✓	✗
náhradní papírový kotouček	✓	✓	✓	✗
SIM karta BELLPRO	na objednávku*	na objednávku*	✗	✗
lithium-iontová baterie	✗	✓	✓	✗
PIN-PAD IPP220	✓	✗	✗	✗
GPRS modem	volitelně	✓	✗	✗
uživatelský manuál	✓	✓	✓	✓
cigaretová nabíječka 12V	✗	na objednávku*	✗	✗
Komunikační (ethernet) kabel	✓	✗	✗	✓
Magibox	volitelně	✗	✗	✗
Stojánek	na objednávku*	✗	✗	na objednávku*

* objednávky lze provádět na servisní lince 277 000 277

Instalace a zapojení

Terminál je po předání připraven k okamžitému použití. SIM karta (pokud je součástí dodávky) je aktivována a vložena do příslušného slotu v terminálu. Baterie je při předání již součástí platebního terminálu.

Provozní podmínky

Pro zajištění optimální funkčnosti platebního terminálu Ingenico je nutné dodržet obecná pravidla platná pro většinu elektronických zařízení, zejména dále uvedená:

- Platební terminál se nesmí používat za jízdy nebo pohybu (dále jen provozu) vozidla.
- Za provozu vozidla musí být platební terminál uložen na bezpečném místě ve vozidle tak, aby nemohl v případě náhlé změny pohybu vozidla způsobit žádné škody na zdraví ani na majetku. Je vhodné jej uložit do přepravní schránky, odkládacího prostoru, nebo zavazadlového prostoru, ale vždy tak, aby se nemohl samovolně pohybovat. Před uložením terminálu do vyhrazeného prostoru se musí platební terminál vždy vypnout. Pro uložení terminálu platí, že teplota v místě uložení musí být v rozmezí -20 až + 70 C a vlhkost nesmí překročit 95% relativní vlhkosti. Dříve než se terminál zapne, musí se vyčkat, než dosáhne terminál provozních teplotních a vlhkostních hodnot.
- Provozní teplota terminálu se pohybuje v rozmezí +5 až +40 C.
- Při provozu platební terminál nesmí být vystaven nadměrné vlhkosti (kondenzace par) ani jiným kapalinám v jakémkoliv skupenství (např. déšť, sníh). Doporučená vlhkost je 20% až 80%.

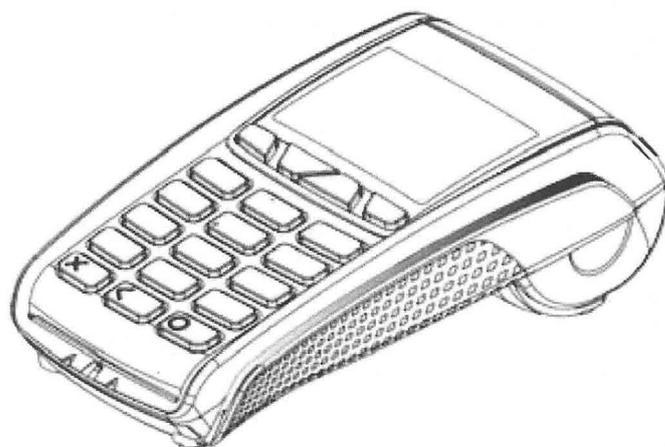
- e. Platební terminál rovněž nesmí být používán v prostředí se zvýšenou prašností - hrozí zanesení důležitých částí nečistotami a následná nefunkčnost platebního terminálu.
- f. Platební terminál ICT220 může mít (a terminál IWL220 GPRS má) vestavěný GPRS modul a proto by měl mít v případě používání dostatečně kvalitní a nerušený signál - jinak hrozí nedostatečná funkčnost přenosu dat.

Údržba terminálu

Upozornění: „Terminál je možné čistit pouze po jeho vypnutí“. Terminál není možné umývat vodou. K očištění je možné použít pouze suchý nebo lehce navlhčený hadřík. K čištění se nesmí použít žádná rozpouštědla, mycí nebo abrasivní prostředky.

Základní přehled

Terminál:



Detail klávesnice terminálu a jeho funkčních tlačítek



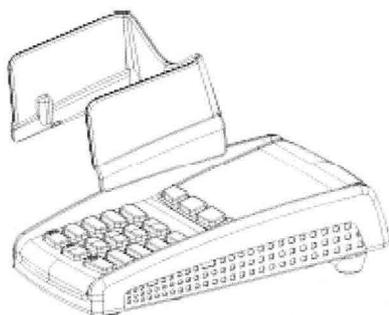
- 1 – navigační klávesy F1 – F4
- 2 – funkční klávesa F
- 3 – klávesa **STOP** (červená)
- 4 – klávesa **CLEAR** (žlutá)
- 5 – klávesa **OK** (zelená)
- 6 – klávesa **TEČKA**

Detail klávesnice pin-padu a jeho funkčních tlačítek



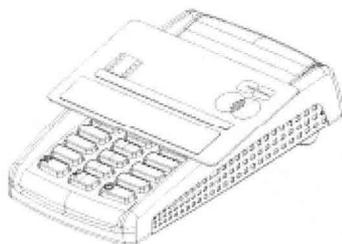
Držitel karty provádí zadání pinu tak, že na číselné klávesnici zvolí odpovídající číselný kód a následně zadání povrdí klávesou **OK** (zelená)

Instalace krytu pin-padu zmemožňující odpozorování PIN



K pin-padu je dodáván plastový kryt, který se na pin-pad připevní dle výše uvedeného schématu. Upevnění na pin-pad dokončíte zacvaknutím do úchytek.

Přijmutí bezkontaktní karty na pin-padu (případně na terminálu IWL)



Při akceptaci bezkontaktní karty její držitel přiloží svou kartu přímo na pin-pad (případně terminál IWL) na co nejmenší vzdálenost a v této poloze ponechá několik vteřin. **POZOR!** Čtečkou bezkontaktních karet jsou vybaveny pouze některé pin-pady, skutečnost, že bezkontaktní karty jsou přijímány na zařízení ověříte přítomností následujícího piktogramu:



Zapnutí a vypnutí terminálu ICT a IWL

Platební terminál ICT se uvede do provozu automaticky po zapojení do elektrické sítě a nelze jej vypnout (v případě potřeby jej odpojte od elektrické sítě). Terminál IWL zapnete stiskem klávesy **OK** (zelená), vypnete jej stiskem klávesy **STOP** a potvrzení volby „Power Off?“ klávesou **OK**.

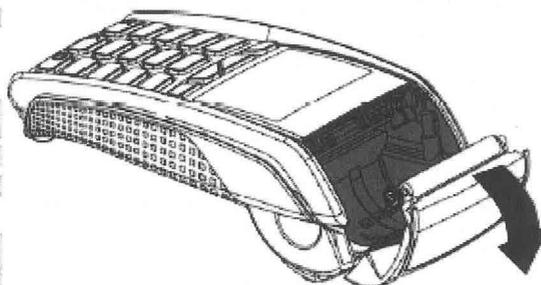
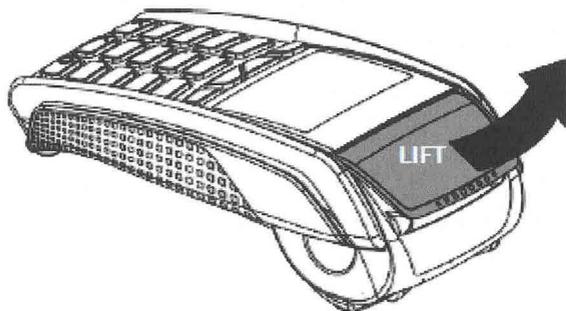
Restart terminálu ICT a IWL

Restart platebního terminálu provedete současným stisknutím kláves **CLEAR** + **TEČKA**

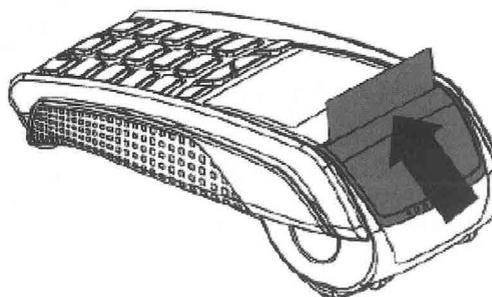
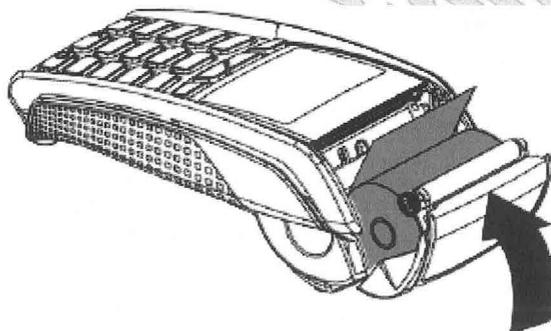
Výměna papírového kotoučku

Terminál je vybaven tiskárnou, která umožňuje velmi snadnou výměnu papírového kotoučku. O nutnosti výměny papírového kotoučku většinou informuje červený pruh (nebo jiná barva) na papíře cca 50 cm od jeho konce.

- uchopte černý plastový kryt zespoda tak, aby mohlo dojít k jeho odklopení od platebního terminálu
- po uvolnění černého plastového krytu vyklopte prostor pro vložení papíru



- vložte nový papírový kotouček přesně podle obrázku
- zatlačením na víčko se prostor uzavře



PRO ZAJIŠTĚNÍ DLOUHODOBÉ BEZCHYBNÉ FUNKČNOSTI PLATEBNÍHO TERMINÁLU POUŽÍVEJTE ORIGINÁLNÍ KOTOUČKY DODÁVANÉ VÝROBCEM!

Originální kotoučky lze objednat na čísle: 277 000 277

Manipulace s platební kartou

Při manipulaci s platební kartou se musí obsluha řídit pokyny obsaženými v „Manuálu pro obchodníky“, který byl předán při podpisu smlouvy (případně bude předán při provádění bezpečnostního školení).

Bezkontaktní platební karta

- Stiskněte klávesu **OK**
- zadejte částku prodeje
- vyzvěte držitele karty k přiložení karty k pin-padu / terminálu IWL



Platební karta s čipem

- Pro sejmутí údajů z karty slouží přední (horizontální) čtečka.
- Platební kartu je nutné vložit do čtečky čipem napřed a vzhůru. Kartu je nutné ponechat zasunutou ve čtečce až do ukončení autorizace.



Platební karta s magnetickým proužkem

- Pro sejmутí údajů z karty slouží boční (vertikální) čtečka.
- Platební kartu na jednom konci vložte do čtečky magnetickým proužkem dolů, na vnitřní stranu terminálu a kartu protáhněte směrem dolů.



Přijmutí čipové karty

Jak ji poznat?

Čipová karta má na své přední straně čip (na zadní straně má ovšem i magnetický proužek).



Jak ji vložit do terminálu?

Platební terminál má v přední části čtečku čipové karty. Do této čtečky vložte kartu čipem nahoru.

Po vložení do terminálu se většinou automaticky inicializuje transakce PRODEJ. Více informací o různých transakcích je v samostatné kapitole. Nastavení výchozí operace lze změnit na základě žádosti na ČSOB. S přechodem na bezkontaktní technologii je ovšem doporučeno započínat transakci vždy stiskem zelené klávesy **OK**.

Přijmutí magnetické karty

Jak ji poznat?

Magnetická karta nemá na své přední straně čip, má pouze magnetický proužek na zadní straně.



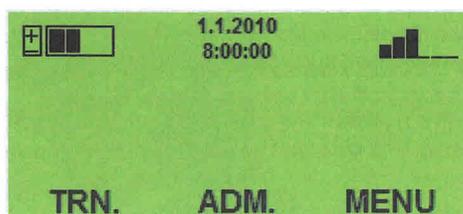
Jak kartu v terminálu použít?

Platební terminál má na pravé straně štěrbinu pro protáhnutí magnetické karty. Kartu protáhněte touto štěrbinou tak, aby magnetický proužek byl v dolní části karty a směřoval k terminálu. Piktogram je naznačen u display terminálu. Po protažení karty dojde k zobrazení jejího čísla. Pokud k zobrazení nedojde, opakujte protáhnutí karty štěrbinou. Po protažení karty terminálem se většinou automaticky inicializuje transakce PRODEJ. Více informací o různých transakcích je v samostatné kapitole. Nastavení výchozí operace lze změnit na základě žádosti na ČSOB. S přechodem na bezkontaktní technologii je ovšem doporučeno započínat transakci vždy stiskem zelené klávesy **OK**.

Platbu vždy zahájíte stiskem zeleného tlačítka **OK**

Jednolivé položky pro obsluhu platebního terminálu

MENU (F4)



Pro volbu **MENU** stiskněte **[MENU]** (funkční klávesa F4). Po volbě funkční klávesy MENU dojde k vyvolání stromové nabídky. Navigace mezi jednotlivými volbami se provádí stisky navigačních kláves **[▲]** šipka nahoru a **[▼]** (šipka dolů). Pro zrychlení volby lze stisknout číslo jednotlivých voleb. Pro potvrzení volby se používá **[OK]** (zelená klávesa). Pro krok zpět se používá **[STOP]** (červená klávesa).

1. Zámek term. (Pokladní) – volba slouží k odemčení (přihlášení), uzamčení (odhlášení) a změně hesla . Jedná se o zabezpečovací funkci, terminál funguje pouze v případě, kdy je terminál odemčen (pokladní přihlášen).

1. Odemknout (Přihlásit) – Po volbě dojde k výzvě zadání hesla. Výchozí heslo je 11111111 (osm jedniček). Po zadání hesla terminál ohlásí „terminál odemčen (Pokladní přihlášen)“.

2. Uzamknout (Odhlásit) – Po volbě dojde k uzamčení terminálu (odhlášení pokladní).

3. Změna hesla – Umožňuje změnu hesla pokladní

2. Supervizor – tato funkce se nepoužívá

3. Konfigurace

1. Změna jazyka – Umožňuje změnit jazyk použitý pro tisk účtenky

1. Český

2. English (anglicky)

3. France (francouzky)

4. Deutsch (německy)

5. Dotaz (při každé transakci se terminál dotáže na jazyk)

2. Nahrání param. – Umožní ruční vyvolání požadavku na stažení aktuálních parametrů z centrálních systémů pro platební terminály

3. Status – Vytiskne status terminálu (informativní funkce)

4. Directory – Vytiskne obsah adresáře (informativní funkce)

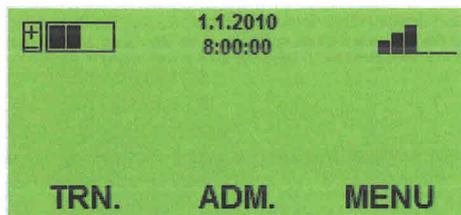
5. Pinpad – Zadává se informace, zda je k terminálu připojen Pinpad. Tuto funkci lze použít například v případě, kdy dojde k znefunkčnění pin-padu a volbou PIN-PAD NE bude terminál vyzývat k vložení PINu přímo na klávesnici terminálu.

6. Otisk klíčů – Vytiskne otisky klíčů (informativní funkce)

7. Automatický poplatek – /dostupné jen u některých verzí/ - umožňuje nastavit poplatek automaticky navyšující zadanou transakci. Volba **Žádný** zruší nastavení, volba **Částkou** umožní nastavit konstantní částku, která bude připočtena ke každé transakci. Volba **Procentem** umožní výpočet procentuelní částky, která bude připočtena ke každé transakci.

4. Technik – tato funkce je určena pro servisního technika

ADM. (Administrace)

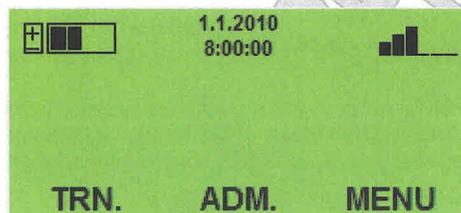


Pro volbu ADM. (administrace) stiskněte [▲] nebo [▼] (funkční klávesa F2 nebo F3). Po stisku navigační klávesy dojde k vyvolání stromové nabídky. Navigace mezi jednotlivými volbami se provádí stiskem navigačních kláves [▲] šipka nahoru a [▼] (šipka dolů). Pro zrychlení volby lze stisknout číslo jednotlivých voleb. Pro potvrzení volby se používá [OK] (zelená klávesa). Pro krok zpět se používá [STOP] (červená klávesa).

- 1. Uzávěrka** – Dojde k provedení uzávěrky platebního terminálu (ověření transakcí z platebního terminálu s transakcemi na autorizačním serveru a k předání off-line transakcí). V případě, kdy nesouhlasí součty, je nutné kontaktovat pracovníky autorizační centrály na tel. 495 800 116. **Uzávěrku je nutné dělat min. 1x denně, pokud je terminál aktivně užíván.** V případě, kdy je v platebním terminálu nastavena možnost přijímat transakce na více než jeden účet, provede se uzávěrka za jednotlivé účty zvlášť, nakonec dojde i k souhrnné uzávěrce.
- 2. Mezisoučet** – Dojde k předběžnému ověření transakcí z platebního terminálu s transakcemi na autorizačním serveru. V případě, kdy nesouhlasí součty, je nutné kontaktovat pracovníky autorizační centrály na tel. 495 800 116.
- 3. Kopie účtenky** – Po dotazu na volbu jazyka, ve kterém má být účtenka sestavena dojde k vytisknutí účtenky z poslední transakce. Účtenky z předchozích transakcí vytisknout nelze.
- 4. Test spojení** – Dojde k provedení testu spojení.
- 5. Kopie uzávěrky** – dojde k vytisknutí údajů z poslední provedené uzávěrky

U některých verzí aplikací jsou v tomto menu ještě položky Login a Logout. Ani jedna z těchto funkcí se nepoužívá.

TRN. (transakce)



Pro volbu TRN. (transakce) stiskněte [_] (funkční klávesa F1). Po stisku dojde k vyvolání stromové nabídky. Navigace mezi jednotlivými volbami se provádí stiskem navigačních kláves [▲] šipka nahoru a [▼] (šipka dolů). Pro zrychlení volby lze stisknout číslo jednotlivých voleb. Pro potvrzení volby se používá [OK] (zelená klávesa). Pro krok zpět se používá [STOP] (červená klávesa).

- 1. Prodej** – Zahájí transakci prodej. Terminál čeká na vložení (přiložení) karty. Po vložení magnetické karty dojde k zobrazení čísla karty, terminál čeká na potvrzení.

//u některých nastavení může dojít k dotazu na určení názvu účtu pro realizaci transakce. Nastavení určuje ČSOB//.

//u některých nastavení může dojít k dotazu na určení měny transakce (CZK, EUR, USD, GBP). Nastavení určuje ČSOB//.

Zadejte částku – Zadejte částku (v případě nutnosti použití desetinné čárky použijte pro její zadání stisk klávesy [.])

//u některých nastavení může dojít k dotazu na zadání variabilního symbolu. Nastavení určuje ČSOB//.

//pokud máte aktivovanou službu CashBack, celková částka překročila limit 300 Kč, karta držitele to umožňuje - bude obvykle (záleží na nastavení) zobrazen dotaz na možnost využití CashBacku. Pokud si držitel nepřeje tuto službu využít, stiskněte [STOP]. Pokud si držitel tuto službu přeje, potvrďte [OK] a následně zadejte částku, kterou držitel žádá vyplatit v hotovosti//

Zadejte váš PIN – Terminál čeká na vložení PIN od držitele karty (PIN se zadává buď na samostatném PIN-PADu, nebo přímo do terminálu)

Dochází k autorizaci platby a v případě úspěchu k tisku účtenky.

Souhlasí podpis? Po podepsání účtenky (ne vždy je podpis vyžadován, většinou se jedná o transakce magnetickou kartou) zkontrolujte, zda se podpis na účtence shoduje s podpisem na kartě.

Pokud podpis souhlasí, stiskněte [OK] (zelená klávesa).

Pokud podpis nesouhlasí, stiskněte [STOP] (červená klávesa) – dojde ke zrušení transakce a vytisknutí potvrzení o zrušení transakce

2. Cashback – Zahájí transakci prodej s cashbackem. Transakce je shodná s transakcí Prodej s tím, že během transakce dojde i k dotazu na výši požadované hotovosti (100-1500 Kč). Transakce Cashback musí být povolena vydavatelem karty (bankou držitele karty), z tohoto důvodu může dojít k zamítnutí transakce ze strany vydavatele.

3. Návrat zboží – Opak transakce Prodej. Transakce slouží při reklamacích – vrácení zboží či služeb. Transakce musí být povolena u ČSOB

4. Další operace

1. Předautorizace – Slouží k ověření karty a zablokování potřebné částky, která není v okamžiku provedené předautorizace zúčtována. Používá se např. jako ekvivalent složení zálohy v hotovosti.

2. Zrušení předautorizace – /u některých nastavení není povoleno/ Slouží k celkovému zrušení již provedené předautorizace. Při zrušení je nutné znát SEQ ID a autorizační kód. Tyto údaje jsou uvedeny na účtence z provedené předautorizace. POZOR! Autorizační kód může obsahovat také písmena (nikoliv pouze číslice). V takovém případě dochází k zadání písem podobně jako na mobilním telefonu, tedy vícenásobným stiskem stejné klávesy. V případě, kdy autorizační kód obsahuje dvě shodná po sobě jdoucí čísla, je nutné mezi zadáváním učinit krátkou časovou prodlevu.

3. Dokončení předautorizace – Slouží k doúčtování celkové částky za poskytnutou službu. Při dokončení je nutné znát SEQ ID a autorizační kód. Tyto údaje jsou uvedeny na účtence z provedené předautorizace. POZOR! Autorizační kód může obsahovat také písmena (nikoliv pouze číslice). V takovém případě dochází k zadání písem podobně jako na mobilním telefonu, tedy vícenásobným stiskem stejné klávesy. V případě, kdy autorizační kód obsahuje dvě shodná po sobě jdoucí čísla, je nutné mezi zadáváním učinit krátkou časovou prodlevu.

5. Zruš. poslední

Funkce umožňuje zrušit poslední provedenou transakci bez přítomnosti karty. Po potvrzení zelenou klávesou [OK], že chcete operaci provést (požadavek na zrušení přerušíte stiskem klávesy [STOP]). Dle typu aplikace je nutné zadat autorizační kód, který naleznete na účtence nebo částku poslední transakce. Postupujte dle pokynů na displeji.

6. Transakce CNP (Card Not Present - transakce bez přítomnosti karty)

Funkce slouží k provedení transakcí bez přítomnosti karty (funkce musí být povolena na ČSOB). Pro provedení transakcí Prodej, Návrat, Předautorizace, Dokončení Předautorizace a Zrušení Předautorizace bez přítomnosti karty vyberte odpovídající položku a postupujte dle pokynů. *U některých verzí aplikací tato volba chybí. V takovém případě se transakce bez přítomnosti karty provádějí zvolením transakce Prodej a následným ručním vložením čísla karty.*

Výpadek konektivity – Hlasová autorizace

Pokud máte s bankou nastavenou hlasovou autorizaci je v případě výpadku konektivity platebního terminálu možné provést přijetí embosované karty bez on-line autorizace.

Pokud nemá platební terminál funkční připojení k autorizační centrále a pokud je vložena karta embosovaná (s reliéfním potiskem), nabídne platební terminál po neúspěšném pokusu o spojení možnost hlasové autorizace. Terminál zobrazí:

Hlasová autor!! Volejte banku!!

Po potvrzení [OK] (zelená klávesa), se dále zobrazí dotaz na dokončení transakce pomocí hlasové autorizace:

Hlasová autor!!

Stop=NE OK=ANO

Pokud chcete dokončit transakci pomocí hlasové autorizace, volejte číslo:

267 197 444 a postupujte dle instrukcí.

V případě kladné hlasové autorizace stiskněte [OK] (zelená klávesa), následně vložte obdržенý autorizační kód. Terminál vytiskne účtenku.

V případě záporné hlasové autorizace stiskněte [STOP] (červená klávesa), provádění transakce se ukončí.

Pro připsání prostředků na účet je po obnovení konektivity nezbytné provedení uzávěrky.

PŘÍLOHA

ukázky některých účtenek

Transakce PRODEJ, PRODEJ s CASHBACK a transakce NÁVRAT

Účtenka A - PRODEJ s vyžádáním podpisu dle podpisového proužku na kartě (podpis většinou vyžadován u magnetických transakcí) – po vytisknutí první části – originálu terminál čeká na potvrzení, zda podpis souhlasí.

Účtenka B – PRODEJ bez vyžádání podpisu (většinou čipové transakce s vyžádáním PIN).

Účtenka C – Prodej s využitím CashBack

Účtenka D – NÁVRAT

A

13/03/11 12:01 Účtenka číslo 00010
Tomáš Kouba
Test POS Virtuální 1
Zvonečková 192
25162 Mukařov - Srb
IČO: 61010570
Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

PRODEJ 620.00 Kč

**** ** 00 11 (C) **/** DINERS
Variab. symbol: 0111111111
SEQ ID: 001:014:001, Autoriz. kód 002193
No Pin
Potvrzení
operace:.....

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

13/03/11 12:01 Účtenka číslo 00010
Tomáš Kouba
Test POS Virtuální 1
Zvonečková 192
25162 Mukařov - Srb
IČO: 61010570
Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

*** KOPIE ÚČTENKY ***

PRODEJ 620.00 Kč

**** ** 00 11 (C) **/** DINERS
Variab. symbol: 0111111111
SEQ ID: 001:014:001, Autoriz. kód 002193
No Pin

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

B

13/03/11 12:05 Účtenka číslo 00012
Tomáš Kouba
Test POS virtuální 2
Zvonečková 192
25162 Mukařov
IČO: 61010570
Terminál: CPOS9996 (MICPOS9996-53264147)

PRODEJ 6500.00 Kč

**** ** 3401 / 01 (S) **/**
AO 00 00 00 04 10 10 MASTERCARD
Variab. symbol: 0033225533
SEQ ID: 001:014:004, Autoriz. kód 910424
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

13/03/11 12:05 Účtenka číslo 00012
Tomáš Kouba
Test POS virtuální 2
Zvonečková 192
25162 Mukařov
IČO: 61010570
Terminál: CPOS9996 (MICPOS9996-53264147)

*** KOPIE ÚČTENKY ***

PRODEJ 6500.00 Kč

**** ** 3401 / 01 (S) **/**
AO 00 00 00 04 10 10 MASTERCARD
Variab. symbol: 0033225533
SEQ ID: 001:014:004, Autoriz. kód 910424
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

C

13/03/11 12:04 Účtenka číslo 00011
Tomáš Kouba
Test POS virtuální 2
Zvonečková 192
25162 Mukařov
IČO: 61010570
Terminál: CPOS9996 (MICPOS9996-53264147)

PRODEJ 680.00 Kč
CASHBACK 100.00 Kč
CELKEM 780.00 Kč

**** ** 7603 / 01 (S) **/**
AO 00 00 00 03 10 10 VISA CARD
Variab. symbol: 3333333333
SEQ ID: 001:014:002, Autoriz. kód 334009
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

13/03/11 12:04 Účtenka číslo 00011
Tomáš Kouba
Test POS virtuální 2
Zvonečková 192
25162 Mukařov
IČO: 61010570
Terminál: CPOS9996 (MICPOS9996-53264147)

*** KOPIE ÚČTENKY ***

PRODEJ 680.00 Kč
CASHBACK 100.00 Kč
CELKEM 780.00 Kč

**** ** 7603 / 01 (S) **/**
AO 00 00 00 03 10 10 VISA CARD
Variab. symbol: 3333333333
SEQ ID: 001:014:002, Autoriz. kód 334009
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

D

13/03/11 09:48 Účtenka číslo 00007
Tomáš Kouba
Test POS Virtuální 1
Zvonečková 192
25162 Mukařov - Srb
IČO: 61010570
Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

NÁVRAT 500.00 Kč

**** ** 7603 (C) **/** VISA
Variab. symbol: 0012121212
SEQ ID: 001:013:004, Autoriz. kód 094803
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

13/03/11 09:48 Účtenka číslo 00007
Tomáš Kouba
Test POS Virtuální 1
Zvonečková 192
25162 Mukařov - Srb
IČO: 61010570
Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

*** KOPIE ÚČTENKY ***

NÁVRAT 500.00 Kč

**** ** 7603 (C) **/** VISA
Variab. symbol: 0012121212
SEQ ID: 001:013:004, Autoriz. kód 094803
Pin OK

Účtenku uschovejte
pro případ reklamace
Děkujeme Vám

První část účtenky zůstává obchodníkovi, druhá část označená jako KOPIE ÚČTENKY se předává držiteli karty. Každá účtenka obsahuje pod identifikací obchodního místa název transakce

Uzávěrka, Transakce PŘEDAUTORIZACE A DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

Účtenka E – ukázka podoby uzávěrky

Účtenka F – ukázka podoby uzávěrky

Účtenka G – ukázka za souhrn virtuálních účtů (pokud je v terminálu nastaveno) – jedná se o součet účtenek E a F

Účtenka H – Transakce předautorizace – účtenka obsahuje důležité údaje pro dokončení předautorizace (autorizační kód a SEQ ID)

Účtenka J – Transakce dokončení předautorizace

E

13/03/2011 12:06
Tomáš Kouba
 Test POS Virtuální 1
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov - Srb
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

UZÁVĚRKA

Přij: 1 620.00 Kč
 Karty VISA
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty EC/MC
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty MAESTRO
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty DINERS
 Přij: 1 620.00 Kč
 Karty JCB
 Celk: 0 0.00 Kč

F

13/03/2011 12:06
Tomáš Kouba
 Test POS virtuální 2
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS9996 (MICPOS9996-53264147)

UZÁVĚRKA

Přij: 2 7180.00 Kč
 CBck: 1 100.00 Kč
 Celk: 2 7280.00 Kč
 Karty VISA
 Přij: 1 680.00 Kč
 CBck: 1 100.00 Kč
 Celk: 1 780.00 Kč
 Karty EC/MC
 Přij: 1 6500.00 Kč
 Karty MAESTRO
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty DINERS
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty JCB
 Celk: 0 0.00 Kč

G

13/03/2011 12:06
 Terminál M1VPOS0000

UZÁVĚRKA

Přij: 3 7800.00 Kč
 CBck: 1 100.00 Kč
 Celk: 3 7900.00 Kč
 Karty VISA
 Přij: 1 680.00 Kč
 CBck: 1 100.00 Kč
 Celk: 1 780.00 Kč
 Karty EC/MC
 Přij: 1 6500.00 Kč
 Karty MAESTRO
 Celk: 0 0.00 Kč
 Karty DINERS
 Přij: 1 620.00 Kč
 Karty JCB
 Celk: 0 0.00 Kč

H

13/03/11 09:49 Účtenka číslo 00008
Tomáš Kouba
 Test POS Virtuální 1
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov - Srb
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

**PŘEDAUTORIZACE
350.00 Kč**

**** * 11 (C) **/ ** DINERS
 Variab. symbol: 0012121212
 SEQ ID: 000:012:005, Autoriz. kód 000605
 No Pin
 Potvrzení
 operace:.....
 Účtenku uschovájte
 pro případ reklamace
 Děkujeme Vám

13/03/11 09:49 Účtenka číslo 00008
Tomáš Kouba
 Test POS Virtuální 1
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov - Srb
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

*** KOPIE ÚČTENKY *
PŘEDAUTORIZACE
350.00 Kč**

**** * 11 (C) **/ ** DINERS
 Variab. symbol: 0012121212
 SEQ ID: 000:012:005, Autoriz. kód 000605
 No Pin
 Účtenku uschovájte
 pro případ reklamace
 Děkujeme Vám

J

13/03/11 09:54 Účtenka číslo 00009
Tomáš Kouba
 Test POS Virtuální 1
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov - Srb
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

**DOKONČENÍ PŘEDAUTOR.
400.00 Kč**

**** * 11 (C) **/ ** DINERS
 Variab. symbol: 0000001111
 SEQ ID: 000:012:005, Autoriz. kód 000605
 No Pin
 Potvrzení
 operace:.....
 Účtenku uschovájte
 pro případ reklamace
 Děkujeme Vám

13/03/11 09:54 Účtenka číslo 00009
Tomáš Kouba
 Test POS Virtuální 1
 Zvonečková 192
 25162 Mukařov - Srb
 IČO: 61010570
 Terminál: CPOS0000 (MICPOS0000-53264146)

*** KOPIE ÚČTENKY *
DOKONČENÍ PŘEDAUTOR.
400.00 Kč**

**** * 11 (C) **/ ** DINERS
 Variab. symbol: 0000001111
 SEQ ID: 000:012:005, Autoriz. kód 000605
 No Pin
 Účtenku uschovájte
 pro případ reklamace
 Děkujeme Vám

STRUČNĚ

Platbu vždy zahájíte stiskem zeleného tlačítka OK

- Provádějte každý den uzávěrku! (ADM. – 1. Uzávěrka)
- U transakcí magnetickými kartami kontrolujte podpis a vyžadujte jeho důsledné uvedení na účtenku!
- V případě požadavku na transakci bez přítomnosti karty volte vždy TRN => 6. Transakce CNP
- Veškeré účtenky z platebního terminálu uchovávejte na bezpečném místě. V průběhu času může dojít k jejich vyžádání ze strany ČSOB!
- Čipové karty akceptujte výhradně čipem!
- Pokud nastanou potíže se signálem GPRS (IWL220 a ICT220 s interním GPRS modemem), zkuste nejprve restartovat zařízení. Restart provedete současným stisknutím žluté klávesy **CLEAR** a klávesy **#** umístěné v pravo od klávesy **0**.
- Pokud terminál hlásí „Chyba – terminál uzamčen“, odemkněte terminál stiskem tlačítka **MENU (F4) – Zámek term. – Odemknout – zadat heslo 11111111**
- Pokud terminál hlásí „Chyba – pokladní nepřihlášen“, přihlaste pokladní stiskem tlačítka **MENU (F4) – Pokladní – Přihlásit – zadat heslo 11111111**

VYUŽIJTE SVŮJ TERMINÁL NAPLNO!

- Víte, že Váš terminál umožňuje přijímat transakce také v USD, GBP a EUR?
- Víte, že Váš terminál umožňuje při platbě nad 300 CZK poskytnout držiteli i hotovost do 1500 CZK? Jedná se o službu CashBack.
- Víte, že Váš terminál umožňuje zúčtování na více bankovních účtů – tzv. virtualizace? Tato služba je vhodná např. v případech, kdy na jedné provozovně podniká více osob, které mohou využívat pouze jeden terminál.
- **POKUD MÁTE ZÁJEM O TYTO SLUŽBY, KONTAKTUJTE ČSOB NA TEL. 495 800 116**

DŮLEŽITÉ KONTAKTY:

Pro informace a dohledání jednotlivých transakcí a pro ostatní informace (např. pokud nesouhlasí součty v rámci uzávěrky, ověření provedení transakce apod.):

495 800 116

Pro servis platebních terminálů (poruchy terminálu, požadavky na výjezd technika):

277 000 277

Originální kotoučky do terminálu lze objednat u společnosti BELLPRO, s.r.o.:

277 000 277

VAŠE SPDH ČÍSLO TERMINÁLU:

Aktuální verze manuálu je k dispozici ke stažení ve formátu PDF na stránkách www.bellpro.cz/manual

verze dokumentu: 1.12

(c) BELLPRO, s.r.o. 2009-2015

úpravy a kopírování dokumentu bez předchozího souhlasu společnosti BELLPRO, s.r.o. je zakázáno.

www.bellpro.cz



PŘÍLOHA č.5 (ke Smlouvě o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu)
SERVISNÍ PODMÍNKY (var.P1 a P2)

pro POS terminály a související zařízení poskytované Československou obchodní bankou, a.s.
na základě Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu

čl. I

Servisní organizace

- Servis POS terminálů jejich příslušenství a souvisejících zařízení (dále jen "POS terminál") je zajišťován servisními partnery Československé obchodní banky, a.s. (dále jen ČSOB).
- Servis je poskytován obchodníkům a dodavatelům služeb, kteří mají s ČSOB uzavřenou Smlouvu o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (dále jen "obchodník").

čl. II

Rozsah servisní péče

- Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:
 - servis v místě instalace platebního terminálu,
 - preventivní údržba (profylaxe),
 - upgrade dodaných SW aplikací,
 - poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.
- Servisní zásah probíhá v místě instalace platebního terminálu uvedeném v instalačním protokolu, který je přílohou Smlouvy o výpůjčce nebo Nájemní smlouvy. Servisním zásahem se odstraňuje porucha způsobující znemožnění přijímání plateb prostřednictvím terminálu. Odstranění poruchy je servisní firmou zajištěno v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu. Odstranění poruchy se řeší opravou terminálu na místě, nebo jeho výměnou za funkční tak, aby akceptace karet na obchodním místě mohla být co nejdříve obnovena. Výměna terminálu v tomto případě obsahuje rovněž jeho inicializaci a obnovu parametrů. Každý servisní zásah je zdokumentován vyplněním pracovního listu, ve kterém je uvedeno: Datum zásahu, doba trvání zásahu, popis provedených činností, výrobní číslo terminálu, popis závady a v případě, že závada byla způsobena nedbalostí obsluhy i podrobný popis této skutečnosti. Obchodník nebo pověřený zástupce přítomný na obchodním místě tento pracovní list potvrdí podpisem a razítkem. Originál tohoto dokladu patří servisní firmě a kopie je ponechána obchodníkovi.
- Preventivní údržba (profylaxe) spočívá v kontrole správné funkčnosti terminálu, upevnění propojovacích kabelů, povrchové očištění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtecího zařízení karet a případně doplnění provozního materiálu. O provedení údržby je učiněn písemný záznam s popisem stavu terminálu a vykonaných činností.
- Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v platebním terminálu.
- Na telefonním čísle **495 800 166** má obsluha platebního terminálu obchodníka k dispozici poradenskou službu (HOT-LINE), která je poskytována non-stop.

čl. III

Termín a způsob plnění

- Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděn pověřenými pracovníky servisní firmy. Servisní firma bude rovněž zajišťovat dodávky náhradních dílů, upgrade dodaného SW a HOT-LINE.
- Poruchy budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky na číslo **495 800 166**. Porucha bude odstraněna v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu od nahlášení závady. Pracovní doba servisních techniků je od 08:00 do 18:00 hodin, servisní zásahy probíhají výhradně v pracovní době technika. V případě nahlášení závady po 17:00hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod. následujícího dne. V případě nahlášení závady mezi 00:00 a 07:59 hod. bude považován čas ohlášení v 08:00 hod. Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady. V případě

dohody obchodníka se servisní firmou je možné servisní opravy provádět i mimo pracovní dobu.

- Obchodník je povinen umožnit přístup k předmětnému zařízení. Pokud tak neučiní, budou mu účtovány vzniklé náklady podle platného ceníku servisní firmy.

čl. IV

Další ustanovení

- Opravy budou prováděny v maximální možné míře na pracovištích obchodního místa. V případě nutnosti dílenské opravy bude provedena výměna terminálu.
- Servisní firma a jí pověřeni pracovníci k provádění servisních úkonů se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dověděli v souvislosti s prováděním servisních prací na základě této smlouvy.
- Servisní firma poskytuje garanci na provedený servisní výkon 14 dnů ode dne plnění.

čl. V

Ceník servisní péče

- Cena servisních prací je stanovena níže uvedeným ceníkem servisních firem, který je platný do vydání nových servisních podmínek.
- Ceny jsou platné pro obchodní místo se standardním připojením POS terminálu, tedy nezahrnují případné HW nebo SW úpravy na straně obchodníka (např. obchodní řetězce, terminál propojený s registrační pokladnou, speciální řešení komunikace, atd.).
- Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Úkon	Cena
Servisní zásah v místě instalace platebního terminálu	
Dopravní náklady	10,- Kč/km
Ztrátový čas technika (na cestě)	350,- Kč/h
Práce technika (min. 30 minut)	550,- Kč/h
Náhradní díly a spotřební materiál	dle ceníku
Preventivní prohlídka POS (na vyžádání)	
cena za každý POS	600,- Kč/h
k ceně se připočítávají dopravní náklady + ztrátový čas technika	10,-/350,-

- Ceny dílenských oprav jsou stanoveny na základě normativní nákladů spojených s opravou jednotlivých typů závad EFT-POS a v závislosti na typu závady činí.

Typ závady	Cena
Jednoduchá závada (zejména poškozený plast, vady tisku, chyba HW komunikace v oblasti Ethernet nebo modemu na POS atd.)	990,- Kč
Střední závada (zejména porucha čtení karet, POS tempered, nefunkční port COM2, chyba čtení magnetických nebo čipových karet, chyba displeje atd.)	2050,- Kč
Komplikovaná závada (zejména nefunkční klávesnice, nefunkční port COM1, nefunkční spojení bluetooth, nefunkční spojení GPRS/GSM atd.)	3750,- Kč

Vyřizuje: Ing. Roland Katona

PRO:

Městská část Praha 8
IČO: 00063797
Zenklova 1/35
Praha 8 - Libeň

V Praze dne 10. června 2016

Věc: Potvrzení pokrytí nákladů spojených se servisními výjezdy

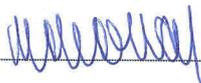
Vážený obchodní partnere,

Československá obchodní banka, a.s. (dále jen ČSOB) tímto potvrzuje finanční pokrytí servisních výjezdů vyplývajících z poruch v rámci běžné činnosti POS terminálů poskytnutých Vám na základě Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu, uzavřené mezi Vaší společností a ČSOB.

Výjimkou z výše uvedeného je úhrada nákladů spojených s odstraněním poruch v režimu nadstandardní servisní péče (např. servisní výjezd mimo běžný rozsah pokrytí servisu, změna konektivity, apod.) a dále nákladů spojených s odstraněním případných poruch POS terminálů způsobených nesprávnou obsluhou, třetí osobou, úmyslným zničením nebo použitím v rozporu s uživatelskou příručkou. Tyto zásahy budou fakturovány servisní organizací Vám, jako uživateli POS terminálu a hrazeny výhradně z Vaší strany.

Těšíme se na další spolupráci a jsme s pozdravem

Československá obchodní banka, a.s.
27102020 - odd. Acquiring, e-commerce, ATM a třetí strany



Ing. Roland Katona
Výkonný manažer (B-2)
Acquiring, e-commerce a VIP



Hana Nejedlá
Korporátní bankéřka

POVĚŘENÍ
2/27102020/2016/P

Československá obchodní banka, a. s. se sídlem Radlická 333/150, PSČ 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B. XXXVI, vložka 46 (dále jen „ČSOB“),

p o v ě ř u j e

svého zaměstnance, kterým je **Roland Katona**, nar. 30.6.1981, trvale bytem Rovníková 7, Košice, 040 12, Slovenská republika (dále jen „zaměstnanec“)

aby za společnost ČSOB činil následující právní úkony:

A/

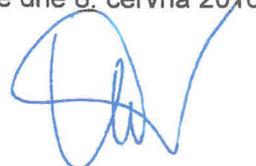
- (i) podepisoval za ČSOB smlouvy o spolupráci v oblasti platebních karet, a to včetně případných dodatků k těmto smlouvám
- (ii) podepisoval za ČSOB smlouvy o mlčenlivosti související se spoluprací v oblasti platebních karet, a to včetně případných dodatků k těmto smlouvám

B/

zastupoval ČSOB v zadávacích řízeních, ve kterých jsou zadávány veřejné zakázky nebo v soutěžích o návrh a v nichž je ČSOB účastníkem jako zájemce, resp. uchazeč, ve smyslu z. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a dále i v ostatních výběrových a poptávkových řízeních na zúčtovací banku, přičemž pověření se vztahuje na všechny úkony činěné zaměstnancem za ČSOB v příslušných zadávacích řízeních nebo v soutěžích o návrh nebo v uvedených výběrových a poptávkových řízeních. Zaměstnanec je oprávněn zejména podepisovat a podávat za ČSOB v příslušných zadávacích řízeních nabídky, popř. další související dokumenty, podávat žádosti o účast v příslušných zadávacích řízeních, účastnit se otevírání obálek s nabídkami, jednat se zadavateli o nabídkách, podávat námítky proti úkonům zadavatelů, přijímat doručované písemnosti, jednat se zúčastněnými osobami, nahlížet do spisů.

Zaměstnanec je na základě tohoto pověření oprávněn jednat za ČSOB samostatně s výjimkou podpisu smluv a dodatků k těmto smlouvám, týkajících se oblasti platebních karet (**A/**) a s výjimkou podpisu nabídek a smluv, na základě nichž jsou realizovány veřejné zakázky (**B/**). Tyto dokumenty je Zaměstnanec oprávněn podepisovat pouze společně s dalším pověřeným zaměstnancem ČSOB.

V Praze dne 8. června 2016



Ing. Marek Ditz
člen představenstva



Ing. Tomáš Kořínek
člen představenstva

Československá obchodní banka, a. s.

Ověření - legalizace

Běžné číslo ověřovací knihy: OII - 1345 - 1354/2016 _____
OII - 1355 - 1363/2016 _____

Ověřuji, že: _____

Ing. Tomáš Kořínek, nar. 10.06.1967, bytem Psáry, Do Polí 463, okr.
Praha - západ, _____

Ing. Marek Ditz, nar. 16.09.1972, bytem Praha 10, U Císařské cesty
188, _____

jejichž totožnost byla prokázána, tuto listinu přede mnou vlastnoručně
podepsali. _____

V Praze dne 08.06.2016

Ivana Nykodýmová
notářská tajemnice
pověřena JUDr. Bohdanem Halladou
notářem v Praze

