

## Podmínky spolupráce s eService v rámci akceptaci platebních nástrojů

- §1 1.1 Akceptant je oprávněn k přijímání platebních nástrojů popsaných v příloze č.1.
- 1.2 Osoba obsluhující platební transakce, je povinna přijmout platbu platebním nástrojem bez ohledu na částku platební transakce.
- §2 2.1 Jedině transakce obsluhované platebním terminálem nebo programem s certifikátem, shodným se systémem eService, a obsluhované akceptantem v souladu se zásadami uvedenými v podmínkách nebo v instrukci obsluhy platebního terminálu jsou základem k vyplacení částek patřících akceptantovi za prodané zboží, zrealizované služby nebo vyplacené hotovosti .
- 2.2 V rámci této smlouvy, je akceptant povinen využívat jediné platební terminál, program a materiál poskytovaný eService.
- §3 3.1 Akceptant je povinen vystavit v pobočkách dle přílohy č.2 ke smlouvě, emblémy informující o tom, jaké druhy platebních nástrojů akceptuje. Doporučené vystavení znamená umístění emblémů na místě viditelném pro držitele platebních nástrojů.
- 3.2 Akceptant nezíská žádná práva na vlastnictví znaků a emblémů platebních nástrojů poskytnutých eService v cíli dodržení smlouvy.
- §4 4.1 Osoba obsluhující transakce, má povinnost před provedením transakce provést verifikaci platební karty: a) datum platnosti platební karty, b) provést kontrolu charakteristických znaků pro daný systém platebních karet, c) zkontrolovat kartu, zda karta nemá žádné znaky padělení či upravení, d) zda na platební kartě vytištěné písmena a čísla, která mají být v jedné linii, nejsou přemístěny, e) zda čtyři čísla vytištěná na platební kartě nad či pod číslem platební karty (pokud jsou na kartě) jsou shodné s prvními čtyřmi čísly na platební kartě, f) zda hologram pokud je umístěn na platební kartě má správný vzhled pro systém, trojrozměrný efekt, dává barevné efekty a jeho hrana se nedá zachytit nehtem, g) zda na pásu vzoru podpisu není nápis VOID, který znamená, že platební karta je neplatná, h) zda je platební karta podepsána (pokud je na kartě místo pro podpis), zda pásek pro podpis nemá znaky po úpravě nebo změně podpisu, zda není rozmazaný a hrana proužku pro podpis nelze zachytit nehty, i) zda platební karta není poškozena, rozštěpená, zlomená, zda obecný vzhled platební karty nebudí podezření. V případě potvrzení pochybností kterékoli z výše vyjmenovaných podmínek není možné pokračovat ve vykonání transakce a je třeba platební kartu zadržet, zároveň neprodleně kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta eService a podat heslo "kód 10". Heslo "kód 10" označuje chybějící informace. Pracovník Centra obsluhy akceptanta eService zadá několik otázek týkajících se klienta a zároveň se spojí s bankou, která platební kartu vydala. Následně zprostředkovává instrukce, jak dále postupovat.
- 4.2 Osoba obsluhující transakce má povinnost kontrolovat zda potvrzení z platebního terminálu je čitelné (čitelné musí být všechny elementy potvrzení vyjmenované v bodě 11.4b) a také porovnat číslo platební karty na potvrzení z platebního terminálu s číslem na platební kartě. V případě elektronických platebních karet je možné, že nebude číslo platební karty vytištěné nebo nebude celé, pouze jeho část. V případě, že se neshodují, transakci třeba neprodleně zrušit (v případě získání autorizace pro transakci) a kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta eService, podat heslo, „kód 10“ a zároveň kontaktovat kartu po dobu verifikace zadržet.
- 4.3 V případě platební karty, kde je držitel verifikován na základě podpisu na potvrzení, osoba obsluhující provedení transakce je povinna podpis srovnat s podpisem na magnetickém proužku platební karty. V případě, že se porovnávané podpisy neshodují, transakci je třeba zrušit (po získání autorizaci pro transakci), platební kartu zadržet a zároveň kontaktovat Centrum obsluhy akceptantem eService, podat heslo "kód 10" a počkat na informace jak dále postupovat.
- 4.4 V případě potvrzení správnosti platební karty (shodně s bodem 4.1 a 4.2) i totožnosti podpisů (shodně s bodem 4.3) osoba obsluhující transakce je povinna na doporučení eService potvrdit správnost údajů podpisem na originálním potvrzení z platebního terminálu. Potvrzení transakce musí být podepsáno ihned po zakončení transakce, plným jménem a přijímáním v horní části originálního potvrzení z platebního terminálu, nad logem eService. Podpis nesmí zakrývat žádné grafické znaky.
- 4.5. V případě a) jakýchkoliv pochybností týkajících se pravosti platební karty, nebo pravosti podpisu na potvrzení b) podezřelého chování držitele platební karty c) získání záporných odpovědí banky, která vydala platební kartu při dvou platebních transakcích téhož držitele karty d) když částka transakcí překračuje více než dvojnásobně částku jaká je obvyklá pro platební transakce u akceptanta e) v případě jakýchkoliv podezření narušení podmínek popsaných v pokynech, osoba obsluhující transakce je povinna neprodleně kontaktovat Centrum obsluhy eService, podat heslo, "kód 10" a postupovat podle obdržení informací.
- 4.6 Pravidla popsaná v bodech 4.1-4.4 neplatí pro obsluhu bezkontaktních transakcí v technologii EMV, jestliže pro provedení transakce není nutné prokázání platební karty pracovníkovi akceptanta.
- §5 5.1 Osoba obsluhující transakce může žádat od držitele platební karty doklad totožnosti v případě pochyb o totožnosti držitele platební karty. Pokud se kontrola totožnosti nepodaří, osoba obsluhující transakce musí neprodleně kontaktovat Centrum obsluhy akceptanta eService a podat heslo "kód 10" a postupovat podle obdržení informací.
- 5.2 Osoba obsluhující transakce má právo a povinnost nepřijmout platbu či REFUNDACI prostředků pomocí platební karty (stačí splnění alespoň jedné podmínky): a) platební karta je neplatná b) vyřazení platební karty c) neshoduje se podpis na potvrzení s podpisem na magnetickém proužku na platební kartě d) odmítnutí držitele platební karty prokázat se dokladem totožnosti v případě situace popsané v bodě 5.1, nebo když platební kartu používá neoprávněná osoba e) nezískání akceptace ukončení operace.
- 5.3 Osoba obsluhující transakce má právo a povinnost zadržet platební kartu na zásadách popsaných v bodě 6.3c pokud: a) platební terminál ukazuje doporučení zadržet platební karty b) pracovník Centra obsluhy akceptanta eService

- doporučuje zadržet platební kartu. Jedinou výjimkou je pokud osoba obsluhující má ohroženo zdraví nebo život. V takovém případě je třeba vyplnit formulář POPIS SITUACE, kde je třeba popsat příčinu nezadržení platební karty. Formulář je třeba odeslat do eService pomocí faxu nebo poštou na adresu nebo fax uvedené na formuláři.
- 5.4 Ustanovení bodu 5.3 nejsou nutné pokud se jedná o transakci bezkontaktní nebo v technologii EMV, pokud k provedení transakce není nutná platební karta pracovníkovi akceptanta.
- 5.5 Pokud se akceptant rozhodne poslat zboží na místo doporučené držitelem platební karty (nezáleží jestli je to služba standardní nebo jednorázová), nese odpovědnost v případě ztráty nebo poškození zásilky, také za zpoždění zásilky v době od jejího předání do doručení na místo doporučené držitelem platební karty.
- 5.6 Pokud je zboží nebo služba odebrána přímo na místě prodeje, akceptant je po prodeji povinen archivovat potvrzení prodeje a neprodleně potvrzení prokázat eService v případě reklamace. V souvislosti s ustanoveními, potvrzení posláni zásilky není dostatečným dokumentem pro reklamaci držitele platební karty složené v bance, kde byla karta vydána.
- §6 6.1 Transakce provedené použitím platebního terminálu jsou automaticky autorizované.
- 6.2 Z centra automatické autorizace eService je možné dostat jednu z šesti odpovědí: a) autorizace, čili získání kódu autorizace pro provedenou transakci b) odmítnutí provedení transakce: TRANSAKCE ODMÍTNUTA c) žádost o zadržení platební karty: ZADRŽ KARTU d) souhlas k provedení transakce pod podmínkou prokázání dokladu totožnosti držitele platební karty: OVĚŘ TOTOŽNOST e) odmítnutí provedení transakce Cashback: VÝPLATA HOTOVOSTI ODMÍTNUTA f) odmítnutí provedení transakce Cashback: VÝPLATA HOTOVOSTI NEOBSLUHOVÁNA
- 6.3 Význam odpovědí autorizace (odpovědi se zobrazují na platebním terminálu nebo na potvrzeních): a) autorizace znamená souhlas k provedení transakce b) odmítnutí znamená nesouhlas banky klienta na provedení transakce. Může to být způsobeno tím, že držitel platební karty nemá dostatečné finanční prostředky na jeho bankovním kontě, nebo překročil limit, který má. V takovém případě se na platebním terminálu objeví nápis: NESOUHLAS BANKY KLIENTA. V takové situaci je třeba diskretním způsobem vysvětlit klientovi, že banka nedala souhlas k provedení transakce, potřebné je také v takovém případě vrátit klientovi platební kartu a požádat ho o jiný platební nástroj nebo hotovost. V případě, že klient zadá nesprávný PIN kód (platí pro transakce s elektronickým podpisem) ukáže se nápis: ODMÍTNUTÍ NESPRÁVNÝ PIN. V takovém případě je třeba opakovat transakci, c) v případě, že je požadováno zadržení platební karty znamená to, že banka, která vydala platební kartu doporučuje platební kartu zadržet. V takovém případě je třeba klientovi objasnit, že banka, která je majitelem karty, žádá platební kartu zadržet. Zadrženou platební kartu třeba nastříhnout mezi magnetickým páskem a podpisem do hloubky od 1/2 až po 3/4 délky platební karty. Nastříhnout je ji třeba od strany, kde není hologram platební karty. Při nastříhnutí je třeba dávat pozor abychom nepoškodili magnetický pás nebo hologram. Nežpozději následující den je třeba odeslat platební kartu i s vyplněným PROTOKOLEM O ZADRŽENÍ KARTY i popis situace poštou na adresu eService, která je uvedena na formuláři. Doporučení zadržet kartu je možné dostat i od pracovníka Centra obsluhy akceptanta eService (COA). d) souhlas k realizaci transakce pod podmínkou verifikace totožnosti držitele platební karty znamená, že je třeba provést kontrolu totožnosti držitele platební karty pomocí občanského průkazu nebo cestovního pasu. Sériové číslo a číslo dokumentu je třeba vepsat na správném místě do originálu potvrzení z platebního terminálu. POZOR! Za platební karty zasláné do eService je vyplacena odměna ve výši, kterou určil vydavatel platební karty. Povinnost zasílat do eService správně znečnou platební kartu se týká i nalezených či zapomenutých platebních karet, v takových případech, ale není vyplacena odměna.
- Odměna také není vyplacena, pokud je platební karta zadržena nesprávným způsobem a postupem neshodným s bodem 5.3, e) odmítnutí transakce Cashback, VÝPLATA HOTOVOSTI ODMÍTNUTA překročení limitu výplat hotovosti určené mezinárodní platební organizací, vydavatelem platebního nástroje, nebo překročení dostupné hotovosti pro držitele platebního nástroje, f) odmítnutí transakce Cashback VÝPLATA HOTOVOSTI NEOBSLUHOVÁNA znamená zamezení daného druhu platebního nástroje přes mezinárodní platební organizace do služby Cashback nebo nepřizpůsobení vydavatele platebního nástroje do obsluhy služby Cashback.
- 6.4 V případě problémů se spojením platebního terminálu s autorizačním centrem eService (na potvrzení se objeví nápis: TRANSAKCE ZAMÍTNUTA ŽÁDNÉ PŘIPOJENÍ) nebo když se na obrazovce platebního terminálu objeví heslo, „Zavolej do eService - COA "osoba obsluhující transakce je povinna telefonicky se spojit s centrem obsluhy akceptanta eService (COA), aby získala souhlas k přijetí platební karty - provedení hlasové autorizace nebo vyjasnění situace.
- 6.5 Proces hlasové autorizace probíhá následovně: Kontaktovat Středisko obsluhy akceptanta eService (COA) a při kontaktu s pracovníkem COA je třeba uvést: a) identifikační číslo pobočky akceptanta (umístěno na platebním terminálu), b) číslo platební karty, c) částku transakce, d) datum platnosti platební karty. Pracovník COA má právo žádat také informace pro plnou identifikaci klienta: e) bydliště a telefonní kontakt, f) datum narození, g) jméno a příjmení, uvedené na platební kartě, h) číslo občanského průkazu nebo cestovního pasu, i) název banky, která vydala platební kartu. Následně COA udělí osobě obsluhující transakce jednu ze šesti odpovědí, vyjmenovaných v bodě 6.2. V případě získání souhlasu k provedení transakce pracovník COA překáže osobě obsluhující transakce kód povolování a také proces jak ho manuálně vepsat do platebního terminálu.

- 6.6 Ustanovení bodů 6.3c), 6.4 a 6.5 neplatí pro obsluhu transakcí provedených bezkontaktní metodou nebo v technologii EMV, pokud k provedení transakce není nutné prokázat platební karty pracovníkovi akceptanta.
- § 7 7.1 Osoba obsluhující platební transakce nemůže dělit částky do platby za jednotlivé zboží nebo službu na platební transakce menší hodnoty.
- 7.2 Osoba obsluhující platební transakce může držitele platebních karet, patřících do platebního systému MasterCard s logem MasterCard, Maestro, Debet MasterCard, MasterCard Electronic, zatížit poplatky nebo jinými dodatkovými náklady či provizemi, které vycházejí z placení platební kartou. Dodatkové poplatky mohou být různé, záleží od produktů systému MasterCard, přičemž nemohou být větší než částka platební transakce.
- 7.3 Před realizováním platební transakce osoba, která obsluhuje platební transakce, je povinna informovat držitele platební karty o poplatcích, o nichž se píše v bodě 7.2 a také informovat o jejich výši.
- 7.4 Akceptant je povinen také označit své pobočky, v nichž bude pobírat dodatkové poplatky, o kterých se hovoří v bodě 7.2, a to zvýšením informace o poplatcích na viditelném místě pro držitele karty.
- 7.5 Akceptant může vykonat činnosti uvedené v bodech 7.2 - 7.4, pod podmínkou zaslání písemné žádosti do eService a také získání písemného souhlasu eService. eService si v odpovědi na žádost akceptanta vyhrajuje možnost vymezení obecných pravidel zatížení akceptanta držitele platební karty poplatky, o kterých informujeme v bodě 7.2.
- 7.6 Akceptant je povinen nezatěžovat klienta jinými poplatky nebo provizemi platebních systémů jako jsou karty systému MasterCard.
- §8 8.1 Zpětnou platební transakci (REFUNDACI) lze provést pouze v případě, kdy uživatel platebního nástroje vrací zakoupené zboží nebo rezignuje ze služby před jejím provedením, pokud platba za zboží nebo službu byla provedena stejným platebním nástrojem. Pokud to není možné, refundaci je možné provést v hotovosti. Transakce refundace se týká pouze platební transakce. Akceptant nemůže přijmout refundaci hotovosti v rámci transakce Cashback.
- 8.2 Před provedením refundace osoba obsluhující platební transakci je povinna poprosit držitele platebního nástroje o tentýž platební nástroj s nímž platební transakci provedl.
- 8.3 Podmínkou provedení refundace osobou obsluhující platební transakci je potvrzení držitele platebního nástroje o nákupu zboží nebo služby (faktura nebo potvrzení vytištěné z pokladny a potvrzení z platebního terminálu), který provedl pomocí téhož platebního nástroje, u téhož akceptanta na částku ne nižší než částka plávaná platební transakce refundace.
- 8.4 Na základě jednoho potvrzení o nákupu je možné provést jednu nebo více platebních transakcí refundace pod podmínkou, že celková částka vrátek nepřesáhne celkovou částku platební transakce na potvrzení nákupu.
- 8.5 Při každé platební transakci refundace osoba obsluhující platební transakci refundace je povinna označit na potvrzení nákupu částku a datum provedení refundace.
- 8.6 eService má právo požádat akceptanta o kopii potvrzení nákupu ke každé platební transakci, ke které akceptant provedl refundaci se všemi důsledky z bodu 11 pokynů.
- 8.7 V případě platební transakce refundace jsou používány obecné zásady verifikace platební karty a jejího držitele, které jsou uvedeny v bodě 4. Zásady obsluhy platebního terminálu při platební transakci refundace jsou popsány v instrukci obsluhy platebního terminálu.
- 8.8 Jestliže v daném dni celková částka platebních transakcí refundace vykonaná akceptantem překročí celkovou částku platebních transakcí, eService může zohlednit převyšující částku v následujícím vyúčtování nebo vyzvat akceptanta k provedení v určitém čase určeném eService, o platbu do zúčtování částky na bankovní účet uvedený v dopise.
- 8.9 V případě, kdy eService má podezření, že osoba obsluhující platební transakci refundace nespĺnila jakoukoli podmínku v bodech 8.1-8.3, eService má právo zadržet převod prostředků na účet držitele platebního nástroje z titulu té platební transakce refundace, na čas potřebný k vyřešení vzniklé situace. Pokud je podezření správné, eService má právo zrušit celou operaci platební transakce refundace.
- 8.10 Akceptant má plnou odpovědnost za všechny důsledky, vyplývající z provedení platební transakce refundace na jím užívaném platebním terminálu, včetně důsledků vyplývajících z bodu 8.9
- 8.11 V případě porušení platební transakce refundace, poplatků za platební transakci nepodléhá refundaci.
- §9 9.1 Všechny transakce jsou prováděny v domácí měně nebo v měně platební karty, souhlasně s prohlášením držitele platební karty.
- 9.2 Transakce DCC je dostupná výhradně držitelům platební karty s logem IPA, obsluhovaného eService.
- 9.3 Potvrzení souhlasu znamená podpis na potvrzení, vytištěném z platebního terminálu nebo vepsáním čísla PIN držitelem platební karty.
- 9.4 Informace prezentovaná držitelům platební karty akceptantem musí jasně informovat, že držitel platební karty má možnost provést platbu v EUR nebo ve valútě platební karty a také musí obsahovat celkovou částku transakce v EUR, hodnotu transakce DCC, kurz výměny valut, celkovou částku transakce (v tom částku marže a provize). Tyto informace budou prezentovány na obrazovce platebního terminálu. Je zabráněno přímému držitelům platební karty k vykonání transakce DCC.
- 9.5 V případě porušení akceptantem podmínek bodů 9.3 a 9.4 si eService vyhrajuje právo do: - zrušení akceptantovi služby DCC, vyhrajuje si právo i do vypovězení smlouvy v režimu ohraničeném v ods.6.3c) smlouvy - přenesení pokut, poplatků a jiných nákladů a výdajů eService, které jsou důsledkem nedodržování povinností akceptantem, v souladu s podmínkami bodů 9.3 a 9.4.
- 9.6 Rozhodnutí o uznání platební karty jako způsobilé do vykonání transakce DCC je vždy komunikována platebním terminálem během autorizace transakce. V průběhu autorizace transakce jsou také stahovány valuty transakce DCC a směnný kurz valut.
- 9.7 Ve valútě platební karty mohou být prováděny následující druhy transakcí: a) platební transakce, b) zrušení platební transakce, c) platební transakce refundace.
- 9.8 Akceptant je povinen vykonávat službu DCC v souladu s níže uvedenými zásadami: a) pokud platební transakce byla provedena ve valútě platební karty, platební transakce refundace také musí být provedena ve valútě platební karty a to s kurzem, který byl v den platební transakce. b) byla-li platební transakce provedena v lokální valútě a ne ve valútě platební karty, platební transakce refundace také musí být provedena v lokální valútě.
- 9.9 Odpovědnost za eventuelní reklamace a důsledky vyvozené z nedodržování podmínek uvedených v bodě 9.8 ponese akceptant.
- 9.10 Akceptant má povinnost označit pobočky, ve kterých je možné provést transakci DCC. Znamená to umístit emblémy na místě viditelném pro držitele platební karty.
- 9.11 Částky z transakcí DCC provedených platebními kartami vydanými v zahraničí jsou přepočítány přes mezinárodní platební organizace na valutu země držitele platební karty podle kursu v systému dané platební karty v den transakce DCC.
- §10 10.1 Podmínkou správného vyúčtování transakcí a jejich přijetí přes NPP nebo jiných vydavatelů platebních nástrojů je zaslání těch transakcí do eService (uzavření dne na platebním terminálu do dvou pracovních dnů od realizace u akceptanta). Převod poplatků akceptantem z titulu vyúčtování transakcí nastoupí na základě souhrnu transakcí provedených shodně s pravidly, prostřednictvím platebního terminálu. Souhrn transakcí po hodině 23:00 může způsobit přesunutí prostředků patřících akceptantovi.
- 10.2 Kromě toho, že platební terminál provádí uzavření dne automaticky v určené hodině dne, povinností osoby obsluhující transakce je každodenní kontrolování, zda provedené transakce byly zaslány do eService, čili zda bylo provedeno správné uzavření dne na platebním terminálu. Potvrzením správného uzavření dne je výtisk potvrzení VYÚČTOVÁNÍ DNE, které je zakončeno nápisem SALDA SOUHLASÍ.
- 10.3 V případě, kdy uzavření dne na platebním terminálu nebylo provedeno automaticky v určenou hodinu, osoba obsluhující transakce je povinna neprodleně provést manuálně uzavření dne pomocí spuštění správné funkce na platebním terminálu. Pokud se uzavření dne provede nesprávně a na výtisku potvrzení VYÚČTOVÁNÍ DNE se objeví nápis SALDA NESOUHLASÍ, osoba obsluhující transakce je povinna neprodleně nahlásit tento stav písemně na Centrum obsluhy akceptanta eService.
- 10.4 eService není zodpovědná za zamítnutí mezinárodní platební organizací nebo jinými vydavateli platebních nástrojů těch transakcí, které zůstaly zaslány do eService po delším čase jak bylo zmíněno v bodě 10.1, jestliže osoba obsluhující transakce neprovedla neodkladně nahlášení stavu chybějícího správného uzavření dne na platebním terminálu, jako je popsáno v bodě 10.3.
- 10.5 eService si vyhrajuje právo nevyplatit akceptantovi prostředky z titulu těchto transakcí. Pokud byly již tyto prostředky vyplaceny, eService si vyhrajuje právo odečíst danou částku z průběžných plateb nebo písemně vyzvat akceptanta k úhradě prostředků v určeném termínu, který určí eService, na bankovní účet uvedený v písemné výzvě.
- §11 11.1 Akceptant je povinen archivovat po dobu 36 měsíců od data transakce originální potvrzení vytištěné platebním terminálem (i po ukončení spolupráce).
- 11.2 Pokud se eService obrátí na akceptanta ohledně zaslání originálu či kopie účtu, akceptant je povinen účet vyhledat a zaslat ho do eService. Také se to týká potvrzení účtu z pokladny a potvrzení, potvrzujícího poskytnutí zboží nebo služby uživateli platebního nástroje. V případě pobočky poskytující dodatkové služby určené dodatkovými zásadami je třeba dodat také dokumentů na zásadě určených předpisů.
- 11.3 Pokud v průběhu 14 pracovních dnů od písemné výzvy eService akceptant nespĺní svou povinnost, popsanou v bodech 11.2 a 13.3, nebo pokud se akceptantem zasláné potvrzení ukáže neplatné, eService si vyhrajuje právo odmítnout vyplacení akceptantovi prostředky z té transakce. Jestliže výplata prostředků již proběhla, eService si vyhrajuje právo odečíst tu částku z aktuálních plateb nebo možnost písemné výzvy k uhrazení pohledávek v termínu určeném eService a na konto, které je uvedeno v písemné výzvě.
- 11.4 Potvrzení z platebního terminálu je neplatné pokud se jedná o jeden z těchto případů: a) vlastnoruční podpis držitele platební karty na účtu (pro transakce potvrzované podpisem) není shodný s podpisem na platební kartě nebo jsou oba podpisy různé, b) na potvrzení chybí nebo je nečitelný nebo nesprávný některý z následujících elementů: - částka transakce, datum transakce, číslo platební karty (nebo její část, pokud je její zbytek zakrytý), číslo platebního terminálu, celá adresa a název pobočky, kód autorizace, částka hotovosti pokud se jedná o platební transakci Cashback, c) není uvedeno sériové číslo a číslo dokladu totožnosti držitele platební karty, pokud souhlas k uskutečnění transakce byl podmíněn kontrolou totožnosti držitele platební karty, d) v den transakce byla platební karta neplatná, e) údaje na originálu účtu jsou jiné než na kopii pro držitele platební karty, f) platební karta (kromě transakcí provedených bezkontaktní metodou nebo technologií EMV, kdy k provedení transakce není nutné prokázat platební kartu pracovníkovi akceptanta) byla viditelně padělaná, upravená, zničená nebo neměla charakteristické znaky systémů platebních karet, g) když se transakce nevykonávala shodně se smluvními podmínkami.
- §12 12.1 Akceptant nemůže používat platební terminál pro jiné účely než je uvedeno ve smlouvě, nemůže také přijímat na platebním terminálu obsluhovaném přes eService platby nebo refundace realizované v jiné firmě.
- 12.2 Pracovníci eService mají právo navštěvovat pobočky akceptanta a kontrolovat správnost vykonávaných činností podle smlouvy a konkrétně: a) zda je v pořádku

- dokumentace, b) pravdivost vykonávané obchodní činnosti s informacemi poskytovanými eService, c) způsob využívání poskytnutých materiálů a zařízení.
- §13 13.1 Akceptant je povinen chránit dokumentaci týkající se platebních karet před třetími osobami a zároveň splňovat standardy PCI DSS: a) zajištění zákazu registrování a uchování obsahu nebo části zázpisů magnetického proužku nebo mikroprocesoru, údajů jako je CVV2, CVC2 vytištěných na rubu platební karty , b) skutečného zabezpečení před třetími osobami informací platebních karet, umístěných v systémech akceptanta nebo v dokumentech, potvrzení ze systému platebního terminálu, registrace těchto informací v jiném cíli než obsluha transakcí (ve výjimečných případech je dopouštěné registrovat část čísel platební karty, ale nemůže to být víc než prvních 6 čísel a 4 poslední čísla platební karty, c) systematické kontrolování zda:
- nedošlo k instalování určitého software nebo zařízení, nebo nebyl proveden ani pokus o instalaci tohoto zařízení do IT systému Akceptanta provádějícího transakce platebními kartami, které by mohlo posloužit k nedovolenému nahrávání dat platebních karet nebo PIN kódů z platebního terminálu - jednotlivé součásti platebního terminálu a jiných zařízení používaných pro manipulaci s platební kartou za účelem transakce nebyly nahrazeny neoprávněnými osobami, nenesou stopy toho, že byly otevřeny, nebo poškozeny, a v těchto případech osoba provádějící transakci neprodleně uvědomí eService a poskytne všechny informace, které by mohly být užitečné při objasňování okolností vzniku této události d) potvrzení shody s podmínkami standardů PCI DSS v způsob shodný s podmínkami mezinárodních platebních organizací, vlastní pro počet a způsob provedení transakcí akceptantem.
- 13.2 Před používáním platebního terminálu nebo jiných zařízení využívaných k obsluze transakcí s využitím platebních nástrojů, osoba obsluhující platební transakce je povinna verifikovat zda: a) v elementech těch zařízení nebo v okolí nezůstaly nainstalovány nebo nebylo zkoušeno nainstalovat program nebo zařízení, které by mohlo sloužit k získávání údajů platebních karet nebo čísel PIN, b) ty elementy nebyly instalovány osobami neoprávněnými nebo nejsou poškozeny či otevřeny. V každém případě pokud se potvrdí podezření, je třeba aby osoba obsluhující transakce neprodleně kontaktovala eService a poskytla všechny potřebné údaje k vyřešení situace.
- 13.3 Akceptant je povinen dodat všechny důkazy v případě podezření podvodu s platebními nástroji a také pokud bude potřeba v písemné formě popsat okolnosti provedení transakce kradeným či padělaným platebním nástrojem.
- 13.4 V případě potvrzeného podezření, že akceptant neplní požadavky uvedené v bodě 13.3 nebo porušuje podmínky smlouvy nebo způsobuje újmu držitelů platebního nástroje nebo jiným účastníkům finančního obrátu, prováděného pomocí platebních nástrojů, si eService vyhrazuje právo zablokovat platební terminál v systému, což znamená, že akceptant nebude moci provádět platební transakce. Každopádně eService při rozhodnutí o zablokování platebního terminálu, bude brát v úvahu omezení kapacitních ztrát při dalším využívání platebního terminálu akceptantem, které mohou nést účastníci finančního obrátu při využívání platebních nástrojů. Blokování bude trvat až do vyjasnění situace.
- § 14 14.1 eService může vytvořit rezervu v cíli zajištění finančních prostředků, které akceptant je nebo může být dlužen eService. Shodně s uznáním eService rezerva může být financována shodně s odstavcem 14.2. Rezerva bude udržována ve výši určené eService, která bude dostatečná k pokrytí současných nebo budoucích závazků akceptanta, o kterých informujeme v bodech smlouvy 4.2 a 4.3. Kontrolu rezervy dělá eService. eService v libovolném čase může rezervu navýšit. Akceptant bude povinen na výraznou žádost eService podepsat dokumenty o právu, vlastnictví a účelů eService v rezervě.
- 14.2 V souladu s vlastním uznáním, eService může financovat rezervu jedním z následujících způsobů: a) eService může požadovat akceptanta o zálohu prostředků do rezervy ve výši určené eService, b) z částek, které mají být vyplaceny akceptantem v cíli vytvoření rezervy.
- 14.3 eService může využívat prostředky v rezervě na zaplacení nevyúčtovaných nebo budoucích poplatků, provizí nebo jiných částek patřících eService, o kterých informujeme v bodech 4.2 4.3 smlouvy.
- 14.4 Prostředky v rezervě, které nezstanou vyplaceny ani využity shodně se smlouvou, zůstanou v rezervě až do doby, dokud akceptantem nebudou provedeny všechny povinnosti, ale ne dříve než 270 dní po efektivním ukončení smlouvy. Pokud prostředky nacházející se v rezervě nebudou dostačující pro vyrovnání všech závazků, jaké mohou vyplynout ze smlouvy, akceptant na žádost eService zaplatí veškeré závazky na zásadě smlouvy, včetně všech nákladů a výdajů eService, a rovněž náklady na právní služby.
- 14.5 V momentě celkového vyrovnání závazků, budou prostředky nacházející se v rezervě převedeny na poslední známý bankovní účet akceptanta podle smlouvy a právních předpisů.
- §15 15.1 K provedení transakci MOTO musí být nejprve vyplněný formulář objednávky na zboží nebo službu. V případě objednávky složené písemně, akceptant dává potvrzení objednávky držitelů platební karty, který je povinen potvrzení vyplnit a odeslat akceptantovi. V případě telefonické objednávky, akceptant vyplňuje objednávku na základě údajů poskytnutých držitelem platební karty. Pokud objednávka nebude dokumentovaná a potvrzena podpisem akceptanta na aktuálním typu potvrzení objednávky, dostupném na internetové stránce [www.cz-eservice.com](http://www.cz-eservice.com), akceptant nese plnou finanční odpovědnost při reklamaci, složené držitelem platební karty na transakci MOTO.
- 15.2 V případě, že transakce MOTO je provedena ve valutě platební karty s využitím služby DCC, musí držitel platební karty písemně souhlasit, že akceptuje transakci MOTO ve valutě platební karty (transakce DCC). V případě telefonické objednávky je akceptant povinen získat od držitele platební karty potvrzení podmínek transakce MOTO ve valutě platební karty (transakce DCC) na potvrzení popsaném v bodě 15.1 smlouvy, faxem nebo SMS. Realizace transakce MOTO akceptantem ve valutě platební karty je možné pouze pokud je aktivována služba DCC.
- 15.3 Transakce MOTO nemůže být provedena dříve než je zboží vydáno nebo zasláno, anebo služba je realizována, jedině, že obě strany se Smlouvou jinak.
- 15.4 Neprodleně po transakci MOTO je pracovník akceptanta povinen vyplnit originál potvrzení z platebního terminálu v následující způsob: a) v místě označeném na podpis klienta vepsat MO a to v případě objednávky provedené písemně nebo TO pokud je objednávka provedena v telefonické formě, b) v horní části originálu potvrzení z platebního terminálu nad logem eService (nebo logem akceptanta pokud ma zakoupenou službu, „logo ") čitelně se podepsat, vlastnoručně, plným jménem a příjmením. Podpis nemůže překrývat žádný grafický element vytištěného potvrzení.
- 15.5 Provedení služby nebo dodání zboží způsobem, při kterém akceptant získá: a) potvrzení s podpisem odběratele, tedy držitele platební karty a datum převzetí, b) potvrzení o zaslání zásilky s adresou odběratele, potvrzené kurýrem nebo poštou.
- 15.6 Během třet pracovních dnů od data uskutečnění transakce MOTO je akceptant povinen předat nebo zaslat držitelu platební karty: a) kopii potvrzení z platebního terminálu, b) kopii objednávky, o které informujeme v bodě 15.1
- 15.7 Originál potvrzení účtu z platebního terminálu, spolu se všemi jinými dokumenty týkajícími se objednávky nebo její pozdějšího zrušení, je akceptant povinen archivovat pro případ reklamace.
- §16 16.1 K provedení rezervace vozidla je třeba od držitele platební karty získat údaje jako: a) jméno a příjmení, datum platnosti platební karty a kód CVV2 / CVC2, b) jeho korespondenční adresu, faxové číslo a e-mail, potřebné k zaslání dokumentů potvrzujících rezervaci nebo její zrušení, a také potvrzení týkající se transakce, plánovaného času pronájmu vozidla (převzetí vozidla) a předpokládanou dobu pronájmu nebo kategorií vozidla. Povinností také je, aby rezervace zaslána písemnou formou byla podepsána držitelem platební karty.
- 16.2 Provedení transakce MOTO je podmíněno vyplněním vytištěného potvrzení rezervace. V případě rezervace písemnou formou akceptant zprostředkuje potvrzení rezervace držitelu platební karty, který je povinen podepsat potvrzení a odeslat ho no akceptantovi. V případě rezervace telefonickou formou potvrzení vyplňuje akceptant na základě údajů, které mu poskytne držitel platební karty. Pokud rezervace nebude dokumentovaná a potvrzena podpisem akceptanta na aktuálním typu potvrzení rezervace, dostupném na internetové stránce [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl), akceptant nese plnou finanční odpovědnost při reklamaci složené držitelem platební karty na transakci MOTO.
- 16.3 V případě, že transakce MOTO je provedena ve valutě platební karty s využitím služby DCC, musí držitel platební karty písemně souhlasit, že akceptuje transakci MOTO ve valutě platební karty (transakce DCC). V případě telefonické objednávky je akceptant povinen získat od držitele platební karty potvrzení podmínek transakce MOTO ve valutě platební karty (transakce DCC) na potvrzení, popsaném v bodě 16.2 smlouvy, faxem, SMS, dopisem. Realizace tohoto bodu pokyny akceptanta ve valutě platební karty je možná pouze tehdy, pokud je aktivována služba DCC.
- 16.4 Akceptant je povinen informovat držitele platební karty: a) o částce za rezervované vozidlo, b) garantované období rezervace, c) přesnou adresu a název půjčovny aut a místa, kde vozidlo bude moci být převzato, d) podmínky týkající se provedení rezervace a především zásady zrušení rezervace, e) informovat držitele platební karty, že autorizace proběhne v době jeho příjezdu.
- 16.5 Akceptant musí informovat držitele platební karty, že vozidlo bude dostupné během celého garantovaného období rezervace, pokud rezervace nebude zrušena.
- 16.6 Akceptant musí držitele platební karty informovat, že bude zatížen částkou za garantované období rezervace, ale ne více než za jeden den nájmu rezervovaného vozidla jestliže nesplní obě níže uvedené podmínky: a) nepřevzeme vozidlo před koncem garantovaného období rezervace, b) nezruší rezervaci před uplynutím termínu (pravidla sjednání termínu níže)
- 16.7 Pokud držitel platební karty provede rezervaci dříve než 72 hodin před plánovaným začátkem pronájmu vozidla, v průběhu 24 hodin od přijetí rezervace je informant povinen zprostředkovat držitelu platební karty, v písemné formě, informace potvrzující rezervaci: a) jméno a příjmení držitele platební karty a její datum platnosti, b) kód potvrzení rezervace, c) přesnou adresu a název půjčovny vozidel a čas, místo převzetí vozidla, d) částku za vozidlo, které je rezervováno, e) povinnosti držitele platební karty vůči akceptantovi vyplývající z provedení rezervace akceptantem, f ) veškeré jiné podmínky týkající se rezervace, a v tom všechny poplatky a podmínky zrušení rezervace.
- 16.8 Akceptant je povinen archivovat kopii písemného potvrzení rezervace a potvrzení odeslání tohoto dokumentu držitelu platební karty.
- 16.9 Pokud držitel platební karty provede rezervaci později než 72 hodin před plánovaným časem zahájení pronájmu, akceptant je povinen odeslat držitelu platební karty potvrzení, popsané v bodě 16.7 pouze na žádost držitele platební karty.
- 16.10 Akceptant musí přijmout každé zrušení rezervace, provedené před uplynutím Smlouvnutého času (zásady Smlouvnutí času jsou uvedeny níže).
- 16.11 Akceptant nemůže požadovat oznámení o zrušení rezervace dříve než 72 hodin před plánovaným časem zahájení pronájmu.
- 16.12 Pokud držitel platební karty provede rezervaci později než 72 hodin před plánovaným datem zahájení pronájmu, zrušení rezervace musí být provedeno do 18:00 v den plánovaného zahájení pronájmu.
- 16.13 Pokud zrušení rezervace proběhlo v rámci Smlouvnutého času, akceptant je povinen odeslat držitelu platební karty, v písemné formě, potvrzení zrušení rezervace, které obsahuje: a) jméno a příjmení držitele platební karty, číslo platební karty s datem platnosti, b) kód potvrzení zrušení rezervace, c) veškeré další podrobnosti týkající se zrušení rezervace.

- 16.14 Akceptant je povinen archivovat kopii písemného potvrzení zrušení rezervace a potvrzení odeslání tohoto dokumentu držitelé platební karty.
- 16.15 Akceptant je povinen informovat držitele platební karty o nutnosti archivace potvrzení odvolání rezervace, pro případ reklamace, s tím, že v případě Chargeback nebo vyzvání akceptanta ze strany eService do prokázání dokumentů potvrzujících transakci, akceptant je povinen do prokázání uvedených dokumentů.
- 16.16 Pokud držitel platební karty nezpochybňuje rezervaci, ani ji neodvolal před uplynutím Smlouvnutého času, akceptant je povinen mít připraven zarezervovaný dopravní prostředek v souladu s rezervací až do konce garantované doby rezervace.
- 16.17 Po uplynutí daného času může akceptant zrealizovat transakci MOTO na platebním terminálu, která zatíží držitele platební karty cenou za garantovanou dobu rezervace, ne však více než za 48 hodin pronájmu zarezervovaného dopravního prostředku. Na potvrzení z platebního terminálu a na jeho kopii musí být uvedeny následující údaje: a) datum, cena a měna transakce, b) jméno a příjmení držitele platební karty, číslo platební karty s datem platnosti, c) slova "NO-SHOW" v místě podpisu držitele platební karty. Akceptant musí do potvrzení z platebního terminálu a do jeho kopie vyplnit všechny požadované výše uvedené údaje, které nejsou standardně vytištěné na potvrzení.
- 16.18 V průběhu 3 pracovních dnů ode dne transakce, je akceptant povinen zaslat držitelé platební karty doporučeným dopisem, na jeho korespondenční adresu, kopii potvrzení z platebního terminálu.
- 16.19 Originál potvrzení z platebního terminálu, spolu se všemi jinými dokumenty, a také údaje týkajícími se rezervace a její eventuální odvolání, je akceptant povinen archivovat pro případ reklamace.
- 16.20 V případě, kdy akceptant nemá možnost poskytnout předem zarezervovaný dopravní prostředek, je povinen zajistit držitelé platební karty bez dodatečných poplatků: a) dopravní prostředek s podobnými podmínkami v garantované době rezervace v jiné půjčovně aut, b) transport držitele platební karty (spolu se zavazadly) do té půjčovny aut.
- 16.21 Pobírání dodatečného doplňujícího poplatku nebo zrealizování opravy do dříve provedené Hlavní transakce, čili platby za pronájem dopravního prostředku, musí být zrealizované toutéž platební kartou jako Hlavní transakce.
- 16.22 Akceptant může provést takovou transakci, pokud držitel platební karty písemně souhlasil s vykonáním takové transakce. Taková klauzule musí být uvedena ve smlouvě o pronájmu, hned nad podpisem držitele platební karty. Smlouva také musí jednoznačně uvádět výši kauce, čili částku, do které je ohraničena odpovědnost držitele platební karty, a obsahovat následující informace: a) jméno, příjmení a adresu držitele platební karty, b) registrační číslo, značku a model pronajatého auta, c) dobu pronájmu, d) poplatek, e) celkovou částku za pronájem.
- 16.23 Takové transakce nemohou být realizovány později, než v průběhu 90 kalendářních dnů ode dne Hlavní transakce.
- 16.24 Takové transakce se mohou týkat pouze dodatečných poplatků, na které se nevztahuje poplatek za pronájem, za: a) spotřebované palivo, b) parkovací poplatky nebo pokuty za porušení dopravních předpisů, c) opravu poškozeného dopravního prostředku, na kterou se nevztahuje pojištění, d) vlastní podíl v případě ztráty dopravního prostředku nebo opravy poškozeného dopravního prostředku, na kterou se vztahuje pojištění, přičemž suma těch poplatků nesmí překročit výši kauce za dopravní prostředek, odsouhlasenou držitelem platební karty.
- 16.25 Akceptant může provést transakci MOTO na platebním terminálu pouze v případě, že má následující dokumenty: a) v případě nezaplaceného spotřebovaného paliva: - smlouvu o pronájmu dopravního prostředku, podepsanou držitelem platební karty, - protokol předání / převzetí dopravního prostředku, poukazující na poškození na vráceném dopravním prostředku, podepsaný držitelem platební karty; b) v případě nezaplacených parkovacích poplatků nebo pokut za porušení dopravních předpisů: - smlouvu o pronájmu dopravního prostředku, podepsanou držitelem platební karty, - protokol předání / převzetí dopravního prostředku, poukazující na poškození na vráceném dopravním prostředku, podepsaný držitelem platební karty, - kopii oficiálního dokumentu, vystaveného policií, který obsahuje registrační číslo pronajatého dopravního prostředku, čas a místo parkování, důvod k udělení poplatku nebo pokuty částku pokuty v EUR; c) v případě poškození nebo ztráty celého nebo části dopravního prostředku: - smlouvu o pronájmu dopravního prostředku, podepsanou držitelem platební karty, - protokol předání / převzetí dopravního prostředku, poukazující na poškození na vráceném dopravním prostředku, podepsaný držitelem platební karty, - přibližnou částku opravy, vyčíslenou autorizovaným servisem, který legálním způsobem provedl opravu, - policejní protokol, který popisuje vyšetřování v případě ztráty dopravního prostředku nebo pokud poškození vzniklo v důsledku vloupání nebo havárie - kopii pojištné smlouvy, týkající se poškozeného nebo ztraceného dopravního prostředku, - příslušné svědectví z pojištné společnosti, pokud akceptant čeká od držitele platební karty zaplacení podílu v případě pojištné opravy, - jiné dokumenty, určující odpovědnost držitele platební karty.
- 16.26 Potvrzení z terminálu a jeho kopie musí obsahovat: a) datum, částku a měnu transakci; b) jméno a příjmení držitele platební karty, vyřazené na platební kartě její číslo a datum platnosti; c) slova „SIGNATURE ON FILE“ na podpisovém místě uživatele platební karty. Akceptant musí doplnit veškeré výše požadované údaje, které standardně nebyly vytištěné terminálem POS na potvrzení a jeho kopii.
- 16.27 Akceptant musí zaslat uživateli platební karty na jeho korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě kopii potvrzení z terminálu POS a účtenku za poskytnutou službu a zboží doručenou poštou do 3 pracovních dnů od data realizaci transakci.
- 16.28 V případě reklamaci Akceptant je zavázán zachovat originál potvrzení z terminálu POS s veškerou dokumentací týkající se transakci včetně hlavní transakci, zejména dokumentů a dat uvedených v bodu 16.7.
- §17 17.1 Do provedení hotelové objednávky je potřeba získat od uživatele platební karty: a) jméno a příjmení, číslo, datum platnosti platební karty a kód cvc2/cvc2, b) fax, korespondenční a emailovou adresu k zaslání potvrzení provedené transakci, c) panování termín příjezdu do hotelu a dobu trvání pobytu;
- 17.2 Provedení MOTO transakci musí být předchazeno vyplněním vyplnit formuláře objednávky. V případě objednávky předané v písemné formě Akceptant předává formulář objednávky uživateli platební karty, který je povinen vyplnit formulář a zaslat ho zpátky Akceptantovi. V případě telefonické objednávky, Akceptant vyplní formulář na základě údajů poskytnutých uživatelem platební karty. V případě podání stížnosti uživatelem platební karty na provedenou transakci MOTO, Akceptant bude finančně zodpovědněn, pokud předání objednávky nebylo dokumentované a potvrzené Akceptantem podepsáním aktuálního formuláře, dostupného na webové stránce www.cz-eservice.com.
- 17.3 V případě kdy MOTO transakce má být provedená v měně platební karty při použití služby DCC, uživatel platební karty musí v písemné formě zvolit takovou možnost na formuláři objednávky. V případě telefonické objednávky uživatele platební karty, Akceptant je zavázán získat od uživatele platební karty potvrzení podmínek služby DCC v písemné, emailové nebo faxové formě na formuláři objednávky uvedeným v bodu 17.2 Předpisů. Realizace bodu 17.3 Předpisů je možná s podmínkou spuštění služby DCC.
- 17.4 Akceptant je zavázán poskytnout uživateli platební karty: a) cenu za objednaný pokoj, b) přesnou adresu a název hotelu, c) podmínky spojené s provedením objednávky, d) informaci ohledně provedení autorizaci ve chvíli nastupu uživatele platební karty.
- 17.5 Akceptant musí informovat uživatele platební karty o zatížení ho dobovou sazbou pokud nesplní obě podmínky: a) nepřihlásí se na hotelové recepci před koncem hotelové doby (check-out time) následujícího dne po termínu příjezdu, b) nezruší rezervaci před uplynutím Smlouvnutého času (pravidla pro stanovení času uvedeno níže).
- 17.6 Akceptant je zavázán k předání v písemné formě nejpozději následujícího kalendářního dne následující informace potvrzující provedení objednávky: a) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo platební karty a datum platnosti, b) kód potvrzení objednávky, c) přesnou adresu hotelu, d) závazky uživatele platební karty vyplývající z provedení hotelové objednávky, e) veškeré jiné podrobné informace týkající se objednávky zejména dodatečných poplatků.
- 17.7 Akceptant by měl zachovat kopii písemného potvrzení objednávky a kopii potvrzení předání dokumentu uživateli platební karty.
- 17.8 Hotel by měl připravit: a) hotelovou kartu (Guest Folio) pro uživatele platební karty s uvedeným číslem pokoje před očekávaným příjezdem klienta, b) verifikace totožnosti uživatele platební karty s občanským průkazem a provést transakci s fyzickou účastí platební karty, c) na přihlašovací kartě měl by být ukázan podpis uživatele platební karty.
- 17.9 Akceptant musí akceptovat každé zrušení objednávky před uplynutím Smlouvnutého času (pravidla pro stanovení času uvedeno níže).
- 17.10 Akceptant nesmí požadovat oznámení o zrušení objednávky na víc než 72 hodiny před očekávaným datem příjezdu.
- 17.11 Pokud uživatel platební karty provede objednávku později než 72 před planovaným datem příjezdu, přijatelný čas zrušení objednávky nesmí být kratší než do 18:00 hod (podle aktuálního času Akceptanta) dne planovaného příjezdu nebo jiného Smlouvnutého dne.
- 17.12 Pokud Akceptant požaduje po uživateli platební karty zrušení objednávky před 18:00 hodinou jiného než dne příjezdu (podle aktuálního času u Akceptanta) musí předat uživateli platební karty Podmínky zrušení objednávky zahrnující přesně konečné datum a čas zrušení objednávky.
- 17.13 Pokud zrušení objednávky bylo provedeno v příslušném čase, Akceptant je zavázán předat v písemné formě uživateli platební karty potvrzení zrušení objednávky zahrnující: a) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo platební karty a její datum platnosti, b) potvrzující kód zrušení objednávky, c) veškeré jiné podrobnosti týkající se zrušení objednávky.
- 17.14 Akceptant měl by zachovat kopii písemného potvrzení zrušení objednávky a potvrzení předání toho dokumentu uživateli platební karty.
- 17.15 Akceptant je zavázán informovat uživatele platební karty o nezbytnosti zachování potvrzení zrušení rezervaci v případě reklamaci.
- 17.16 Pokud uživatel platební karty nezruší objednávku před uplynutím Smlouvnutého termínu, je Akceptant zavázán zadržet pokoj v souladu s rezervací před koncem hotelové doby (check out time) dne následujícího plánovaný den příjezdu.
- 17.17 Po tom čase Akceptant může realizovat transakci zatížení uživatele platební karty na terminálu POS za jednu hotelovou dobu bez fyzické účasti platební karty. Na potvrzení z terminálu POS a jeho kopii musí být uvedené: a) datum, částka a měna transakci (poplatek za jednu dobu), b) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo karty a její datum platnosti, c) slova „NO SHOW“ na podpisovém místě uživatele platební karty, d) přesnou adresu a název hotelu. Akceptant musí doplnit veškeré požadované údaje na potvrzení z terminálu POS, které nejsou standardně vytištěny.
- 17.18 Do 3. pracovních dní od data provedení transakci Akceptant je zavázán zaslat doručenou poštou uživateli platební karty potvrzení kopii potvrzení z terminálu POS.
- 17.19 Akceptant je zavázán zachovat originál potvrzení z terminálu POS spolu se všemi daty týkajícími se objednávky a jejího zrušení.
- 17.20 Pokud Akceptant nemá možnost sdělit dříve objednaný pokoj, je zavázán zpřístupnit uživateli platební karty, bez dodatečných poplatků: ubytování ve stejných podmínkách v jiné lokalitě, b) třiminutového telefonického spojení a zaslání zprávy na nahradní místo ubytování, c) transportu uživatele platební karty (s zavazadlem) do nahradního místa ubytování.
- 17.21 Akceptant musí obdržet následující informace od uživatele platební karty: a) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo platební karty a její datum platnosti,

- b) telefonní číslo a korespondenční adresu nutnou k zaslání potvrzení objednávky nebo její zrušení, c) plánované datum příjezdu do hotelu a čas ubytování.
- 17.22 Akceptant musí ustanovit přesnou částku zálohy, která nemůže překračovat nákladů za očekávané ubytování, které nemůže překračovat nákladů 14denního ubytování.
- 17.23 Akceptant měl by spočítat částku transakci na základě: a) očekávaného času ubytování, b) sazby za objednávaný pokoj (s DPH), c) poplatků za dodatečné služby (s DPH).
- 17.24 Záloha je vždycky součástí ubytovacího poplatků. Akceptant nesmí považovat zálohu jako zajištění případných ztrat.
- 17.25 Akceptant musí informovat uživatele platební karty o: a) zaručené sazbě a celkové částce transakci, přesným názvu a adrese hotelu, b) záměru rezervace pokoje na splácený počet dob, c) podmínkách a termínech objednávky a pravidel jejího zrušení a vrácení zálohy.
- 17.26 Akceptant musí připravit potvrzení provedení transakci v písemné formě zahrnující: a) kód potvrzení realizované transakci a informace pro uživatele platební karty o nutnosti ho zachovat v případě reklamaci, b) zavazání stran ohledně provedené transakci a stážení zálohy, pravidla zrušení objednávky a termín uplynutí nároku na zrušení objednávky.
- 17.27 V písemném potvrzení provedené rezervaci Akceptant musí informovat uživatele platební karty o: a) zadržení pokoji pro uživatele platební karty v souladu s objednávkou, b) předa písemné potvrzení změny objednávky.
- 17.28 V potvrzení Akceptant musí poučit uživatele platební karty o tom, že zadrží část nebo celkovou částku zálohy, pokud splněné budou obě podmínky: a) uživatel platební karty se nepřihlásí v hotelové recepci před koncem hotelové doby (check out time) následujícího dne po posledním dnu objednávaného ubytování (uživatel platební karty ztratí nepoužitou část objednávky), b) uživatel platební karty nezruší objednávku v stanoveném Akceptantem termínu.
- 17.29 Uživatel platební karty může ztratit v tomto případě nárok na zálohu, nicméně Akceptant nemůže ho zatížit dodatečným poplatkem za neukazání se (NO-SHOW).
- 17.30 Aby bylo možné přijmout zálohu Akceptant může provést transakci MOTO na terminálu POS. Potvrzení z terminálu POS a jeho kopii musí obsahovat: a) datum, částku a měnu zálohy a kód potvrzení objednávky, b) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo karty a datum platnosti, které jsou vytlačené na kartě, c) slova ADVANCED DEPOSIT na ém místě uživatele platební karty, d) přesnou adresu a název hotelu, Akceptant musí doplnit veškeré údaje na potvrzení a kopii, které standardně nebyly vytištěny na terminálu POS.
- 17.31 Akceptant je zavázán k přípravě potvrzení provedení objednávky v dvou stejnopísech obsahující: a) telefonní číslo a korespondenční adresu uživatele platební karty, b) počáteční datum ubytování, c) datum a čas kdy končí nárok na zrušení objednávky bez ztracení zálohy, d) pláté podmínky pro uživatele platební karty ohledně zrušení objednávky.
- 17.32 Akceptant musí obdržet autorizaci. Pokud obdrží odmítnutí, musí o tom informovat uživatele platební karty.
- 17.33 Pokud obdrží souhlas, musí doplnit potvrzení z terminálu POS o veškeré požadované vyše informace a připravit požadované dokumenty.
- 17.34 Potvrzení provedení transakci z terminálu POS a potvrzení objednávky s pravidly zrušení objednávky a vrácení zálohy musí být zaslány Akceptantem uživateli platební karty na jeho korespondenční adresu doručenu poštou do 3. pracovních dnu od data realizaci transakci.
- 17.35 Originál potvrzení z terminálu POS, veškeré jiné dokumenty a informace týkající se objednávky a její zrušení, zejména kopii potvrzení provedení objednávky musí být zachovány Akceptantem v případě reklamaci.
- 17.37 Akceptant musí souhlasit s každým zrušením objednávky, pokud bude provedené v Smlouvnutém termínu.
- 17.38 Akceptant musí předat uživateli platební karty kód zrušení objednávky a informovat ho o nutnosti zachování kódu v případě reklamaci.
- 17.39 V tom případě Akceptant musí provést transakci vrácení peněz. Potvrzení z terminálu POS musí obsahovat: a) částku transakci, b) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo platební karty a její datum platnosti, c) korespondenční adresu uživatele platební karty, d) kód zrušení objednávky, e) slova „ADVANCED DEPOSIT CANCELLATION“ na podpisovém místě uživatele platební karty. Akceptant musí doplnit veškeré údaje na potvrzení, které standardně nebyly vytištěny terminálem POS.
- 17.40 Akceptant musí zaslát uživateli platební karty kopii potvrzení z terminálu pos a kód zrušení objednávky do 3. pracovních dnu od data realizaci transakci.
- 17.41 Originál potvrzení z terminálu POS, veškeré jiné dokumenty a informace týkající se objednávky a její zrušení musí být zachovány Akceptantem v případě reklamaci.
- 17.42 Pokud objednávané pokoje nejsou dostupné, Akceptant musí zajistit uživateli platební karty následující služby bez dodatečných poplatků: a) vrácení celé částky zálohy. Akceptant musí předat uživateli platební karty kopii potvrzení z terminálu POS, b) ubytování za srovnatelných podmínek, v jiné náhradní lokalitě v určeném objednávkou počtu dob (maximálně 14) nebo do té doby, až objednávané pokoje budou dostupné, c) třiminutové telefonické spojení a zprávu zaslou na náhradní místo ubytování, d) transport uživatele platební karty (se zavazadlem) do náhradního místa ubytování. Pokud uživatel platební karty požáda, Akceptant musí zajistit každodenní transport z místa a na místo náhradního ubytování.
- 17.43 Úhrada dodatečného zpozděného doplňkového poplatku nebo opravy dřívě provedené hlavní transakci musí být provedena s použitím stejné platební karty jak při hlavní transakci.
- 17.44 Akceptant může provést transakci úhrady doplňkového zpozděného poplatku nebo opravy dřívě provedené hlavní transakci pokud uživatel platební karty s tím písemně souhlasil.
- 17.45 Úvedené poplatky mohou být úhrazené v průběhu 90 dni od provedení hlavní transakci.
- 17.46 Transakce mohou zahrnout pouze dodatečný poplatek za ubytování, jídlo a nápoje (s DPH).
- 17.47 V tomto případě Akceptant může provést transakci MOTO na terminálu POS. Potvrzení a jeho kopie musí obsahovat: a) datum, částku a měnu zálohy a kód potvrzení objednávky, b) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo karty a datum platnosti, které jsou vytlačené na kartě, c) slova SIGNATURE ON FILE na podpisovém místě uživatele platební karty, d) přesnou adresu a název hotelu. Akceptant musí doplnit veškeré údaje na potvrzení, které standardně nebyly vytištěny terminálem POS.
- 17.48 Akceptant je zavázán připravit Potvrzení poskytnutých služeb/zboží ve dvou stejnopísech obsahující: a) přesnou adresu a název hotelu, b) jméno a příjmení, korespondenční adresu a telefonní číslo uživatele platební karty, c) upřesnění služeb/zboží s jejími ceny, za které byl úhrazen poplatek.
- 17.49 Akceptant musí zaslát uživateli platební karty kopii potvrzení z terminálu pos a kopii účtenky za poskytnuté služby/zboží do 3. pracovních dnu od data realizaci transakci.
- 17.50 Originál potvrzení z terminálu POS, veškeré jiné dokumenty a informace týkající se objednávky a poskytnutých služebmusí být zachovány Akceptantem v případě reklamaci.
- 17.51 Akceptant je zavázán připravit Formulář souhlasu s transakci expresního odhlášení obsahující: a) jméno a příjmení uživatele platební karty, číslo platební karty a její datum platnosti, b) korespondenční adresu uživatele platební karty, c) přesnou adresu a název hotelu, d) datum, částku a měnu transakci, e) seznam služeb a zboží, f) datup přihlášení a odhlášení, g) dobovou sazbu za pokoj, h) jméno a příjmení recepčního, i) datum autorizaci, částku a autorizační kód.
- 17.52 Akceptant měl by spočítat částku transakci na základě: a) očekávaného času ubytování, b) sazby za objednávaný pokoj (s DPH), c) poplatků za dodatečné služby (s DPH), d) dodatečných poplatku spojených s občerstvením a nápoji.
- 17.53 Akceptant musí obdržet podpis uživatele platební karty na Formuláři souhlasu s expresním odhlášením potvrzující uvedené údaje a souhlas s zatížením za uvedené služby nebo zboží.
- 17.54 Po obdržení správně vyplněného a podepsaného Formuláře souhlasu s expresním odhlášením, Akceptant může provést transakci MOTO na terminálu POS. Potvrzení z terminálu POS a jeho kopie musí obsahovat: a) datum, celkovou částku a měnu transakci (stejnou s uvedenou na Formuláři souhlasu s expresním odhlášením), b) číslo platební karty a její datum platnosti, které byly uvedené na Formuláři souhlasu, c) slova PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT na podpisovém místě uživatele platební karty.
- 17.55 Akceptant je zavázán připravit účtenku za poskytnuté služby nebo zboží ve dvou stejnopísech obsahující: a) přesnou adresu a název hotelu, b) jméno a příjmení, korespondenční adresu a telefonní číslo uživatele platební karty, c) upřesnění služeb/zboží s jejími ceny, za které byl úhrazen poplatek.
- 17.56 Akceptant musí zaslát uživateli platební karty: a) kopii potvrzení z terminálu pos, b) kopii podepsaného uživatelem platební karty Formuláře souhlasu s provedením expresního odhlášení c) kopii účtenky za poskytnuté služby/zboží do 3. pracovních dnu od data realizaci transakci.
- 17.57 Akceptant je zavázán zachovat v případě reklamaci: a) originál potvrzení z terminálu POS, b) originál podepsaného uživatelem platební karty Formuláře souhlasu s provedením expresního odhlášení, c) účtenky za poskytnuté služby/zboží, d) veškeré jiné dokumenty a informace týkající se objedkávky a transakci.
- §18 18.1 Níže uvedeným pojmmům se přidává následující význam:  
**Akceptant** - nese význam popsany v preambuli této Smlouvy;  
**Autorizace transakce** - rozumí se dotaz položený emitentem platebního nástroje k přijetí transakce provedené držitelem platebního prostředku a přijetí nebo odmítnutí dotazu zaslávaného Akceptantovi;  
**Chargeback** – transakce zpochybněná uživatelem nebo emitentem platebního nástroje, což může mít následek ve vrácení Akceptantem finančních prostředků ve prospěch uživatele platebního nástroje prostřednictvím eService;  
**Údaje platební karty** – veškeré informace týkající se platební karty, které se využívají za účelem identifikace platební karty a jejího uživatele. Údaje o platební kartě jsou: číslo platební karty, CVV2, CVC2 čísla (pokud jsou vytištěna na druhé straně), platnost, údaje držitele a veškeré další údaje zakódované na magnetickém proužku, mikročipu nebo v aplikaci představující platební karty;  
**Pracovní den** - rozumí se každý den, od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků v České Republice;  
**eService** – nese význam popsany v preambuli této Smlouvy;  
**Platební nástroj** - rozumí se jakýkoliv platební nástroj přijímaný platebním terminálem, jak je dále určeno v **příloze 1**;  
**Platební karta** – druh platebního nástroje opravňující uživatele k platbě za zboží a služby  
**Licence** – nese význam připisovaný v preambuli této Smlouvy;  
**IPA** nebo Mezinárodní platební asociace - rozumí se mezinárodní platební sdružení, jako je MasterCard International Incorporated, MasterCard Europe sprl a Visa Europe;  
**Rizikantní aktivita** - jsou myšleny situace, kdy hodnota zúčtování včetně transakci, pro které eService žádá Akceptanta o originál nebo kopii účtenky z platebního terminálu v jeho prodejně, překročily ve lhůtě jednoho měsíce jedno procento (1%) z hrubé hodnoty všech použitých denominovaných platebních transakci nebo situace, kdy hodnota zpětné platební transakce přesahuje dvě a půl procenta (2,5%) z hrubé přidané hodnoty všech denominovaných platebních transakci v prodejně daného Akceptanta;

**Normy PCI DSS** - rozumí se normy zabezpečení dat platebních karet, taktéž mohou být doplňovány či pozměněny, spolu s jinými požadavky mezinárodních platebních asociací zajišťující bezpečnost dat;

**Související osoba** - ve vztahu k jakémukoli subjektu rozumí jakýkoli jiný subjekt přímo nebo nepřímo ovládající, ovládané nebo je pod společnou kontrolou s tímto subjektem;

**Zákony o ochraně osobních údajů** – předpisy polského zákona o ochraně osobních údajů z 29. srpna 1997 (*sjednocené znění: Sbíрка zákonů z roku 2002, č. 101, položka 926, ve znění pozdějších předpisů*), a jakékoliv použitelné, související nebo odvozené právní předpisy, pravidla a pokyny, pokud jde o zpracování osobních údajů;

**Zpracování transakcí** - Rozumí se manipulace a vypořádání transakcí mezi mezinárodní platební asociací a Akceptantem;

**Akceptantová prodejna** nebo **Pobočka** - Rozumí se prodejna provozovaná Akceptantem, která přijímá platby za zboží nebo služby s využitím platebních prostředků a je vybavena platebním terminálem. Seznam Akceptantových prodejen je přiložen v **příloze 2** k této Smlouvě;

**Předpisy** - rozumí se "Přijetí předpisů platebních nástrojů" přiložené jako **příloha 4** k této vyhlášce;

**Pravidla IPA** - Myšleny jsou provozní předpisy a pravidla pro mezinárodní platební organizace, na které se vztahuje tato Smlouva, která může být čas od času změněna nebo doplněna příslušnými pravidly IPA. Některá pravidla IPA jsou k dispozici na internetových stránkách příslušné mezinárodní platební asociace;

**Účelové bilanční rezervy** - množství peněžních prostředků uložených na účtu, který byl založen a provozován jménem a ve prospěch pouze eService, v souladu s ustanovením nařízení;

**Strana** nebo **Strany** - nese význam popsáný v preambuli této Smlouvy;

**Terminál POS** - je zařízení a software, který umožňuje prodejně vyřizovat platby, zajištěné eService;

**Transakce** – Platební transakce, Transakce vrácení peněz, Transakce DCC, Transakce Cashback, Transakce MOTO;

**Platební transakce** - platba za zboží a služby platebním nástrojem;

**Transakce vrácení peněz** – operace zpětné platby, která se používá v případě vrácení dříve zakoupeného zboží nebo odstoupení od služby před provedením;

**Transakce DCC** nebo **Služby DCC** - rozumí se služba, která umožňuje zákazníkovi Akceptanta uskutečnit transakci v měně platebního nástroje s použitím příslušných směnných kurzů v době transakce; DCC služba je k dispozici Akceptantovi v rámci příslušné přílohy k Smlouvě;

**Transakce Cashback** nebo **Služba Cashback** – platební transakce a výběr hotovosti s použitím platební karty v závislosti s konfigurací platební karty provedené bankem emitenta platební karty, pro kterou maximální hodnotou výběru peněz je 1500 CZK pro platební systém VISA a 1500 CZK pro platební systém MasterCard.

**Transakce MOTO** – platební transakce bez fyzické účasti platební karty. Umožnění realizaci transakci MOTO je možné po písemným souhlasu eService ve formě Přílohy ke smlouvě připojeného v souladu s odst. 8.9 této Smlouvy;

**Smlouva** - nese význam popsáný v preambuli této Smlouvy;

**Agenční smlouva** - nese význam popsáný v preambuli této Smlouvy;

**Smlouva o spolupráci s eService** – smlouva uzavřena mezi eService a Akceptantem, obsahující podmínky pronajmu terminálu POS, jeho instalaci a servisu v Akceptantových prodejnách adodatečně služby;

**Finanční služba** – nese význam popsáný v odst. 1.1 této smlouvy;

**Polský zákon o platebním styku** - rozumí se polský akt 19. srpna 2011 o platebních službách (*Sbíрка zákonů 2011, č. 199, pol. 1175, ve znění pozdějších předpisů*);