

## Pravidla

# využívání platebního systému PayU pro účely úhrad cen zboží v rámci Heureka.cz

společnosti

**PayU Czech Republic s.r.o.**

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

IČ 241 29 119

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

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. PayU

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

1.1.2. PayU provozuje Systém PayU na základě rozhodnutí České národní banky o povolení k činnosti platební instituce, vydaného ve smyslu § 9 a násl. zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku, podle něhož je oprávněno poskytovat platební služby podle ust. § 3 odst. 1 písm. c) a e) uvedeného zákona. Orgánem, vykonávajícím ve smyslu zák. o platebním styku dohled nad PayU, je Česká národní banka, Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03.

1.1.3. Kontaktní údaje PayU:

- a) adresa pro doručování: adresa sídla uvedená v čl. 1.1.1 shora,
- b) elektronická adresa: [obchod@payu.cz](mailto:obchod@payu.cz)

### 1.2. Obchodník

1.2.1. Obchodník na základě Smlouvy užívá Portál (internetový portál Heureka.cz), v rámci něhož na Portálu vystavuje nabídky svého zboží nebo služeb, a uzavírá s Uživateli kupní smlouvy, a prostřednictvím Provozovatele přijímá platby kupních cen zboží nebo služeb uhrazené prostřednictvím Systému PayU.

1.2.2. S ohledem na zvláštní povahu platebních služeb, které PayU poskytuje, a na povinnosti PayU vůči subjektům, využívajícím platební služby, a poskytujícím jednotlivé Platební metody, vydávají Provozovatel a PayU tato Pravidla, které jsou závazné pro všechny Obchodníky, kterým Uživatelé platí kupní cenu zboží nebo služeb zakoupených prostřednictvím Portálu přes PayU. Tato Pravidla jsou součástí Zvláštních podmínek užívání Portálu ve smyslu čl. 1.2.2. Podmínek užívání nákupní galerie Heureka.cz, dostupných na <http://info.heureka.cz/podminky-uzivani/> (dále jen „Podmínky“), které se na vztah mezi Obchodníkem a Provozovatelem vztahují v rozsahu, v jakém tato Pravidla nestanoví jinak. Na tato Pravidla se vztahuje výklad pojmů dle čl. 1.3. Podmínek, není-li v těchto Pravidlech označen odlišný pojem a definován jeho výklad.

### 1.3. Vymezení pojmů:

1.3.1. **Administrační rozhraní** - administrační rozhraní blíže specifikované v OP Košík;

1.3.2. **AML zákon** - zákon č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;

1.3.3. **Autorizační limit** - maximální peněžní částka jedné transakce, kterou je Obchodník oprávněn provést bez autorizace;

- 1.3.4. **Banka Obchodníka** - peněžní instituce, u které má Obchodník vedený účet určený v registračním formuláři za účelem přijímání plateb kupních cen;
- 1.3.5. **Držitel karty** - Uživatel, t.j. kupující, který za zboží nebo služby objednané prostřednictvím Portálu platí prostřednictvím Platební karty;
- 1.3.6. **E-mailová adresa Obchodníka** - kontaktní e-mailová adresa Obchodníka sjednaná ve Smlouvě;
- 1.3.7. **Identifikace** - identifikace Obchodníka, kterou je PayU povinna provést za podmínek uvedených v zákoně č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;
- 1.3.8. **Karetní asociace** - karetní asociace MasterCard International, Visa International a Diners Club International;
- 1.3.9. **Pravidla** - tato Pravidla využívání platebního systému PayU pro účely úhrad cen zboží v rámci Heureka.cz;
- 1.3.10. **OP Košík** - Obchodní podmínky pro nákupní košík Heureka.cz, dostupné na <http://sluzby.heureka.cz/napoveda/obchodni-podminky-heureka-kosik/>
- 1.3.11. **Partner** - banka či jiná finanční instituce, včetně centra pro autorizaci a vyúčtování, se kterými PayU spolupracuje při zpracovávání plateb prostřednictvím Systému PayU;
- 1.3.12. **PayU** - společnost PayU Czech Republic s.r.o., přesně specifikována včetně kontaktních údajů shora v čl. 1.1., provozující Systém PayU;
- 1.3.13. **Platební brána** - internetová autorizační platforma Banky pro akceptaci platebních karet, provozovaná společností Global Payments Europe, s.r.o., zpřístupněná PayU Obchodníkům pod názvem GPE, prostřednictvím které Uživatelé zadávají údaje nezbytné k provedení transakce Platební kartou, přičemž tato Platební brána je zabezpečena technologií 3D Secure;
- 1.3.14. **Platební karta** - karta Kreditních asociací, umožňující svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby v prostředí internetu;
- 1.3.15. **Platební metoda** - konkrétní metoda platby, pomocí které může Uživatel platit za zboží či služby nabízené prostřednictvím Portálu s využitím Systému PayU. Jednotlivé Platební metody, s výjimkou běžného bankovního převodu, zahrnují řešení v rámci Systému PayU sjednaná PayU s jednotlivými Partnerny;
- 1.3.16. **Platební účet** - virtuální platební účet, vedený PayU pro Heureka v rámci Systému PayU, se kterým je Heureka oprávněna disponovat prostřednictvím Administračního rozhraní a na němž PayU eviduje platby jednotlivých Transakcí zaúčtovaných ve prospěch Obchodníka;
- 1.3.17. **Platforma banky** - technické rozhraní systému Zpracovatelské banky, umožňující komunikaci systému Banky s Platební bránou GPE;
- 1.3.18. **Pověřený pracovník** - zaměstnanec popř. externí pracovník PayU uvedený ve Smlouvě popř. určený způsobem ve Smlouvě uvedeným, pověřený ze strany PayU poskytovat podporu Obchodníkům a komunikovat s nimi v souvislosti s užíváním Systému PayU;
- 1.3.19. **PSP** - Payment services provider, resp. Payment facilitator, tedy subjekt, který může na základě spolupráce s bankou nabízet a poskytovat službu akceptace platebních karet;
- 1.3.20. **Smlouva** - smlouva o spolupráci, upravující práva a povinnosti stran při prodeji zboží a služeb prostřednictvím portálu Heureka.cz, a využití Systému PayU k úhradě ceny zboží a služeb, uzavřená mezi Provozovatelem a Obchodníkem ve smyslu OP Košík;
- 1.3.21. **strhnutí peněžité částky** - snížení částky, kterou je na základě Smlouvy povinen vyplatit Provozovatel Obchodníkovi, o částku pohledávek Provozovatele za Obchodníkem z titulu náhrady škody plynoucí z porušení Smlouvy Obchodníkem, nebo z titulu povinnosti vrácení částky Transakce Uživateli; Provozovatel je oprávněn jednorázově strhnout peněžitou částku z Platebního účtu Obchodníka pouze v případech a za podmínek výslovně uvedených ve Smlouvě nebo OP Košík;

- 1.3.22. **Systém PayU** - on-line platební brána spravovaná PayU, nabízející možnost několika Platebních metod;
- 1.3.23. **Transakce** - soustava operací prováděných prostřednictvím Systému PayU popř. systémy jednotlivých Partnerů za účelem provedení platby Uživatelé za zboží či služby Obchodníka nabízené prostřednictvím Portálu;
- 1.3.24. **Vydavatel karty** - banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat Platební karty a která je členem Karetní asociace;
- 1.3.25. **Zpracovatelská banka** - banka, s níž má PayU sjednanu smlouvu o spolupráci s oblasti akceptace Platebních karet;
- 1.3.26. **ZPS** - zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

## 1.4. Aplikace Pravidel

- 1.4.1. Obchodník využívá Systém PayU k přijímání plateb uhrazených Uživateli na základě kupních smluv, uzavřených se Uživateli prostřednictvím Portálu, není však v přímém smluvním vztahu s PayU. Tato Pravidla upravují práva a povinnosti Obchodníka související se skutečností, že užívají Systém PayU. Podmínkou využívání Systému PayU Obchodníkem je uzavření Smlouvy s Provozovatelem.
- 1.4.2. Tato Pravidla se vztahují na všechny Obchodníky, kteří uzavřeli Smlouvu. V případě, že Smlouva nebo OP Košík obsahují ujednání odchylná od těchto Pravidel, mají přednost ujednání Smlouvy.

## 1.5. Identifikace Obchodníka

- 1.5.1. Řádné provedení Identifikace Obchodníkem je podmínkou pro to, aby mohl Obchodník užívat prostřednictvím Provozovatele Systém PayU pro účely přijímání úhrad kupních cen uhrazených Uživateli. Podmínky Identifikace jsou stanoveny v OP Košík.

## 2. VŠEOBECNÁ PRAVIDLA FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU PayU

### 2.1. Provozování Systému PayU

- 2.1.1. Obchodník bere na vědomí, že k provozování Systému PayU využívá PayU produktů a systémů, nabízených a dodávaných jednotlivými Partnery. PayU je tak povinna zajistit soulad podmínek užívání Systému PayU s podmínkami užívání produktů a systémů jednotlivých Partnerů. Za tímto účelem je PayU oprávněno jednostranně měnit znění těchto Pravidel způsobem uvedeným v čl. 8.1.3. Pravidel.

### 2.2. Obecná ujednání k Systému PayU

- 2.2.1. Operace prováděné ze strany PayU v rámci Systému PayU nejsou bankovními operacemi. Veškeré Transakce jsou stanoveny a prováděny pouze v české měně (česká koruna, CZK), nebo v měně Euro (EUR).
- 2.2.2. Veškeré prostředky na bankovním účtu PayU, na který je PayU oprávněno přijímat platby Uživatelů Obchodníka, jsou ve smyslu § 20 odst. 1 ZPS vedeny odděleně od jiných peněžních prostředků PayU, které nejsou předmětem Transakcí. Tyto peněžní prostředky nemohou být užity k jinému účelu, než k vyplacení jednotlivým Obchodníkům, nebo vrácení Uživatelům. V případě úpadku PayU se na peněžní prostředky vztahuje ochrana Obchodníka ve smyslu § 22 ZPS. Pro případ úpadku banky poskytující Platební metodu jsou peněžní prostředky chráněny ve smyslu § 41f zák. č. 21/1992 Sb. o bankách.
- 2.2.3. Prostřednictvím Systému PayU jsou dostupné jednotlivé Platební metody, jejichž aktuální nabídka je dostupná na stránkách Portálu pod <http://www.payu.cz/platebni-metody-pro-e-shopy>, jejichž výběr, aktivaci a případnou deaktivaci provádí Provozovatel.

## 3. ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVÁNÍ SYSTÉMU PayU

### 3.1. Povinnosti Obchodníka při užívání Systému PayU

3.1.1. Obchodník není oprávněn nabízet prostřednictvím Portálu zboží nebo služby, jejichž nabídka či prodej je v rozporu s právními předpisy. Zjistí-li PayU nebo Provozovatel, že Obchodník prostřednictvím Portálu nabízí zboží nebo služby, jejichž prodej či poskytování je právními předpisy zakázáno popř. odporuje zásadám PayU, požadavkům Partnerů nebo Karetních asociací, kterými jsou zejména

- a) pornografické produkty nebo služby erotického charakteru,
- b) produkty zobrazující či propagující dětskou pornografii nebo jiné sexuální praktiky naplňující znaky trestného činu šíření pornografie,
- c) omamné, psychotropní látky či jedy,
- d) léčivé přípravky vydávané na lékařský předpis,
- e) tabákové výrobky,
- f) zboží či nabídka služeb, prostřednictvím kterých může docházet k napomáhání či propagaci trestné činnosti nebo obcházení účinných technických prostředků ochrany autorských práv,
- g) zboží či služby, kterými dochází k propagaci názorů extrémní pravice či extrémní levice,
- h) zboží či služby, kterými dochází k propagaci náboženských sekt,
- i) jiné zboží či služby, které je způsobitelné poškodit dobré jméno Provozovatele, PayU nebo Systému PayU u Partnerů nebo jiných třetích osob,

je oprávněno odmítnout zpracování platby za takové zboží nebo služby; takové odmítnutí zpracování platby ani úplné pozastavení Systému PayU není vadou či porušením Smlouvy ze strany PayU nebo Provozovatele. V případě, že PayU vznikne v důsledku prodeje zboží nebo služeb uvedeného v tomto článku škoda, je Obchodník povinen tuto škodu PayU v plném rozsahu nahradit. Obchodník je povinen průběžně kontrolovat dodržování povinností uvedené v tomto článku Pravidel.

3.1.2. Obchodník je povinen uchovávat doklady o poskytnutí zboží nebo služby Uživateli (dodací listy nebo doručky při fyzickém doručení), údaje o Uživateli včetně záznamu o komunikaci s ním a údajů o jeho IP adrese při doručení elektronickém, při poskytnutí služby formou komunikace na dálku pak datum a čas komunikace s Uživatelem, přesné určení Uživatele a záznam komunikace (pokud je to možné), to vše po dobu nejméně 18 měsíců od poskytnutí zboží nebo služby. Tyto doklady je Obchodník povinen poskytnout Provozovateli nebo PayU na základě jejich výzvy.

3.1.3. Po dokončení Transakce při odeslání zboží nebo poskytnutí služby Uživateli je Obchodník povinen vystavit Uživateli daňový doklad, obsahující veškeré náležitosti požadované právními předpisy.

## 4. ZPRACOVÁVÁNÍ PLATEB V SYSTÉMU PayU

### 4.1. Obecná ustanovení

4.1.1. Systém PayU je možno užívat výhradně ke zpracování Transakcí prováděných na Portálu, a to za zboží či služby, které Obchodník prostřednictvím Portálu nabízí.

4.1.2. PayU zahájí zpracování Transakcí provedených prostřednictvím Portálu, pokud byl jejich obsah a funkce ze strany PayU úspěšně ověřen Pověřeným pracovníkem PayU; případné připomínky budou Obchodníkovi sděleny telefonicky nebo písemně (též elektronicky formou e-mailu).

### 4.2. Zpracování Transakcí zaslaných Uživateli ve prospěch Obchodníků

4.2.1. Poukáže-li Uživatel peněžní prostředky ve prospěch Obchodníka prostřednictvím Systému PayU a proběhnou-li řádně všechny operace požadované Partnery včetně pozitivní autorizace Partnerem, Transakce získá status „dokončeno“. Za autorizaci transakce Uživatелеm ve smyslu § 98 ZPS se považuje dokončení zadání příkazu k úhradě dle zvolené Platební metody. Za okamžik přijetí platebního příkazu se považuje přijetí příkazu bankou Uživatele nebo Vydavatelem karty. Uživatel není oprávněn odvolat platební příkaz od okamžiku jeho přijetí jeho bankou nebo Vydavatelem karty. Provozovateli jsou peněžní prostředky dány k dispozici na Platební účet od okamžiku, kdy se jejich status změní na „dokončeno“, o čemž je vždy Provozovatel informován, a to:

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

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

4.2.2. Na základě ujednání mezi Provozovatelem a PayU je Provozovatel povinen informovat Obchodníka prostřednictvím Administračního rozhraní o aktuálním statusu jednotlivých Transakcí, zejména o skutečnosti, že Transakce získala status „Dokončeno“ nebo že PayU obdrželo k Transakci negativní autorizační odpověď, a na základě požadavku Obchodníka, zadaného Provozovatelem způsobem sjednaným ve Smlouvě, zadat pokyn PayU k převedení peněžních prostředků z Transakcí z Platebního účtu na bankovní účet Obchodníka, zadaný v rámci uzavření Smlouvy.

4.2.3. V případě plateb prováděných běžným bankovním převodem získá Transakce status „dokončeno“ a Obchodník je o této skutečnosti informován prostřednictvím Administračního rozhraní. Obchodník je povinen Uživateli odeslat zboží nebo poskytnout službu, které jsou prostřednictvím Transakce Uživatелеm uhrazeny, případně (dle specifické povahy zboží nebo služeb) jiným způsobem umožnit Uživateli jejich vyčerpání nebo využití, neprodleně po té, co Transakce získá status „Dokončeno“.

4.2.4. V případě, že Obchodník z jakéhokoli důvodu (zejména při odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku) vrací Uživateli platbu, uhrazenou Uživatелеm prostřednictvím Platební karty, je Obchodník povinen tuto platbu vrátit bezhotovostním převodem na z bankovního účtu Obchodníka, uvedeného ve Smlouvě, výhradně kreditem na Platební kartu, kterou Uživatel použil k platbě za zboží anebo služby. PayU není oprávněna vracet Uživateli tyto platby v hotovosti, a to ani při osobním vrácení zboží na provozovně Obchodníka.

4.2.5. Obchodník má možnost vrátit i jen část z provedené platby (která má status „dokončeno“) zpět Uživateli; článek **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** se v těchto případech použije přiměřeně. Ani v případě vrácení části z provedené platby nemá Obchodník nárok na vrácení provize či její poměrné části či jeho poměrné části ani dalších peněžitých plnění Obchodníka sjednaných ve Smlouvě.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI PAYU

5.1. Právo PayU odmítnout provedení platby v rámci Systému PayU popř. zamezit přístup k Systému PayU

5.1.1. PayU je oprávněna odmítnout zpracování platby provedené konkrétním Uživatelem, zejména

- a) má-li důvodné podezření, že Transakce není v souladu s právními předpisy,
- b) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele kreditní karty, která byla pro danou Transakci použita,
- c) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele bankovního účtu, který byl v případě dané Transakce využit,
- d) má-li důvodné podezření, že nejde o reálnou Transakci (mimo testovací).

5.1.2. PayU je oprávněna zamezit Obchodníkovi přístup k Systému PayU, a to zejména v případě

- a) existuje-li důvodná hrozba ohrožení Systému PayU počítačovými viry ze strany Obchodníka,
- b) dozví-li se o protiprávním charakteru zboží či služeb nabízených Obchodníkem prostřednictvím Portálu,
- c) dozví-li se o tom, že zboží či služby nabízené prostřednictvím Portálu je v rozporu se zásadami či povinnostmi upravenými ve Smlouvě či těchto OP PayU (zejména v čl. 3.1.1. ).

5.1.3. Realizace opatření uvedených v čl. 5.1.1. a 5.1.2. nejsou vadou Systému PayU, ani se nepovažují za odstávku dle čl. 5.2..

5.1.4. V případě oprávněného znepřístupnění Systému PayU nemá Obchodník nárok na vrácení již uhrazené provize či jiných poplatků a úplat, ani jejich poměrných částí.

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

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

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

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

## 5.3. Osobní údaje a povinnost mlčenlivosti

5.3.1. Obchodník - fyzická osoba souhlasí se zpracováním svých osobních údajů. Obchodník je oprávněn zadávat při registraci popř. pozdějších změnách registračních údajů kontaktní a osobní údaje fyzických osob (statutárních orgánů, pověřených osob, zaměstnanců) pouze s jejich výslovným souhlasem.

5.3.2. PayU zpracovává a užívá kontaktních údajů Obchodníků výlučně za účelem komunikace s Obchodníkem, tyto údaje nejsou zpřístupňovány ani poskytovány třetím osobám, s výjimkou

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

5.3.3. V případě, že PayU získá od Provozovatele osobní údaje Obchodníka nebo jeho pověřených osob v souvislosti s identifikací dle AML zákona nebo v případech, kdy tak požaduje smlouva uzavřená mezi Obchodníkem a PayU, je PayU povinno s takovými údaji zacházet

jako s důvěrnými informacemi a uchovávat je pouze po dobu trvání smlouvy s PayU za účelem pozdějšího dokazování, že provedla řádně Identifikaci.

- 5.3.4. PayU mohou být Obchodníkem výjimečně a pouze jednorázově zpřístupněny osobní údaje Uživatelů, pouze však v případech řešení reklamací dle čl. 7.1., které PayU zpracovává pouze po dobu vyřizování příslušné reklamace. Obchodník je povinen zajistit souhlas s poskytnutím osobních údajů Uživatelů PayU.
- 5.3.5. PayU tímto prohlašuje, že oznámilo Úřadu pro ochranu osobních údajů zpracování osobních údajů a je registrováno u Úřadu pro ochranu osobních údajů jako správce dat pod registračním číslem: 00043162.
- 5.3.6. Každý subjekt údajů má právo požádat PayU o vysvětlení, popř. požadovat odstranění osobních údajů z databází a systémů PayU, pokud má za to, že PayU zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se Smlouvou (je-li zároveň Obchodníkem) či právními předpisy.

## 6. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO SLUŽBU AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET

- 6.1. Tento článek se vztahuje na Obchodníky, se kterými bylo sjednáno zprostředkování služby akceptace Platebních karet, s využitím akceptace Platebních karet poskytované Zpracovatelskou bankou, v němž PayU vystupuje v pozici PSP. S ohledem na zvláštní povahu činnosti PSP mají ustanovení tohoto článku 6 přednost před ostatními ustanovení těchto Pravidel, pokud jsou s nimi v rozporu.
- 6.2. Za účelem poskytování platební služby dle tohoto článku implementovalo PayU Platební bránu mezi Platební metody, nacházející se na stránkách Portálu u jednotlivých nabídek Obchodníků, a zprostředkovává spojení této Platební brány s Platformou Zpracovatelské banky. PayU se zavazuje přijímat platby uhrazené prostřednictvím Platebních karet Uživateli ve prospěch Obchodníka na internetu, a tyto platby vyplácet Provozovateli způsobem dle čl. 4.
- 6.3. Obchodník se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy dodržovat povinnosti a omezení dle čl. 6.4. a 6.5.
- 6.4. PayU je pro účely tohoto článku 6 Pravidel povinno / oprávněno:
  - 6.4.1. zajistit prostřednictvím Zpracovatelské banky provedení autorizace Transakce, tedy ověření, zda je Platební karta v okamžiku Transakce platná, zda není blokována nebo zda se nenachází na seznamu Platebních karet určených k zadržení, a zda má Držitel karty na bankovním účtu dostatek peněžních prostředků k úhradě Transakce;
  - 6.4.2. provádět zúčtování provedených Transakcí snížených o částku provizí za provoz Platební brány na Platební účet PayU, vedený pro Obchodníka v rámci Systému PayU;
  - 6.4.3. umožnit Obchodníkovi provádění Transakcí v měnách CZK a EUR; bankovní účet Obchodníka určený pro výplaty částek Transakcí z Platebního účtu musí být veden v měně, v jaké je prováděna daná Transakce; provádí-li Uživatel platbu z účtu vedeného v jiné měně než CZK nebo EUR, bude při provedení zúčtování na Platební účet Obchodníka použit pro přepočtení kurz Zpracovatelské banky deviza nákup ze dne zpracování transakce Zpracovatelskou bankou; v případě, že je měna transakce a měna bankovního účtu Obchodníka, určeného pro přijímání plateb z Platebního účtu, shodná, k přepočtu nedochází.
  - 6.4.4. zpřístupnit Provozovateli v Administračním rozhraní údaje o zúčtovaných Transakcích dle tohoto článku 6.;
  - 6.4.5. oznámit Provozovateli rozhodnutí Zpracovatelské banky o oprávněnosti reklamace vznesené Držitelem Platební karty, Vydavatelem platební karty nebo Karetní asociací;
  - 6.4.6. nevyplatit Obchodníkovi částku Transakce z konkrétní kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím Portálu v případě, že určitá platba proběhla za podmínek, nesplňujících ustanovení dle tohoto článku 6., nebo v případě, že Držitel Platební karty, Vydavatel karty nebo Karetní asociace vznesou námitku vůči uvedené Transakci a Zpracovatelská banka nebo PayU námitku shledají po předchozím projednání s Obchodníkem za oprávněnou,

nebo v případě, že Obchodník poruší jakoukoli povinnost plynoucí z tohoto článku 6. Pravidel, případně je-li dáno podezření z jakéhokoliv jiného podvodného jednání Obchodníka při akceptaci Platebních karet;

6.4.7. zastavit provádění Transakcí pro konkrétního Obchodníka v rozsahu týkajícím se akceptace Platebních karet v případě, že Zpracovatelská banka nebo Karetní asociace vnesou požadavek na vyloučení Transakcí tohoto Obchodníka z poskytování služby akceptace Platebních karet..

## **6.5. Obchodník se zavazuje:**

6.5.1. uchovávat záznamy a doklady o provedených Transakcích, datum Transakce, číslo objednávky, částku Transakce, údaje o druhu zboží nebo služeb, které byly předmětem Transakce, údaje související s prodejem a doručením zboží nebo služby, zejména doklad o odeslání zásilky, převzetí zásilky, fakturu, doklad o rezervaci nebo objednávce) po dobu nejméně 10 let od dodání zboží nebo služeb, zajistit maximální ochranu těchto údajů a dokladů a na požádání poskytnout Provozovateli jejich kopie nejpozději do 2 pracovních dnů od přijetí žádosti Provozovatele o zaslání dokladů; v případě, že v souvislosti s neposkytnutím dokladů dle tohoto článku Obchodníkem vznikne Provozovateli škoda, zavazuje se Obchodník tuto škodu Provozovateli uhradit v plné výši;

6.5.2. bezodkladně kontaktovat Provozovatele a vrátit přijatou peněžní částku v plné výši v případě, že Obchodník nebude schopen z jakéhokoliv důvodu doručit zboží nebo poskytnout službu, a nebude schopen poskytnout PayU doklad o převzetí zboží, korespondující s objednávkou Uživatelé;

6.5.3. Poskytnout Provozovateli součinnost nutnou k tomu, aby byly Uživatelé poskytnuty prostřednictvím Portálu u nabídky zboží, anebo jiným způsobem následující informace:

- a) úplný název (jméno nebo obchodní firmu Obchodníka (nikoliv P.O. box);
- b) adresu, číslo telefonu, e-mailovou adresu, údaje týkající se místa plnění roli zákaznického centra;
- c) podrobný popis zboží nabízeného k prodeji;
- d) cena zboží nebo služeb (jestliže je cena uvedena v cizí měně, je Obchodník povinen uvést cenu také v CZK);
- e) informaci o možnosti úhrady platební kartou;

6.5.4. oznamovat PayU písemně nebo elektronicky v dostatečném předstihu veškeré změny, které mohou mít vliv na řádné plnění dle tohoto článku 6. Pravidel, zejména změny v organizačně-právní formě Obchodníka a v jeho vlastnické struktuře, změny názvu (obchodní firmy) Obchodníka a jeho sídla (zapsaného v obchodním rejstříku i reálného), změny v nabízených druzích zboží a služeb;

6.5.5. informovat PayU či Provozovatele neprodleně o zahájení insolvenčního řízení, případně o podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek Obchodníka; v případě porušení této povinnosti odpovídá Obchodník PayU za škodu vzniklou v této souvislosti v plné výši;

6.5.6. uhradit na výzvu PayU či Provozovatele řádně a včas veškeré dlužné částky plynoucí zejména z titulu oprávněných reklamací Uživatelů, Vydavatelů karet nebo Karetních asociací, a veškerá případná penále a jiné smluvní sankce, která budou ze strany Karetních asociací v důsledku porušení povinností Obchodníkem vyúčtovány Zpracovatelské bance, a Zpracovatelskou bankou následně PayU, nebo které stanoví PayU Zpracovatelská banka, pokud povinnost k jejich úhradě vznikne z důvodu porušení povinností Obchodníka, stanovených těmito Pravidly.

## **6.6. Další povinnosti PayU a Obchodníka v souvislosti s poskytováním služby akceptace Platebních karet**

6.6.1. Obchodník bere na vědomí, že Provozovatel a PayU jsou vázáni výsledkem autentifikace a autorizace Transakce a nejsou oprávněni přijímat platby Transakcí, které nebyly autorizovány a autentifikovány Vydavatelem karty.

6.6.2. Obchodník není oprávněn pověřit výkonem práv a povinností z této Smlouvy třetí osobu.



6.6.3. Obchodník odpovídá za porušení této Smlouvy, včetně odpovědnosti za škodu vzniklou PayU v důsledku reklamací ze strany Držitele Platební karty, Vydavatele karty nebo Karetní asociace. Jakoukoli pohledávku z titulu náhrady škody je Obchodník povinen uhradit PayU do 15 dní od přijetí výzvy k úhradě, není-li tato pohledávka uhrazena započtením na pohledávku Obchodníka z titulu vyplacení peněžních prostředků přijatých Provozovatelem na Platební účet (strhnutím peněžité částky).

## 6.7. Ukončení poskytování služby akceptace Platebních karet

6.7.1. PayU je oprávněno přerušit poskytování služby akceptace Platebních karet na pokyn Zpracovatelské banky nebo Karetní asociace, vyskytuje-li se vůči Obchodníkovi nadměrné množství oprávněných reklamací, začne-li Obchodník nabízet bez souhlasu Provozovatele některé z vyloučeného zboží nebo služeb, nebo neprovádí-li Obchodník žádné Transakce dle tohoto článku 6. Pravidel po dobu delší než 6 kalendářních měsíců, nebo v případě zahájení insolvenčního řízení vůči Obchodníkovi.

6.7.2. Smlouva v rozsahu poskytování služby akceptace Platebních karet dle tohoto článku 6. zaniká okamžikem ukončení smlouvy o spolupráci mezi Zpracovatelskou bankou a PayU, na základě níž je PayU oprávněno poskytovat službu akceptace Platebních karet, nebo okamžikem ukončení oprávnění Zpracovatelské banky zpracovávat Transakce provedení prostřednictvím Platebních karet. Toto ujednání má povahu rozvazovací podmínky dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku.

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

### 7.1. Řešení reklamací Uživatele v případě plateb Platební kartou nebo prostřednictvím m-plateb

7.1.1. Uživatel má právo reklamovat Transakci provedenou prostřednictvím Systému PayU přímo u banky, která mu vydala příslušnou Platební kartu, nebo u jiného poskytovatele platebních služeb, jehož Platební metodu PayU nabízí (zejm. mobilních operátorů, poskytujících tzv. M-Platby - není-li dále v tomto článku uvedeno jinak, jsou tyto subjekty nazvány společně jako „banka“). Uživatel může např. reklamovat, že neobdržel objednané zboží či službu popř. že je neobdržel bez vad nebo mu byla neoprávněně částka stržena z účtu dvakrát. Banka má v případě takové reklamace právo požadovat po PayU informace a doklady k dané Transakci a má rovněž právo jednostranně si strhnout z Platebního účtu PayU peněžité prostředky ve výši odpovídající Transakci včetně příslušných poplatků nebo provize, pokud jí PayU neprokáže, že dodávka zboží popř. poskytnutí služeb bylo v souladu se smlouvou uzavřenou prostřednictvím Portálu mezi Obchodníkem a Uživatelem.

7.1.2. Vzhledem k povinnostem PayU a právům Uživatele a banky uvedeným shora v čl. 7.1.1. je Obchodník povinen poskytnout PayU veškerou nezbytnou součinnost, zejména je povinen poskytnout PayU veškeré relevantní informace o provedené Transakci, které se týkají reklamace Uživatele a požadavku banky a dále je Obchodník povinen dodat PayU, a to do 3 dnů od přijetí jeho požadavku, k příslušné Transakci zejména následující dokumenty:

- daňový doklad vystavený Uživateli, který bude obsahovat veškeré náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zejména přesnou identifikaci Uživatele;
- kopii potvrzení o odeslání zboží, nebo potvrzení o poskytnutí objednané služby popř. jiné obdobné dokumenty, kterými doloží, že poskytnutí zboží či služeb Obchodníkem bylo v souladu se smlouvou uzavřenou s Uživatelem, včetně dokladů o poskytnutí zboží nebo služby Uživateli dle čl. 3.1.2. ,
- identifikační údaje Uživatele, který objednal dodání zboží či poskytnutí služby, které jsou předmětem reklamace.

7.1.3. Obchodník je za účelem případného poskytnutí dokumentů požadovaných v souvislosti s vyřízením reklamace Uživatele povinen uchovávat tyto dokumenty minimálně po dobu 24 měsíců od data zpracování Objednávky. Obchodník je dále povinen zajistit, aby na základě

dodávky jeho zboží či služeb objednávaných prostřednictvím Portálu byly vystavovány dokumenty s náležitostmi uvedenými shora v čl. 7.1.2. .

7.1.4. Obchodník bere na vědomí, že banky popř. Vydavatelé karet stanoví pro objasnění Transakce a reklamace Uživatelé propadnou lhůtu v délce, která zpravidla nepřesahuje deset (10) dní. Nedodá-li Obchodník prostřednictvím Provozovatele PayU informace a dokumenty uvedené shora v čl. 7.1.2. ve lhůtě nejdéle deset (10) dnů ode dne, kdy je k tomu písemně vyzván, má PayU nárok jednostranně strhnout prostředky z Platebního účtu včetně případných poplatků, sankcí nebo jiných plateb. PayU je rovněž oprávněno jednostranně strhnout prostředky z Platebního účtu, vyjde-li i přes včasné dodání informací a dokumentů ze strany Obchodníka najevo, že reklamace Uživatelé byla oprávněná. Za těchto podmínek má Provozovatel právo nevyplatit z Platebního účtu Obchodníkovi částku, odpovídající takto stržené částce ze strany PayU. Provozovatel je vždy povinen strhnutí peněžitých prostředků Obchodníkovi odůvodnit a doložit.

## 7.2. Odpovědnost za vady a za škodu

7.2.1. Obchodník odpovídá Provozovateli za škodu, která mu vznikne v souvislosti s uplatněním veškerých nároků z titulu porušení těchto Pravidel nebo OP Košík ze strany PayU, z titulu porušení kupní nebo obdobné smlouvy, uzavřené mezi ním a Uživatelé, nebo z titulu porušení povinnosti Identifikace dle OP Košík.

7.2.2. PayU odpovídá Obchodníkovi zejména za dodržení lhůt k poskytnutí peněžních prostředků, které jsou předmětem Transakce, k dispozici Obchodníkovi dle čl. 4.2.1. , a za nesprávně provedené nebo neautorizované Transakce ve smyslu § 115 ZPS.

7.2.3. PayU rovněž neodpovídá za zpoždění, neprovedení nebo chyby Transakcí, které byly zapříčiněny okolnostmi, které PayU nemohla dost dobře předvídat, popř. předcházet popř. ovlivnit, ani za škody takto způsobené.

## 8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY, ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1.1. Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy jsou upraveny v OP Košík.

8.1.2. Tato Pravidla byla vydána PayU, které si vyhrazuje právo jejich změn. Tato Pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy.

8.1.3. Pravidla provádění jednostranných změn těchto Pravidel ze strany Provozovatele stanoví čl. 9.1. Podmínek.

8.1.4. V případě, že by některé ustanovení těchto Pravidel bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Pravidel nebo Smlouvy.

